

Relatório das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

EXERCÍCIO 2023



CRCSC

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE SANTA CATARINA

RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO
DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA
EXERCÍCIO 2023

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE SANTA CATARINA

Rua Almirante Lamego, 587 - Centro
Florianópolis/SC | Cep: 88015-600

Presidente

Marisa Luciana Schvabe de Moraes

Diretor de Administração e Infraestrutura

Cléber Dias

Diretor Institucional e de Relacionamento com o Profissional

Cláudio da Silva Petronilho

Equipe Técnica

Juliano da Conceição Paradedda

RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

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 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, o nível de aceitação desses profissionais em relação às ações desenvolvidas pelo CFC, o grau de satisfação dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs) em relação às ações desenvolvidas pelo CFC em prol dos Conselhos Regionais e o grau de satisfação dos funcionários em relação às ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional.

[Clique aqui para ter acesso ao relatório do CFC](#)



O CRCSC aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação dos profissionais em relação às ações desenvolvidas pelo CRCSC e o grau de satisfação dos funcionários em relação às ações desenvolvidas pelo CRCSC em prol do corpo funcional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	DESEMPENHO
Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs	Grau de satisfação dos profissionais da contabilidade Meta CFC 70% Resultado CRCSC 73,77%	105,38%
Atrair e reter talentos	Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo CRCSC Meta CFC 70% Resultado CRCSC 82,14%	117,34%

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



Pesquisa de satisfação do Profissional da contabilidade em relação ao CRCSC

Orientar, normatizar e fiscalizar estão entre os principais objetivos do Sistema CFC/CRCs. Com o intuito de avaliar como o CRCSC tem trabalhado pela classe contábil e, conseqüentemente, aprimorar os serviços oferecidos, anualmente é aplicada pesquisa aos profissionais da contabilidade de Santa Catarina.

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCSC e tem como meta, estipulada pelo Conselho Federal de Contabilidade, o índice de satisfação de 70%. O questionário foi enviado aos mais de 22 mil profissionais registrados no CRCSC e obteve 266 respostas, o que representa 1,21%, e obteve um índice de satisfação de 73,77%. Um desempenho de 105,38% com relação a meta.

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 e 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
14/NOV a 15/DEZ
2023



8 questões
+ 1
discursiva
(opcional)



266
respostas

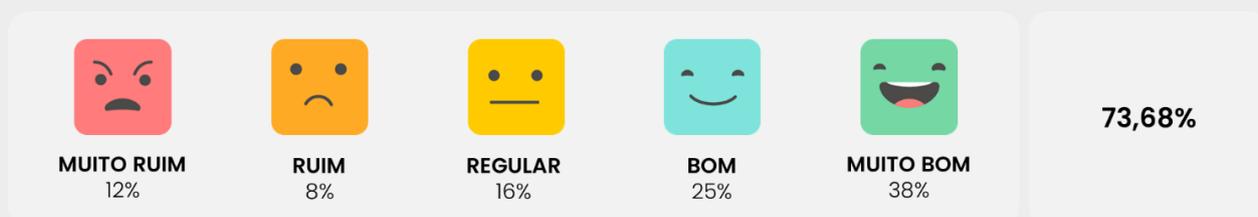


Índice de
satisfação de
73,77%

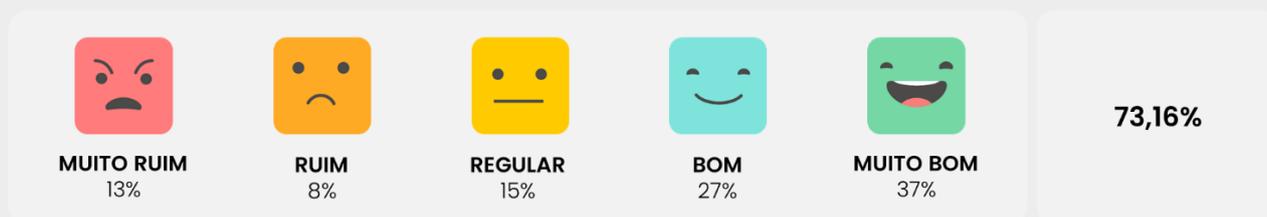
PESQUISA E RESULTADOS

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?

