

# Relatório das Pesquisas de Satisfação

Exercício 2022

## Relatório das Pesquisas 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 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.

Seguindo os preceitos do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), o Conselho Regional de Contabilidade de Goiás (CRCGO) aplicou a pesquisa com a finalidade de medir a satisfação da sociedade brasileira em relação aos trabalhos realizados pelos profissionais da contabilidade, e de avaliar o nível de aceitação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CRCGO.

As pesquisas – que compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CFC – 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”.

### Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCGO

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCGO.

O questionário foi enviado aos mais de 15 mil profissionais registrados em Goiás. Em 2022, a pesquisa obteve 455 respostas, e o resultado foi 78,00%. A pesquisa foi composta de 8 questões, e as respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”. 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”.



período  
**1 a 30/NOV**  
2022



**8**  
questões



**455**  
respostas



**78%**  
resultado

**Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCGO**
**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?	<b>76,79</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>75,78</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>77,63</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>74,29</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>80,18</b>
6	Assim como ter acesso aos serviços é importante, o tempo de retorno também precisa se satisfatório. Como você avalia o tempo de retorno no atendimento (telefônico, e-mail, Ouvidoria) e na prestação de serviços do CRC?	<b>79,38</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>81,19</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>78,77</b>

**TOTAL**
**78,00**

