

Relatório das

PESQUISAS



DE SATISFAÇÃO

EXERCÍCIO 2023



#somoscontábeis

RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CONSELHO
REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA

EXERCÍCIO 2023

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA (CRCRO)
Avenida Presidente Dutra, 2374
Centro, Porto Velho/RO | CEP: 76.801-034
(69) 2181-0082 | www.crcro.org.br | crcro@crcro.org.br

Presidente
José Claudio Ferreira Gomes

Diretora Executiva
Clézia Ramos de Oliveira

Equipe Técnica
Leticia Emily Moronha Moura Costa



RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Exercício 2023

De acordo com o [Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017](#), que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, governança pública é um 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.

Para que as funções de governança (avaliar, direcionar e monitorar) sejam executadas de forma satisfatória, algumas práticas devem ser adotadas, entre elas a análise da satisfação das partes interessadas, uma das práticas da governança pública organizacional, vinculada ao mecanismo de controle.

Para avaliar a satisfação das partes interessadas, prática também prevista na [Lei 13.460, de 26 de junho de 2017](#) (dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), 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 conformidade com o exposto, o Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação da classe contábil em relação às ações desenvolvidas pelo CRCRO e o grau de satisfação dos funcionários em relação às ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional.

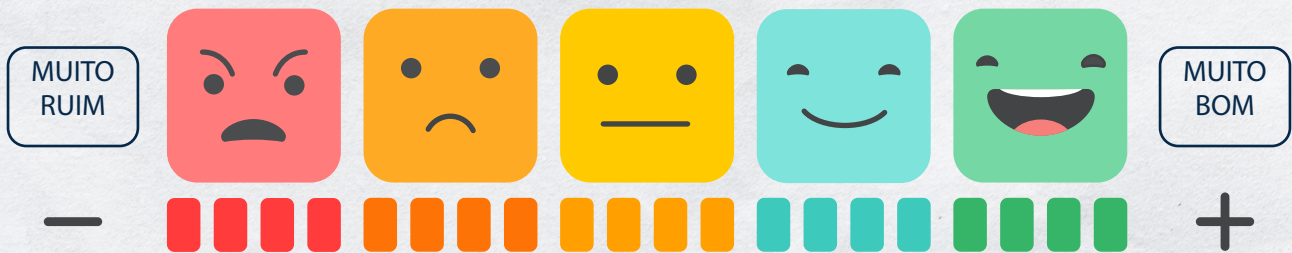
Benefícios alcançados com a aplicação das pesquisas:

- 1** **Avaliação do Desempenho** Permite uma avaliação objetiva do desempenho do CRCRO, e identifica áreas de excelência e oportunidades de melhoria.
- 2** **Alinhamento com Expectativas** Ajuda a alinhar as atividades do CFC com as expectativas e necessidades reais dos usuários, e fortalece a relação entre a entidade e seus públicos.
- 3** **Aprimoramento Contínuo** Facilita o processo de aprimoramento contínuo do CRCRO, e promove mudanças e ajustes que atendam às demandas dos usuários de maneira mais eficiente.
- 4** **Transparência** Reforça a transparência da gestão do CRCRO ao demonstrar a disposição em ouvir e responder às preocupações e sugestões dos profissionais da área.
- 5** **Fortalecimento da Profissão** Contribui para o fortalecimento da profissão contábil ao criar um ambiente mais participativo e colaborativo entre os órgãos reguladores e os profissionais.
- 6** **Identificação de Tendências** Permite identificar tendências e desafios emergentes na profissão contábil, e prepara o CRCRO para enfrentar questões atuais e futuras.
- 7** **Engajamento** Promove o engajamento dos usuários ao envolvê-los no processo decisório e na definição de diretrizes para o desenvolvimento da profissão.



As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CFC, previsto no Planejamento Estratégico 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



O resultado alcançado demonstra o comprometimento do CRCRO com todos os seus públicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	DESEMPENHO
Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs	Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade 	100%
Atrair e reter talentos	Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo Conselho Regional de Contabilidade em Rondônia em prol do corpo funcional 	100%

● META ● RESULTADO

■ Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCRO

Orientar, normatizar e fiscalizar estão entre os principais objetivos do Sistema CFC/CRCs. Além disso, o CRCRO tem o dever de promover o desenvolvimento da profissão contábil, de modo a buscar a melhoria contínua do ambiente de negócios para facilitar e impulsionar o desenvolvimento econômico no país.