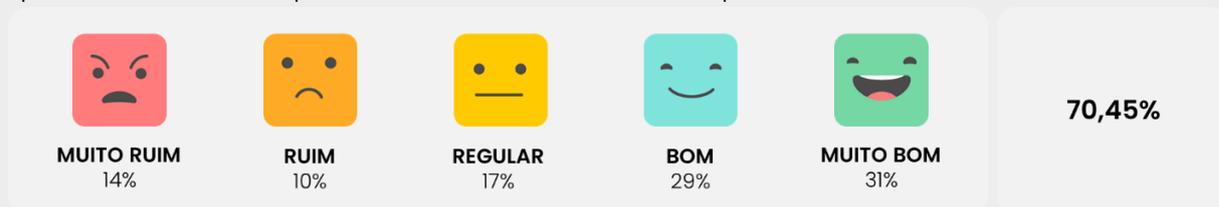
**Índice de
Satisfação**



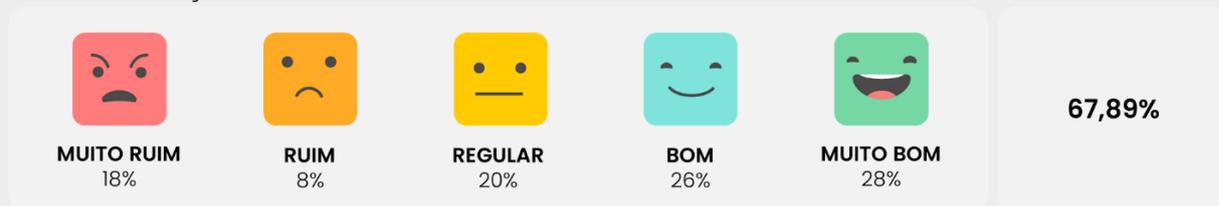
2. O Sistema CFC/CRCs, por meio da sua Fiscalização, tem como compromisso atuar como fator de proteção da sociedade, notificando contadores e empresas que não estão de acordo com as normas legais. Assim, como você avalia o trabalho exercido pelo seu CRC?



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?

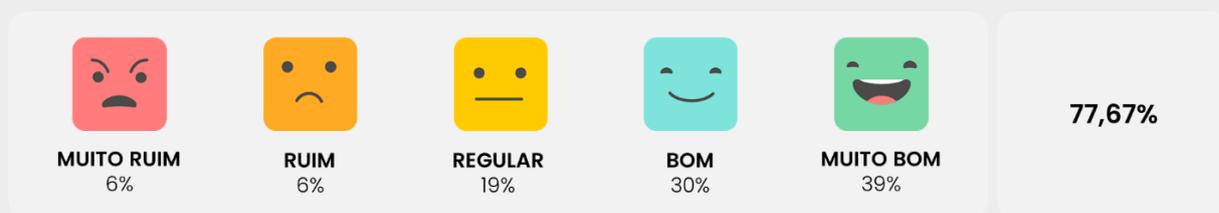


4. A parceria do CRC com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia a parceria do seu CRC com outras instituições?

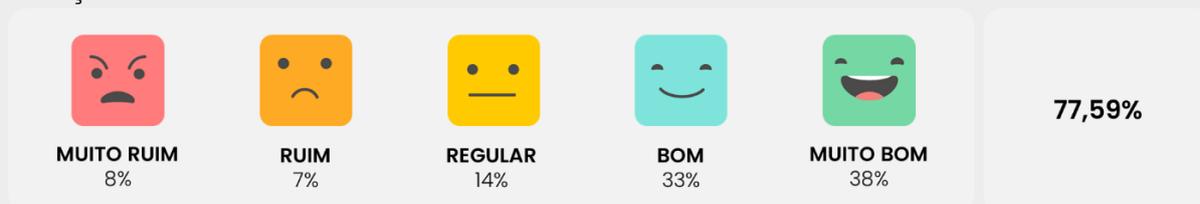


5. Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros etc.)?





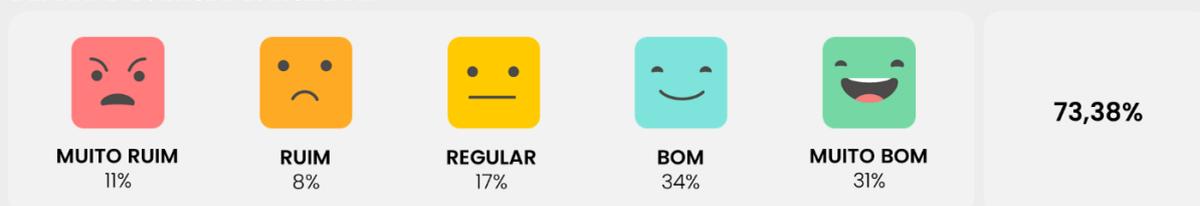
6. Assim como ter acesso aos serviços é importante, o tempo de retorno também precisa ser satisfatório. Como você avalia o tempo de retorno no atendimento (telefônico, e-mail, Ouvidoria) e na prestação de serviços do CRC?



