



Relatório da **Pesquisa de Satisfação**

Exercício de 2023



Relatório da Pesquisa de Satisfação Exercício 2023

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 dos usuários dos serviços 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 Estado de São Paulo (CRCSP) aplica pesquisa com a finalidade de medir a satisfação dos profissionais registrados no órgão em relação às ações desenvolvidas pelo Conselho.

A pesquisa é realizada anualmente e compõe o Sistema de Gestão por Indicadores, sendo aplicada por meio de ferramenta eletrônica específica, disponibilizada pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC). 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 compõe cada formulário. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”.

Respostas ao questionário em escala de 1 a 5



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%	77,54%	110,77%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCSP

Esta pesquisa é voltada aos profissionais da contabilidade e tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCSP. O questionário foi enviado aos mais de 150.000 profissionais registrados no Estado de São Paulo.

Em 2023 a pesquisa obteve 2.726 respostas e o resultado foi de 77,54%, portanto, cumprindo a meta estabelecida. 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 uma questão opcional discursiva. O índice levou em consideração as respostas computadas no período de 16 de novembro a 15 de dezembro de 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
16/NOV a 15/DEZ
2023



8 questões
+ 1 discursiva
(Opcional)



2.726
respostas



77,54%
meta cumprida

Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em Relação ao CRCSP		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 CRCSP para intensificar a exigência do registro e permitir que somente profissionais habilitados exerçam a profissão?	78,09%
2	O Sistema CFC/CRCs, por meio de 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 CRCSP?	76,47%
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 CRCSP é incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado. Como você avalia a disponibilidade de cursos, palestras ou eventos realizados para você?	77,33%
4	A parceria do CRCSP com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia as parcerias do CRCSP com outras instituições?	75,11%
5	Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho de suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, Certidões, cadastros etc.)?	80,30%
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 CRCSP?	76,65%
7	A comunicação está no site, nas redes sociais, nos e-mails e em outros produtos digitais disponibilizados pelo CRCSP de modo a informar os profissionais sobre assuntos relevantes. Qual o seu nível de satisfação com os canais de comunicação do CRCSP?	78,38%
8	Houve uma intensificação das capacitações online, 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?	77,97%

Ao analisar, de forma individual, cada variável que compõe a pesquisa, dos oito indicadores avaliados, todos apresentaram grau de satisfação acima da meta.

O resultado alcançado ratifica o trabalho desenvolvido ao longo de 2023. É importante ressaltar que a pesquisa de satisfação é uma ferramenta fundamental para o CRCSP compreender as necessidades e expectativas dos profissionais da contabilidade e, assim, obter dados e informações que visam aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelo Conselho aos profissionais e à sociedade.

Histórico dos Resultados

