

# Relatório de Pesquisa de Satisfação

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 a 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.

O Conselho Regional de Contabilidade do Distrito Federal (CRCDF) aplica anualmente uma pesquisa com a finalidade de avaliar o **GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO ÀS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO CRCDF**.

A pesquisa compõe o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCDF e é aplicada por meio de ferramenta eletrônica específica. O questionário é confidencial, e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O grau de satisfação da pesquisa 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”.

Respostas aos questionários em escala de 1 a 5



O resultado alcançado em 2022 demonstra o comprometimento do CRCDF com os profissionais de contabilidade.

Objetivo estratégico: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs			
Indicador	Meta - 2022	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	60%	63,42%	100,00%

## Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCDF - 2022

Voltada aos profissionais da contabilidade do Distrito Federal, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação desse profissional em relação ao CRCDF. O questionário foi enviado aos mais de 14 mil profissionais registrados no DF.

Em 2022, a pesquisa obteve 569 respostas, e o resultado foi 63,42%; portanto, a meta foi cumprida. A pesquisa foi composta de 8 questões, e as respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”, além de uma questão opcional discursiva. O índice levou em consideração as respostas computadas no período entre 3 e 30 de novembro de 2022. 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”.

Tendo em vista que 569 profissionais da contabilidade responderam à pesquisa que foi enviada aos mais de 14.000 profissionais registrados, obteve-se um total de 3,93% de respostas. Apesar de ser um percentual baixo, representa um aumento significativo de participantes se comparado aos anos de 2020 e 2021 que tiveram o percentual de participação de 0,54% e 0,81% respectivamente, isso se deve à intensificação da divulgação e envio do questionário de avaliação do CRCDF. Em 2022, somente a questão referente à avaliação da parceria do CRCDF com outras instituições para a capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil não alcançou a meta anual de 60%, totalizando 58,84%. As demais questões alcançaram a meta estabelecida, ou seja, obtiveram o mínimo de 60% no percentual de avaliação (ótimo + bom).

A meta estipulada para 2022 foi de 60% e o índice de satisfação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CRCDF alcançado foi de 63,42%. Por meio dos resultados, o CRCDF pretende executar iniciativas para contribuir com a melhoria dos serviços prestados e continuar elevando o nível de satisfação dos profissionais da contabilidade. Observando que o resultado de 2021 foi de 64,54%, em 2022 o CRCDF apresentou praticamente o mesmo nível de satisfação, portanto o CRCDF pretende continuar com as ações de desenvolvimento profissional e de parcerias com outras instituições. Vale ressaltar que, ao longo do exercício, o CRCDF manteve a divulgação dos programas, projetos e ações desenvolvidos por meio de seus canais de comunicação. Além disso, foram realizados cursos presenciais e online, além de palestras realizadas via Youtube e do Seminário de Gestão do CRCDF. Para que no próximo ano o CRCDF consiga atingir a meta, irá manter a divulgação dos programas, projetos e ações desenvolvidos por meio de seus canais de comunicação para contribuir com a melhoria dos serviços prestados e elevar o nível de satisfação dos profissionais da contabilidade.

## Indicador - Grau de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCDF -2022



Período:  
3 e 30/NOV  
2022



Profissionais  
14.487



8 questões  
+ 1 discursiva  
(opcional)



569  
respostas



% de  
respostas:  
3,93%



63,42%  
meta cumprida

### Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCDF - 2022 - META: 60%

2022  
(%)

- |   |        |
|---|--------|
| 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?   | 63,76% |
| 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?  | 62,28% |
| 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? | 61,48% |
| 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?  | 58,84% |
| 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.)?                               | 67,49% |
| 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?   | 64,46% |
| 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?  | 65,59% |
| 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?  | 63,48% |

### Histórico dos resultados das Metas