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?

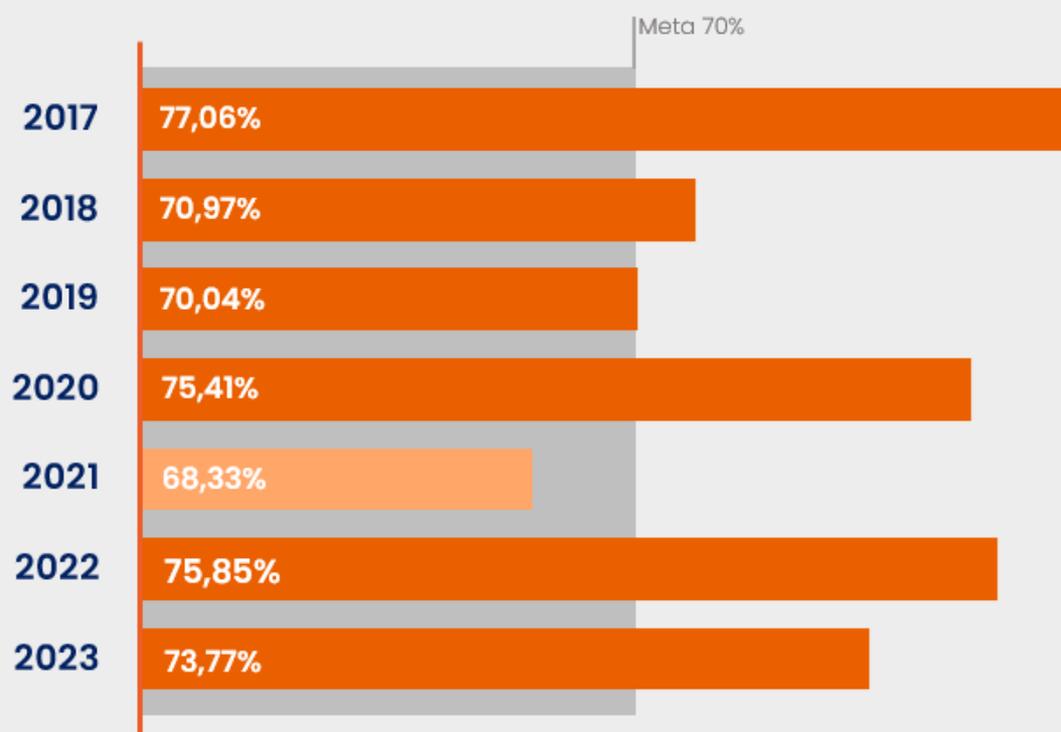


Assim como em 2022, novamente os itens que se destacaram, chegando a quase 80% de satisfação, foram os relacionados ao tempo de resposta para o atendimento do profissional e o que se refere aos serviços prestados por meio digital. O CRCSC manteve a qualidade nos serviços de modo a realizar um atendimento ágil e de qualidade utilizando recursos tecnológicos para auxiliar neste processo, os custos são reduzidos tanto para o CRCSC quanto para o profissional.

Apenas o item que se refere as parcerias para capacitação e benefícios a classe contábil (questão 4) ficou abaixo dos 70%. As sugestões recebidas na questão discursiva foram encaminhadas para as vice-presidências do CRCSC para as providências necessárias.

■ **Histórico dos resultados:**

Como pode ser observado na figura abaixo, dos últimos sete anos, apenas em 2021 o CRCSC apresenta um índice de satisfação inferior a 70%.



Pesquisa de satisfação dos colaboradores do CRCSC

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

Assim, o CRCSC 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 dos 52 empregados, que pontuaram em doze questões de 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 17 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”.