Com o intuito de avaliar como o CRCRO tem trabalhado pela classe contábil e, conseqüentemente, aprimorar os serviços oferecidos, anualmente é aplicada pesquisa aos profissionais da contabilidade.

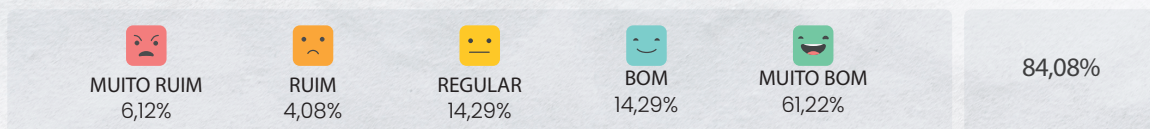
Em 2023, 49 profissionais responderam à pesquisa composta de seis questões. As respostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim" e 5 significa "muito bom". O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 20 de novembro a 15 de dezembro de 2023. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs "Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs".



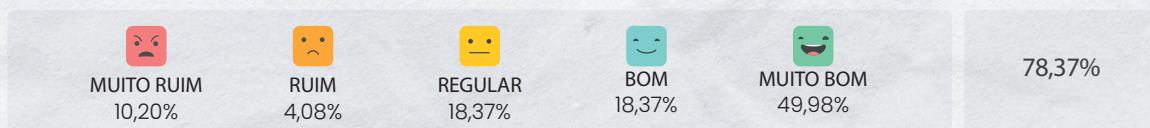
PESQUISA E RESULTADOS

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?

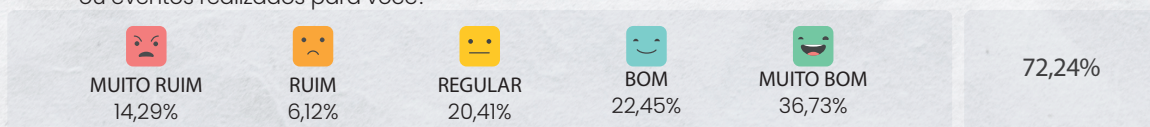
Índice de Satisfação



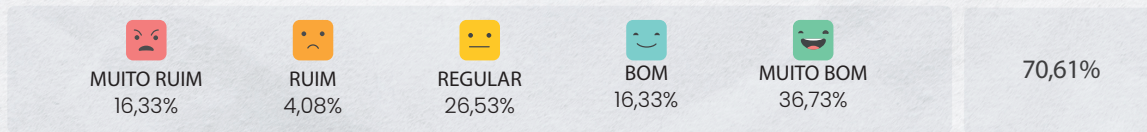
2. O Sistema CFC/CRCs, por meio da sua Fiscalização, tem como compromisso atuar como fator de proteção da sociedade, notificando contadores e empresas que não estão de acordo com as normas legais. Assim, como você avalia o trabalho exercido pelo seu CRC ?



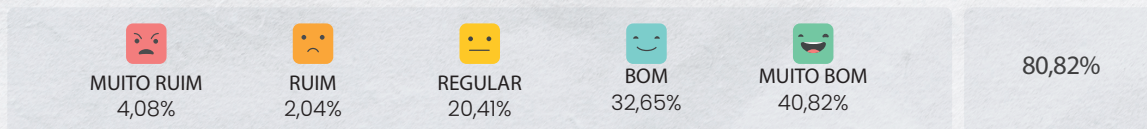
3. O crescente ambiente de mudanças pelo qual a sociedade brasileira vem passando nos últimos anos atingiu todas as profissões. E uma das funções do CRC é incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado. Como você avalia a disponibilidade e qualidade de cursos, palestras ou eventos realizados para você?



