



**CRCPB**

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DA PARAÍBA

# **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**2023**

## **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**



**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.

<b>Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCPB</b>		<b>2023 (%)</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>55,68</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>57,84</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>54,19</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>48,11</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>60,95</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>61,08</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>61,35</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>57,3</b>

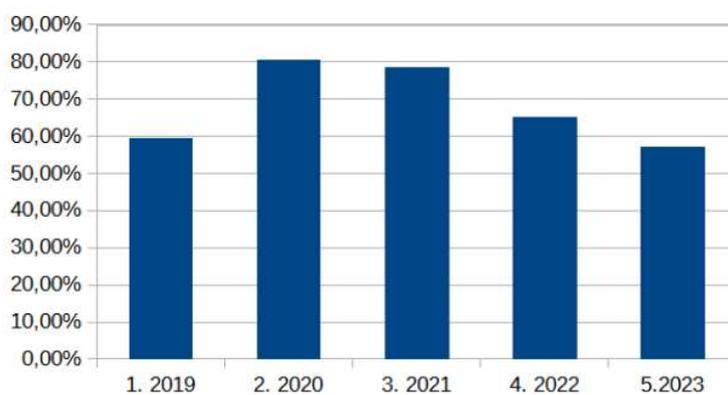
O índice levou em consideração as respostas computadas em 2023.

A pesquisa foi enviada aos profissionais registrados e ativos no CRCPB e obteve um resultado de 57,06%, um desempenho abaixo em relação a meta estabelecida para o ano.

No gráfico abaixo apresentamos o resultado alcançado em 2023 em relação aos anos anteriores.

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>Resultado</b>
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	70%	57,06%

<b>ANO</b>	<b>RESULTADO</b>
1. 2019	59,42%
2. 2020	80,50%
3. 2021	78,50%
4. 2022	65,19%
5.2023	57,06%



**Indicador:** “Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo CFC/CRC em prol do corpo funcional”

**Objetivo Estratégico:** Este índice permite medir o grau de satisfação dos funcionários em relação às ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional.

<b>Pesquisa de satisfação dos colaboradores em relação ao CRCPB</b>		<b>2023 (%)</b>
1	Os recursos operacionais, tais como material de expediente, equipamentos e mobiliário disponíveis no Conselho contribuem para o desempenho das suas atividades profissionais com qualidade?	40
2	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 computadores, notebooks, impressoras, sistemas de TI, softwares, links de internet e o portal do Conselho?	45,71
3	A manutenção, organização e o ambiente físico têm forte influência na produtividade e na eficiência dos trabalhos. Como você avalia os trabalhos de manutenção predial (ex.: ar-condicionado, elevador e jardinagem), a limpeza predial, a climatização, a iluminação, a acústica, o leiaute e o espaçamento entre as estações de trabalho do seu Conselho	30
4	A Segurança do Trabalho influencia na qualidade do ambiente de trabalho, evita incidentes e protege a integridade física do colaborador. Como você avalia a segurança do seu Conselho?	25,71
5	O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho interfere na produtividade, nos resultados institucionais e na satisfação do trabalhador. Como você avalia a sua relação com as pessoas do seu setor?	72,86
6	Como você avalia o diálogo com os seus gestores e conselheiros?	47,14
7	O senso de pertencimento organizacional gera benefícios incontáveis, tanto para o empregado quanto para o Conselho, como, por exemplo, maior sinergia, fluidez, dinamismo das demandas, efetividade no funcionamento dos processos e maior integralização. Como você avalia os momentos de interação promovidos pelo Conselho, a acolhida das suas sugestões e a valorização do seu trabalho	34,29
8	Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?	52,86
9	Estar satisfeito com o trabalho é enxergar-se como capaz de cumprir as suas atividades, perceber que elas têm um propósito, reconhecer que o trabalho é essencial para o seu crescimento profissional e para a nossa entidade. O Conselho oferece condições para você realizar o seu trabalho com satisfação?	40,00
10	Manter-se atualizado na nossa carreira é uma forma de estruturar a sua evolução profissional. Como você avalia os cursos e treinamentos oferecidos pelo Conselho?	37,14
11	Benefícios são salários indiretos concedidos ao trabalhador como forma de motivá-lo, valorizá-lo e construir um ambiente sadio, propício e adequado ao crescimento profissional. Como você avalia os benefícios oferecidos pelo Conselho?	31,43
12	A comunicação interna tem papel estratégico para o Conselho e contribui para o bom clima organizacional, além de manter todos os empregados informados, motivados e engajados. Como você avalia os comunicados enviados por e-mails, os boletins internos, as mensagens enviadas pelo WhatsApp, a intranet, a divulgação de eventos e as demais ferramentas de comunicação do Conselho	41,43

A pesquisa foi enviada aos colaboradores do CRCPB e obteve um resultado de 41,75%, abaixo da meta proposta. 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.

No gráfico abaixo apresentamos o resultado alcançado em 2023 em relação aos anos anteriores.

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>Resultado</b>
Grau de satisfação dos colaboradores do CRCPB	70%	41,75%

<b>ANO</b>	<b>RESULTADO</b>
1. 2019	39,52%
2. 2020	58,70%
3. 2021	56,17%
4. 2022	55,56%
5.2023	41,75%

