RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CRCMA

2023

CRCMA
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MARANHÃO

INTRODUÇÃO

A boa governança tem como propósito conquistar e preservar a credibilidade da instituição face à sociedade, por meio de um conjunto eficiente de mecanismos, a fim de assegurar que as ações executadas estejam sempre alinhadas ao interesse público.

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.

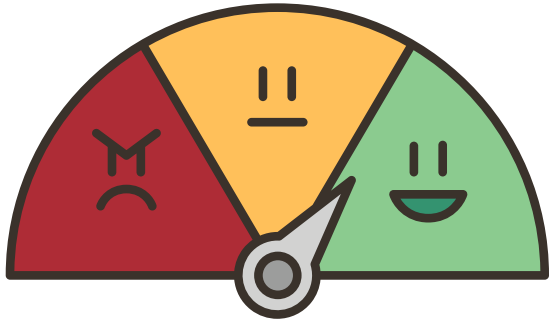
Para contribuir com o aprimoramento da governança, a Lei nº 13.460/2017 que regulamentou o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988, dispôs sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e estabeleceu um conjunto de ações para 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 Sistema CFC/CRCs aplica pesquisas 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 Conselho Federal de Contabilidade e Conselhos Regionais de Contabilidade.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do Sistema CFC/CRCs – 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”.

RESPOSTAS AOS QUESTIONÁRIOS EM ESCALA DE 1 A 5



1 2 3 4 5

O resultado alcançado demonstra que o CRCMA está engajado em atingir a satisfação com seu público

Objetivo Estratégico: Promover a Satisfação da Classe Contábil em Relação ao Sistema CFC/CRCs			
Indicador	Meta 2023	Resultado	Desempenho
Grau De Satisfação Dos Profissionais da Contabilidade	70%	71,35%	101,93%

Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao Sistema CFC/CRCs - 2023

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?

Resultado: **69,55%**

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?

Resultado: **68,55%**

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?

Resultado: **69,61%**

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?

Resultado: **68,04%**

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.)?

Resultado: **76,76%**

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?

Resultado: **72,68%**

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?

Resultado: **73,80%**

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?

Resultado: **71,84%**

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs. O questionário foi enviado aos mais de 8 mil profissionais registrados.

Em 2023, a pesquisa obteve 358 respostas, e o resultado foi 71,35%; sendo 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 14 de novembro a 15 de dezembro 2023. 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 de 14 de novembro a 15 de dezembro de 2023	**8 questões**	**358 respostas**	**Meta cumprida 71,35%**