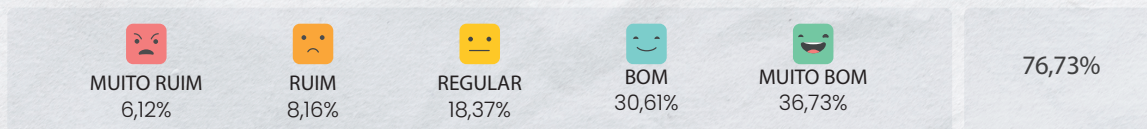
4. A parceria do CRC com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia a parceria do seu CRC com outras instituições?



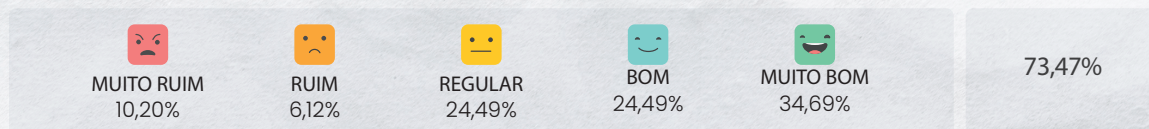
5. Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros, etc.)?



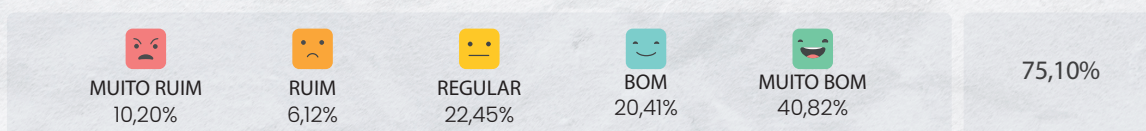
6. Assim como ter acesso aos serviços é importante, o tempo de retorno também precisa ser satisfatório. Como você avalia o tempo de retorno no atendimento (telefônico, e-mail, Ouvidoria) e na prestação de serviços do CRC?



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?



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?



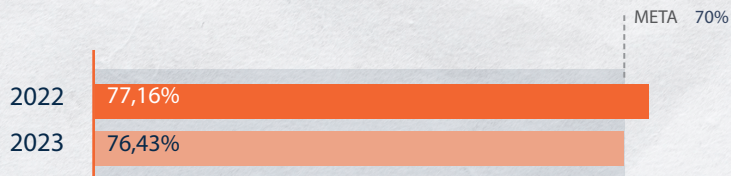
Resultado (média das questões)

76,43%

Todas as variáveis avaliadas na pesquisa apresentaram grau de satisfação acima da meta.

Com o resultado da pesquisa, que foi de 76,43% de satisfação, o profissional ajuda o CRCRO a evoluir, por isso a grande importância da opinião desse público para a entidade. Destaca-se que todas as ações e normativas estabelecidas pelo CFC e CRCRO visam ao aprimoramento da profissão, ao atendimento aos profissionais da contabilidade com excelência e à proteção da sociedade brasileira.

Mesmo assim, com o objetivo de evoluir para melhor cumprir nosso papel, as 12 sugestões foram avaliadas pela gestão do CRCRO com a finalidade de aprimorar as suas práticas, reforçar a sua legitimidade e promover um ambiente mais colaborativo e eficaz para os profissionais da contabilidade.



■ Pesquisa de satisfação dos colaboradores

O clima organizacional impacta diretamente o bem-estar, a motivação e a produtividade dos colaboradores. Por isso, é fundamental que o CRCRO, com o apoio das lideranças, mantenha um ambiente de trabalho agradável e seguro para as pessoas do time.

Assim, o CRCRO avaliou o grau de satisfação dos colaboradores, mediante a aplicação de uma pesquisa, a fim de consolidar ou reavaliar suas ações em busca de melhorias contínuas para o seu corpo funcional.

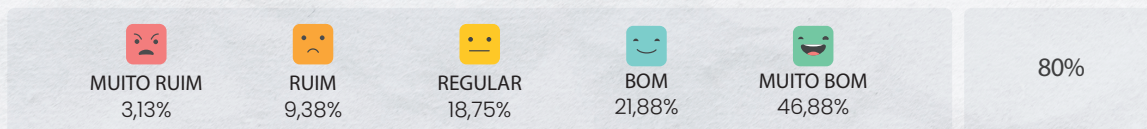
A pesquisa aplicada em 2023 teve a participação de 32 colaboradores, entre empregados e estagiários, que pontuaram em doze questões como se sentem no seu ambiente de trabalho. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”. O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 20 de novembro a 15 de dezembro de 2023. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs “Atrair e reter talentos”.