Período
17/NOV a 15/DEZ
2023



12 questões
+ 1
discursiva
(opcional)



32
respostas



Índice de
satisfação de
82,14%

PESQUISA E RESULTADOS

- 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**



MUITO RUIM
6%



RUIM
3%



REGULAR
6%



BOM
38%

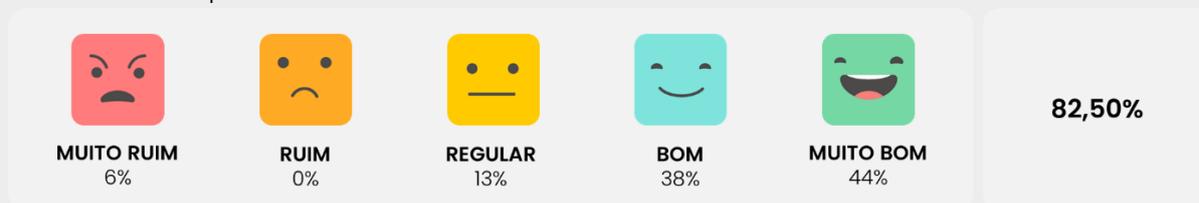


MUITO BOM
47%

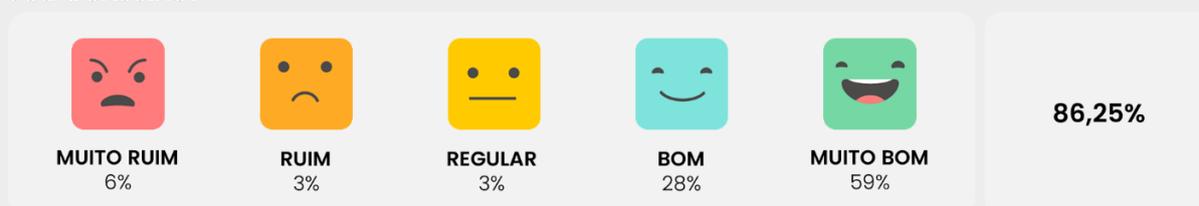
83,13%

- 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?



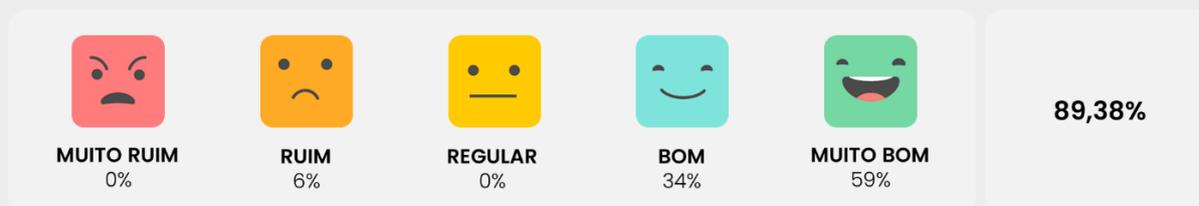
3. A manutenção, organização e o ambiente físico têm forte influência na produtividade e na eficiência dos trabalhos. Como você avalia os trabalhos de manutenção predial (ex.: ar-condicionado, elevador e jardinagem), a limpeza predial, a climatização, a iluminação, a acústica, o leiaute e o espaçamento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



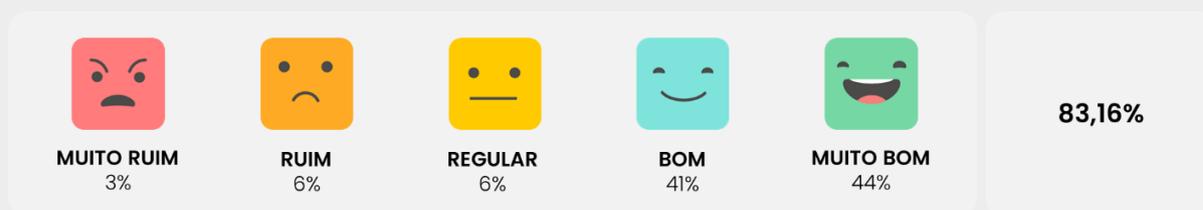
4. A Segurança do Trabalho influencia na qualidade do ambiente de trabalho, evita incidentes e protege a integridade física do colaborador. Como você avalia a segurança do seu Conselho?



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?



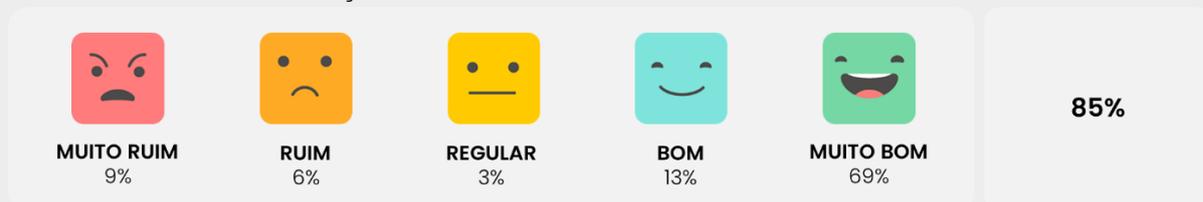
7. O senso de pertencimento organizacional gera benefícios incontáveis, tanto para o empregado quanto para o Conselho, como, por exemplo, maior sinergia, fluidez, dinamismo das demandas, efetividade no funcionamento dos processos e maior integralização. Como você avalia os momentos de interação promovidos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



