



**CRCPB**

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DA PARAÍBA

# **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**2022**

## **1. RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO RELATIVO AO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCPB**

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**



A pesquisa foi enviada aos profissionais registrados e ativos no CRCPB e obteve um resultado de 65,19%, um desempenho um pouco abaixo em relação a meta estabelecida para o ano.

<b>Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCPB</b>		<b>2022 (%)</b>
1	Quem tem uma empresa e quer garantir uma boa gestão do negócio encontra na contabilidade uma grande aliada. Como você avalia as ações do CRC para intensificar a exigência do registro e permitir que somente profissionais habilitados exerçam a profissão?	<b>64,23</b>
2	O Sistema CFC/CRCs, por meio da sua Fiscalização, tem como compromisso atuar como fator de proteção da sociedade, notificando contadores e empresas que não estão de acordo com as normas legais. Assim, como você avalia o trabalho exercido pelo seu CRC?	<b>63,21</b>
3	O crescente ambiente de mudanças pelo qual a sociedade brasileira vem passando nos últimos anos atingiu todas as profissões. E uma das funções do CRC é incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado. Como você avalia a disponibilidade e qualidade de cursos, palestras ou eventos realizados para você?	<b>62,82</b>
4	A parceria do CRC com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia a parceria do seu CRC com outras instituições?	<b>58,33</b>
5	Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros, etc.)?	<b>70,9</b>
6	Assim como ter acesso aos serviços é importante, o tempo de retorno também precisa ser satisfatório. Como você avalia o tempo de retorno no atendimento (telefônico, e-mail, Ouvidoria) e na prestação de serviços do CRC?	<b>68,85</b>
7	A comunicação está no site, nas redes sociais, nos e-mails e em outros produtos digitais disponibilizados pelo CRC de modo a informar os profissionais sobre assuntos relevantes. Qual é o seu nível de satisfação com os canais de comunicação do CRC?	<b>68,59</b>
8	Houve uma intensificação das capacitações on-line, como cursos, webinars, lives, eventos e seminários. Quando se trata desse ensino a distância, como você avalia a disponibilidade e a qualidade dos cursos e eventos ofertados?	<b>64,62</b>

O índice levou em consideração as respostas computadas em 2022.

A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs:

Indicador: “Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs”.

Objetivos estratégicos: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRC’s.

No gráfico abaixo apresentamos o resultado alcançado em 2022 em relação aos anos anteriores.

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>Resultado</b>
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	70%	65,19%

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