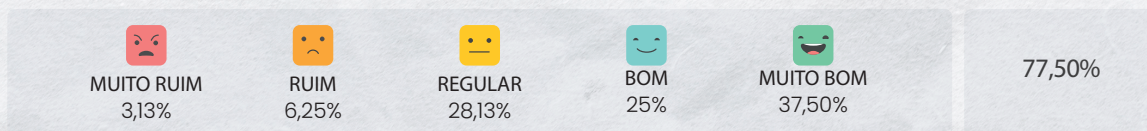
PESQUISA E RESULTADOS

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?

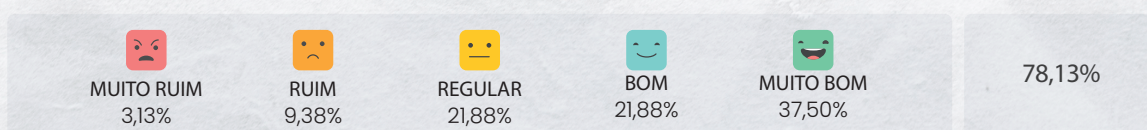
Índice de Satisfação



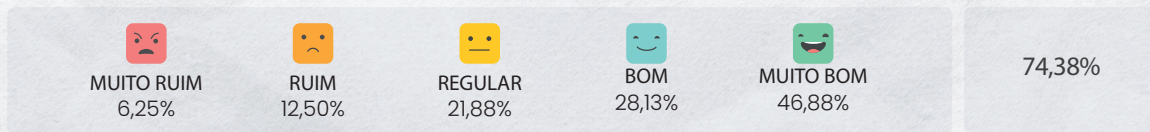
2. Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os computadores, notebooks, impressoras, sistemas de TI, softwares, links de internet e o portal do Conselho?



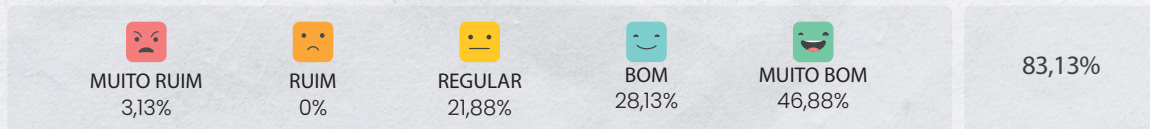
3. A manutenção, organização e o ambiente físico têm forte influência na produtividade e na eficiência dos trabalhos. Como você avalia os trabalhos de manutenção predial (ex.: ar-condicionado, elevador e jardinagem), a limpeza predial, a climatização, a iluminação, a acústica, o leiaute e o espaçamento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



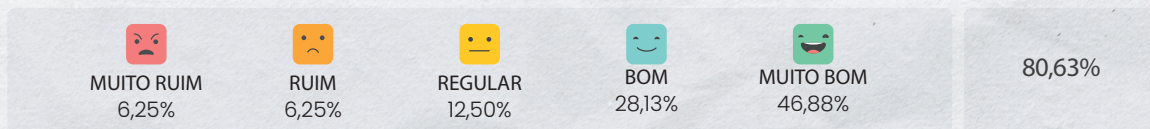
4. A Segurança do Trabalho influencia na qualidade do ambiente de trabalho, evita incidentes e protege a integridade física do colaborador. Como você avalia a segurança do seu Conselho?



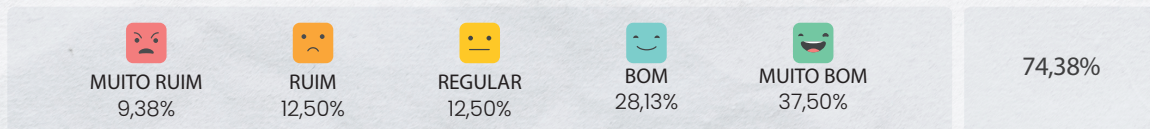
5. O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho interfere na produtividade, nos resultados institucionais e na satisfação do trabalhador. Como você avalia a sua relação com as pessoas do seu setor?