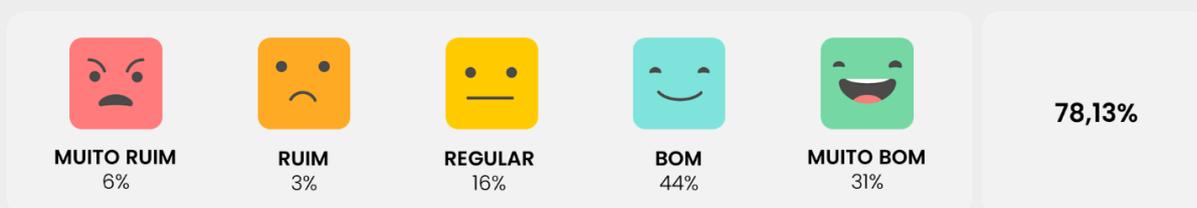
8. Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?



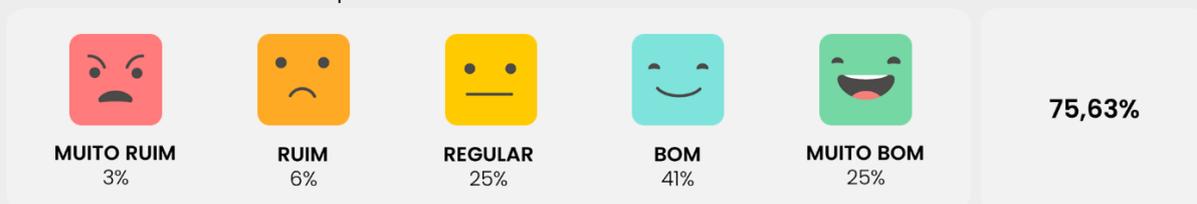
9. Estar satisfeito com o trabalho é enxergar-se como capaz de cumprir as suas atividades, perceber que elas têm um propósito, reconhecer que o trabalho é essencial para o seu crescimento profissional e para a nossa entidade. O Conselho oferece condições para você realizar o seu trabalho com satisfação?



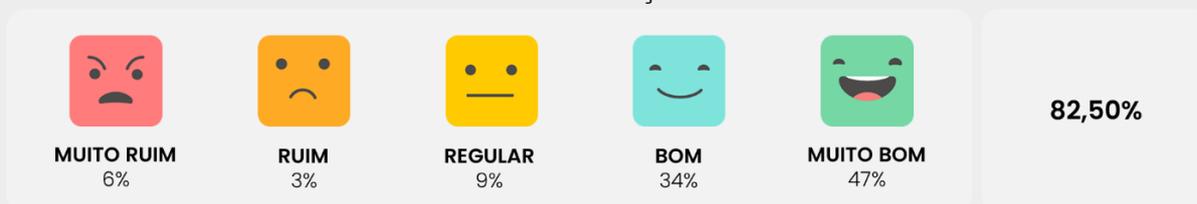
10. Manter-se atualizado na nossa carreira é uma forma de estruturar a sua evolução profissional. Como você avalia os cursos e treinamentos oferecidos pelo Conselho?



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?



O CRCSC demonstra o seu comprometimento em prol um excelente ambiente de trabalho com o desempenho dos resultados da pesquisa de satisfação dos empregados, visto acima. Todos os 12 itens da pesquisa obtiveram índice de satisfação superior a 75%, sendo que o índice geral atingiu o excelente resultado de 82,14%. Preservar o ambiente de trabalho saudável e reconhecer o colaborador é indispensável para atingir o objetivo estratégico “Atrair e reter talentos”.

As manifestações recebidas na questão discursiva da pesquisa foram analisadas pela gestão do CRCSC e encaminhadas para o Comitê de Gestão de Pessoas da instituição para providenciar medidas e ações que sejam possíveis no interesse da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

■ Histórico dos resultados:

Como pode ser observado na figura abaixo, o CRCSC com empenho e dedicação, afastou-se dos índices de satisfação abaixo da meta de 70%, entre ao anos de 2017 e 2019, e figura nos últimos 3 anos acima dos 80%.

