

Relatório da
**Pesquisa de
Satisfação**
Exercício 2022

- 1 ✓
- 2 ✓
- 3 ✓
- 4 ✓
- 5



CRCSC

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE SANTA CATARINA

Relatório da Pesquisa de Satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCSC do Exercício 2022.

A pesquisa de satisfação dos profissionais da contabilidade é uma peça-chave para entender a percepção destes sobre os serviços, atendimentos e outras particularidades e atributos relacionados à instituição, de modo geral possibilita identificar como se sentem em relação ao CRCSC.

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.

Tendo em vista que o Decreto 9.203/2017 conceitua a Governança Pública como o conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade, a pesquisa de satisfação é uma das fermentas utilizadas, vinculada ao mecanismo de controle, para a melhoria contínua dos serviços prestados e garantir uma experiência de excelência ao profissional.

Entender como se dá o atendimento em todos os pontos de contato com o profissional da contabilidade é um importante insumo para criação de novas estratégias, promover melhorias na prestação dos serviços e aprimoramento interno.

A pesquisa de satisfação é um questionário que pode ter perguntas qualitativas ou quantitativas que busca entender a percepção dos consumidores. Sendo, portando, uma fonte de valiosas informações e opiniões, com a possibilidade da mensuração e análise dos resultados a fim de que ações de melhoria sejam implementadas, sempre que necessário.

A pesquisa é realizada anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CFC. Aplicada por meio de ferramenta eletrônica específica, no qual garante que 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”.

Respostas aos questionários em escala de 1 a 5

Muito ruim



Muito bom

O Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina - CRCSC, iniciou a divulgação e aplicação da “Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao CRCSC – 2022” no dia 1º de novembro de 2022, com publicação de matéria no site, redes sociais e envio do boletins informativos semanais encaminhados por e-mail aos profissionais. A pesquisa foi encerrada no dia 30 de novembro de 2022.

Período 01 a 30/NOV 2022	8 questões + 1 discursiva (opcional)	556 respostas	Índice de satisfação de 75,85%
---------------------------------------	--	------------------	---

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCSC e tem como meta, estipulada pelo Conselho Federal de Contabilidade, o índice de satisfação de 70%. O questionário foi enviado aos mais de 21 mil profissionais registrados no CRCSC e obteve 556 respostas, o que representa 2,56%, e obteve um índice de satisfação de 75,85%. Um desempenho de 108,35% com relação a meta.

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 1 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”.

Objetivo estratégico: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs			
Indicador	Meta CFC 2022	Resultado CRCSC	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	70%	75,85%	↑ 108,35%

O Conselho Federal de Contabilidade ainda realiza uma pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CFC e uma pesquisa voltada à sociedade com o objetivo de identificar como a sociedade avalia os trabalhos realizados pela classe contábil. Para conhecer os resultados e saber mais acesse o portal do CFC.

Análise das questões.

As 8 (oito) questões da pesquisa de satisfação foram elaboradas pelo CFC e podem ser consultadas na tabela que se encontra abaixo. Num comparativo com o ano anterior,

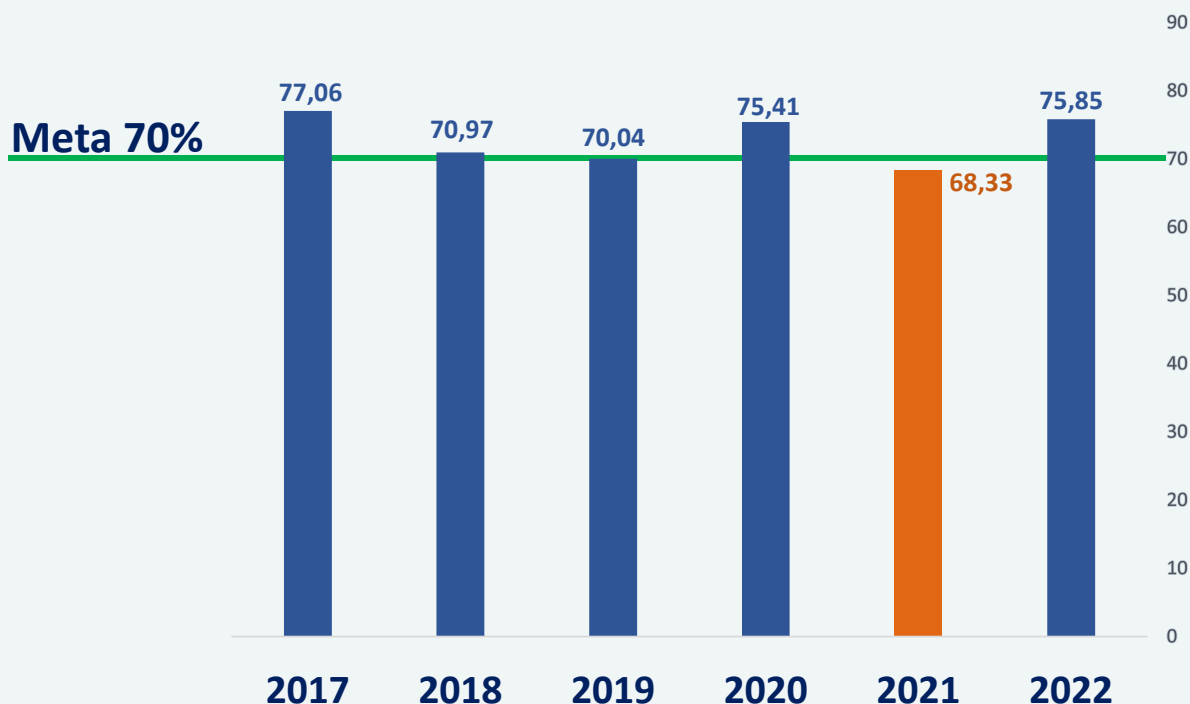
percebe-se que houve uma melhora geral em todos os itens abordados pelo questionário, sendo que todos apresentaram um índice acima de 70%.