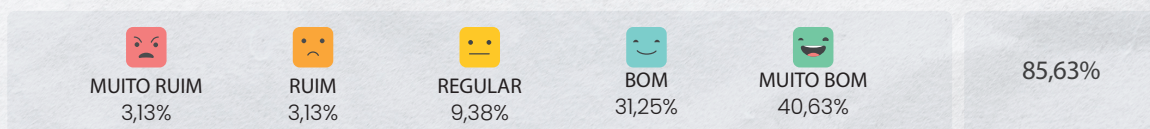
6. Como você avalia o diálogo com os seus gestores e conselheiros?



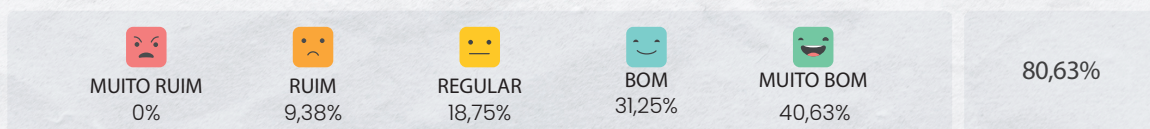
7. O senso de pertencimento organizacional gera benefícios incontáveis, tanto para o empregado quanto para o Conselho, como, por exemplo, maior sinergia, fluidez, dinamismo das demandas, efetividade no funcionamento dos processos e maior integralização. Como você avalia os momentos de interação promovidos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



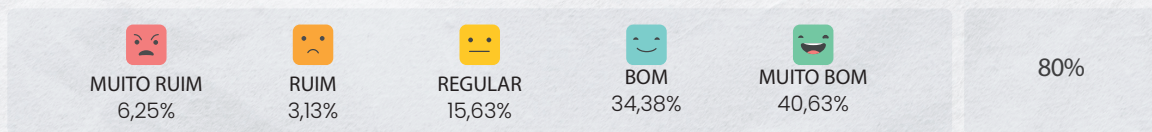
8. Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?



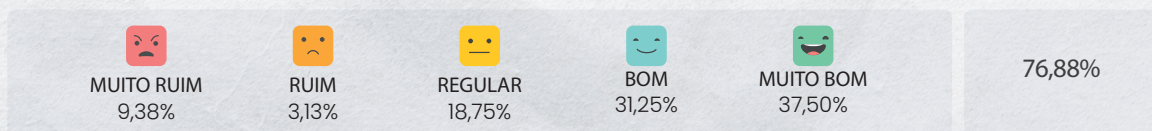
9. Estar satisfeito com o trabalho é enxergar-se como capaz de cumprir as suas atividades, perceber que elas têm um propósito, reconhecer que o trabalho é essencial para o seu crescimento profissional e para a nossa entidade. O Conselho oferece condições para você realizar o seu trabalho com satisfação?



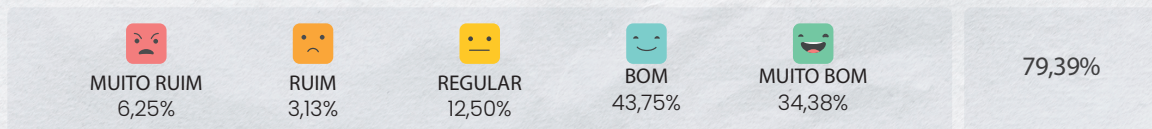
10. Manter-se atualizado na nossa carreira é uma forma de estruturar a sua evolução profissional. Como você avalia os cursos e treinamentos oferecidos pelo Conselho?



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?



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 (média das questões) 79,22%

Todas as variáveis avaliadas na pesquisa apresentaram grau de satisfação acima da meta.

Novamente, os resultados foram positivos e acima da meta estabelecida pelo Sistema de Gestão de Indicadores (70%). A pesquisa demonstrou que 79,22% dos colaboradores estão satisfeitos com a infraestrutura e com as ações desenvolvidas pelo CRCRO.

Mesmo assim, as 04 sugestões registradas foram encaminhadas ao Departamento de Gestão de Pessoas para análise e orientação quanto às diversas ações de melhoria relativas ao ambiente organizacional que podem ser implementadas.

Histórico dos resultados:

