



# Relatório de Pesquisas de Satisfação

EXERCÍCIO 2022





**RELATÓRIO DE  
PESQUISAS DE  
SATISFAÇÃO DO  
CONSELHO REGIONAL DE  
CONTABILIDADE DE  
SERGIPE  
2022**

**Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe  
Avenida Mário Jorge Menezes Vieira, 3140 - Coroa do Meio  
CEP: 49.035-660 - Aracaju/SE**

**Presidente  
MARIA SALETE BARRETO LEITE**

**Diretor Executivo  
THIAGO CONCEIÇÃO MENDONÇA**

**Equipe Técnica  
Comissão de Governança do CRCSE**

## Relatório de Pesquisas de Satisfação CRCSE 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.

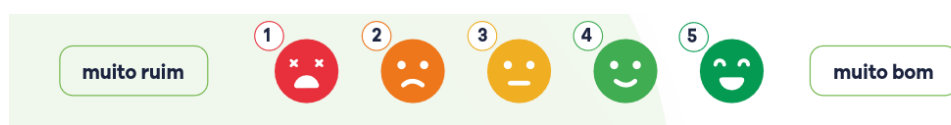
Em âmbito nacional, o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação da sociedade brasileira em relação aos trabalhos realizados pelos profissionais da contabilidade, e de avaliar o nível de aceitação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CFC.

No Estado de Sergipe, o Conselho Regional de Contabilidade de Sergipe (CRCSE) aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação dos profissionais da contabilidade sergipanos em relação às ações desenvolvidas no âmbito do CRCSE, como também do grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações executadas pelo Conselho em prol do corpo funcional.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCSE– 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



### OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs

Indicador → Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade

Meta – 2022 → 70%

Resultado → 76,99%

Desempenho → 109,99%

### OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade

Indicador → Índice de avaliação da profissão contábil perante a sociedade

Meta – 2022 → 70%

Resultado → 87,50

Desempenho → 125,00%

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCSE

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCSE. O questionário foi enviado aos mais de 3.665 profissionais registrados.

Em 2022, a pesquisa obteve 227 respostas, e o resultado foi 70,83%; 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”.



Período

03 a 30/NOV  
2022



08 questões  
+ 1 discursiva  
(opcional)



227  
respostas



70,83%  
meta cumprida

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCSE 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?

Resultado - 70,48%

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 – 69,60%

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 – 69,07%

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 – 67,05%

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 – 74,19%

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 – 74,36%

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 – 72,16%

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 – 69,69%

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO COLABORADOR EM RELAÇÃO AO CRCSE**

A pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do colaborador em relação ao CRCSE. O questionário foi enviado aos 14 colaboradores do Conselho no exercício corrente.

Em 2022, a pesquisa obteve 12 respostas, e o resultado foi 83,47%; portanto, a meta foi cumprida. A pesquisa foi composta de 12 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 3 e 30 de novembro de 2022.

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO AO CRCSE 2022 (%)**

1) Os recursos operacionais, tais como material de expediente, equipamentos e mobiliário disponíveis no Conselho contribuem para o desempenho das suas atividades profissionais com qualidade?

Resultado – 88,33%

2) 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 computadores, notebooks, impressoras, sistemas de TI, softwares, links de internet e o portal do Conselho?

Resultado – 85,00%

3) A manutenção, organização e o ambiente físico têm forte influência na produtividade e na eficiência dos trabalhos. Como você avalia os trabalhos de manutenção predial (ex.: ar-condicionado, elevador e jardinagem), a limpeza predial, a climatização, a iluminação, a acústica, o leiaute e o espaçamento entre as estações de trabalho do seu Conselho?

Resultado – 81,67%

4) A Segurança do Trabalho influencia na qualidade do ambiente de trabalho, evita incidentes e protege a integridade física do colaborador. Como você avalia a segurança do seu Conselho?

Resultado – 61,67%

5) O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho interfere na produtividade, nos resultados institucionais e na satisfação do trabalhador. Como você avalia a sua relação com as pessoas do seu setor?

Resultado – 95,00%

6) Como você avalia o diálogo com os seus gestores e conselheiros?

Resultado – 91,67%

7) O senso de pertencimento organizacional gera benefícios incontáveis, tanto para o empregado quanto para o Conselho, como, por exemplo, maior sinergia, fluidez, dinamismo das demandas, efetividade no funcionamento dos processos e maior integralização. Como você avalia os momentos de interação promovidos pelo Conselho, à acolhida das suas sugestões e a valorização do seu trabalho?

Resultado – 86,67%

8) Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?

Resultado – 86,67%

9) Estar satisfeito com o trabalho é enxergar-se como capaz de cumprir as suas atividades, perceber que elas têm um propósito, reconhecer que o trabalho é essencial para o seu crescimento profissional e para a nossa entidade. O Conselho oferece condições para você realizar o seu trabalho com satisfação?

Resultado – 83,33%

10) Manter-se atualizado na nossa carreira é uma forma de estruturar a sua evolução profissional. Como você avalia os cursos e treinamentos oferecidos pelo Conselho?

Resultado – 83,33%

11) Benefícios são salários indiretos concedidos ao trabalhador como forma de motivá-lo, valorizá-lo e construir um ambiente sadio, propício e adequado ao crescimento profissional. Como você avalia os benefícios oferecidos pelo Conselho?

