



# 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.

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.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e 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”.

### Respostas aos questionários em escala de 1 a 5



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

Objetivo estratégico: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs				
Indicador	Meta – 2022	Resultado	Desempenho	
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	70%	77,16%	100%	

Objetivo estratégico: Atrair e reter talentos				
Indicador	Meta – 2022	Resultado	Desempenho	
Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e ações desenvolvidas pelo Conselho Federal/Regional em prol do corpo funcional.	75%	78,94%	100%	

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

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

Em 2022, a pesquisa obteve **80 respostas**, e o resultado foi **77,16%**; 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  
**3 e 30/NOV**  
**2022**



**8 questões**  
**+ 1 discursiva**  
(opcional)



**80**  
respostas



**77,16%**  
meta cumprida

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCRO		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?	75,75
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?	74,75
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?	79,25
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?	73,50
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.)?	81,50
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?	75,75
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?	77,75
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?	79,00
TOTAL		77,16

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 do ano de 2022. O CRCRO, por meio de seus canais de comunicação, intensificou a divulgação de programas, projetos e ações desenvolvidas – o que inclui a Carta de Serviços ao Usuário

## 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 aplicação de uma pesquisa, a fim de consolidar ou reavaliar suas ações em busca de melhoria contínua para o seu corpo funcional.

Em 2022, a pesquisa obteve a participação de **11 colaboradores**, e o resultado foi **78,94%**; 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”, 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: “Atrair e reter talentos”.

<div> <div>  <div> período  <b>3 e 30/NOV</b>  <b>2022</b> </div> </div> <div>  <div> <b>12</b> questões  <b>+ 1 discursiva</b>  <small>(opcional)</small> </div> </div> <div>  <div> <b>11</b>  respostas </div> </div> <div>  <div> <b>78,94%</b>  meta cumprida </div> </div> </div>		
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO AO CRCRO		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?	87,27
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?	80,00
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?	74,55
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?	70,91
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?	72,73
6	Como você avalia o diálogo com os seus gestores e conselheiros?	76,36
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?	80,00

8	Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?	83,64
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?	80,00
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?	83,64
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?	74,55
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?	83,64
TOTAL		78,94

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

As sugestões registradas foram encaminhadas ao Departamento de Gestão de Pessoas para análise e orientação quando às diversas ações de melhoria relativas ao ambiente organizacional que podem ser implementadas..



• • • • •  
Avenida Presidente Dutra, 2374  
Cento - Porto Velho/Ro - CEP: 76801-034  
[www.crcro.org.br](http://www.crcro.org.br)