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCSC		Índice de Satisfação	
		2021 (%)	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?	69,01	73,99
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?	66,03	73,42
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?	65,20	74,46
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?	62,38	71,51
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.)?	74,29	79,24
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?	73,69	79,82
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?	70,87	77,66
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?	67,98	76,73

Os itens que se destacaram, chegando a quase 80% de satisfação, foram os relacionados ao tempo de resposta para o atendimento do profissional e o que se refere aos serviços prestados por meio digital. Visto que o CRCSC busca realizar um atendimento ágil e de qualidade utilizando recursos tecnológicos para auxiliar neste processo, os custos são reduzidos tanto para o CRCSC quanto para o profissional, este último ainda, conseqüentemente, ganha tempo e diminui o número de deslocamentos desnecessários.

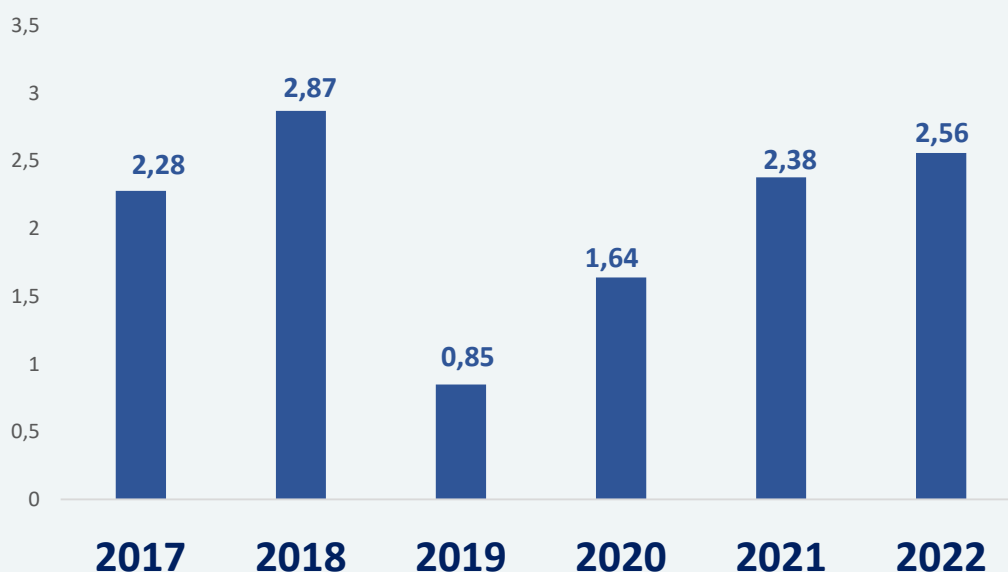
Comparativo anual.

Como pode ser observado na figura abaixo, dos últimos seis anos, apenas em 2021 o CRCSC ficou com um índice de satisfação inferior a 70%.



Com relação ao percentual dos profissionais da contabilidade que responderam a pesquisa de satisfação o número foi ligeiramente melhor do que 2021. Mantendo-se na casa dos 2%, apenas nos anos 2019 e 2020 o percentual de participação ficou abaixo desta métrica.

Percentual de Participação dos Profissionais





CRCSC