Resultado – 78,33%

12) A comunicação interna tem papel estratégico para o Conselho e contribui para o bom clima organizacional, além de manter todos os empregados informados, motivados e engajados. Como você avalia os comunicados enviados por e-mails, os boletins internos, as mensagens enviadas pelo WhatsApp, a intranet, a divulgação de eventos e as demais ferramentas de comunicação do Conselho?

Resultado – 85,00%

## PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PROFISSÃO CONTÁBIL PERANTE SOCIEDADE

Voltada à sociedade, esta pesquisa tem por objetivo identificar como a sociedade avalia os trabalhos realizados pela classe contábil no Brasil, e entender como o público qualifica o conhecimento e as atividades entregues por esses profissionais.

O questionário foi disponibilizado no site do CFC e divulgado por meio da imprensa.

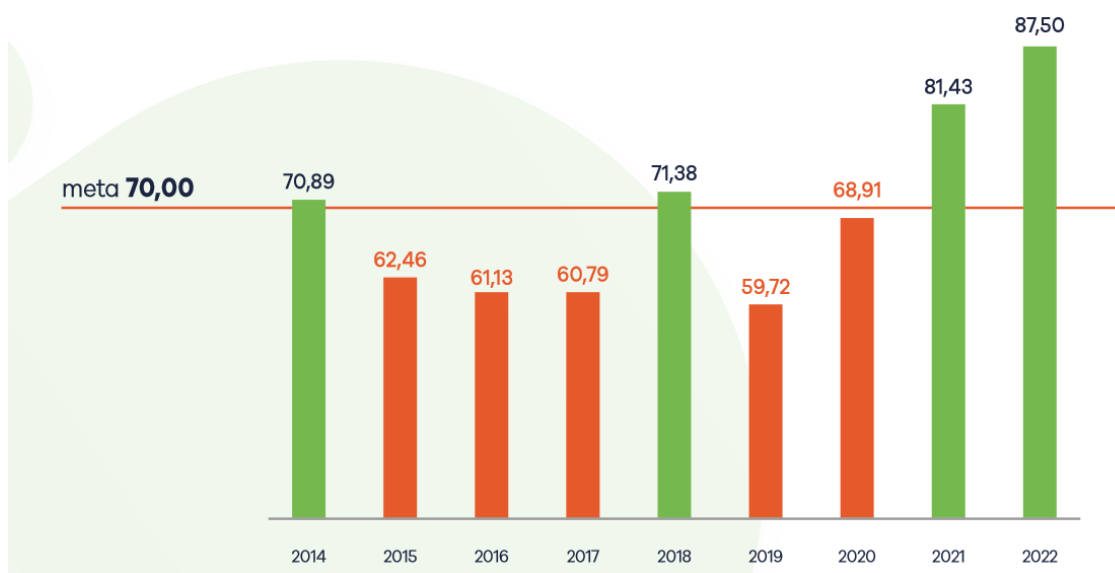
Em 2022, a pesquisa obteve 166 respostas, e o resultado foi 87,50%; portanto, a meta foi cumprida.

A pesquisa foi composta de 4 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 a 30 de novembro de 2022. A pesquisa é bom indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs: “Índice de avaliação da profissão contábil perante a sociedade”.



### Histórico dos resultados





## PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PROFISSÃO CONTÁBIL PERANTE SOCIEDADE 2022 (%)

1) Como você avalia as habilidades e o nível de conhecimento do profissional da contabilidade que trabalha com você?

Resultado -86,99%

2) Como o serviço prestado pelo seu contador ajudou você na tomada de boas decisões para que o seu negócio evoluísse?

Resultado -86,39%

3) A qualidade do trabalho do profissional da contabilidade está auxiliando para alavancar a gestão financeira do seu negócio?

Resultado -86,51%

4) Transmitir credibilidade inclui boa aparência, mas também atitudes comportamentais, como ética, empatia, simpatia, postura e competência técnica. Como você avalia a imagem corporativa do seu contador?

Resultado -90,12%

### RESULTADO TOTAL 87,50%

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PROFISSÃO CONTÁBIL PERANTE A SOCIEDADE		2022 (%)
1	Como você avalia as habilidades e o nível de conhecimento do profissional da contabilidade que trabalha com você?	86,99
2	Como o serviço prestado pelo seu contador ajudou você na tomada de boas decisões para que o seu negócio evoluísse?	86,39
3	A qualidade do trabalho do profissional da contabilidade está auxiliando para alavancar a gestão financeira do seu negócio?	86,51
4	Transmitir credibilidade inclui boa aparência, mas também atitudes comportamentais, como ética, empatia, simpatia, postura e competência técnica. Como você avalia a imagem corporativa do seu contador?	90,12
TOTAL		87,50

Ao analisar, de forma individual, cada variável que compõe a pesquisa, dos quatro indicadores avaliados, todos apresentaram grau de satisfação acima da meta. O CFC convidou toda a sociedade para participar dessa pesquisa, como um meio de melhorar os serviços que os profissionais da contabilidade entregam ao país.

O CFC e o CRCSE continuarão com as ações que buscam a melhoria da imagem dos profissionais, como, por exemplo, a intensa divulgação das ações do Sistema CFC/CRCs, por meio da agência de assessoria de imprensa e da agência de publicidade.



**CRCSE**

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DE SERGIPE