

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO Exercício de 2022

Relatório das Pesquisas de Satisfação CRCPB - Exercício 2022

Uma das práticas da governança pública organizacional, vinculada ao mecanismo de controle, é analisar a satisfação das partes interessadas. Esta atividade implica monitorar e avaliar a imagem da organização perante as partes interessadas, bem como a satisfação destas com bens, serviços e políticas sob responsabilidade da organização, a fim de que ações de melhoria sejam implementadas, sempre que necessário.

A Lei nº 13.460/2017 (regulamentando o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988) dispôs sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e estabeleceu um conjunto de ações para o alinhamento da prestação dos serviços às efetivas necessidades da sociedade. Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

A pesquisa de satisfação no CRCPB, foi realizada com o propósito de compreender a percepção dos usuários referente a qualidade dos serviços prestados tanto para o público interno quanto ao externo, possibilitando assim traçar planos estratégicos para otimizar e/ou corrigir os serviços ofertados.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCPB – são aplicadas por meio de ferramenta eletrônica específica. Os questionários são confidenciais, e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O grau de satisfação das pesquisas é a média aritmética dos resultados apurados nas questões que compõem cada formulário. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”.

RESPOSTA AOS QUESTIONÁRIOS EM ESCALA DE 01 A 05



Objetivo estratégico:

Promover a satisfação da classe contábil com o sistema CFC/CRC

Indicador	Meta - 2022	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação com os funcionários	70%	65,19%	93,13%

Objetivo estratégico:

Atrair e reter talentos

Indicador	Meta - 2022	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional	70%	55,56%	79,17%

1. Promover a satisfação da classe contábil com o sistema CFC/CRC

Voltada à sociedade, esta pesquisa tem por objetivo identificar como a sociedade avalia os trabalhos realizados pela classe contábil na Paraíba, e entender como o público qualifica o conhecimento e as atividades entregues por esses profissionais. O questionário foi disponibilizado no site do CRCPB.

Em 2022, a pesquisa obteve 156 respostas, e o resultado foi 65,19%. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs: “Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs”.

HISTÓRICO DE RESULTADOS

META 70% - INDICADOR Promover a satisfação da classe contábil com o sistema CFC/CRC

ANO	RESULTADO
1. 2019	59,42%
2. 2020	80,50%
3. 2021	78,50%
4. 2022	65,19%

Ao analisar de forma individual o indicador, a média dos anos demonstradas na tabela supera a meta do indicador, que de forma individual no ano de 2022, ficou 0,81% abaixo da meta. Este resultado não demonstra de forma negativa a satisfação do profissional com os serviços ofertados, e sim que conseguimos permanecer na média prevista do indicador.

2. Atrair e reter talentos

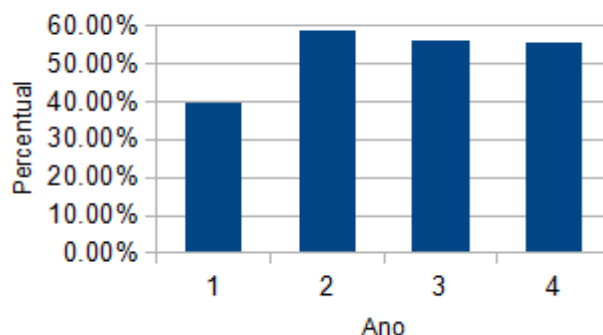
Voltada aos funcionários, esta pesquisa tem por objetivo identificar como o CRCPB desenvolve ações e benefícios com o objetivo de reter os bons profissionais que fazem parte do corpo funcional do CRCPB. O questionário foi encaminhado para o e-mail de cada funcionário, constando as perguntas assim.

HISTÓRICO DE RESULTADOS

META 70% - INDICADOR Atrair e reter talentos

ANO	RESULTADO
1. 2019	39,52%
2. 2020	58,70%
3. 2021	56,17%
4. 2022	55,56%

Atrair e reter talentos



Ao analisar de forma individual o indicador, o mesmo sempre permaneceu abaixo da meta proposta, em virtude de fatores físicos (Sede), baixa remuneração, segurança e outras situações observadas.

O CRCPB passa por um processo de reestruturação administrativa e financeira. No ano de 2022, adeririam ao Plano de Demissão Voluntária 03 funcionários com média de 30 anos de serviços prestados ao Regional, abrindo a possibilidade de planejamento para melhora de algumas situações demonstradas na pesquisa.