

# 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.

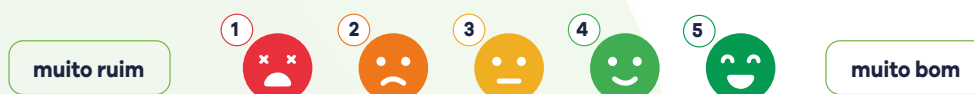
Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado da Bahia (CRCBA) 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 Conselho.

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 CRCBA 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%	70,39%	100,05%

Objetivo estratégico: Atrair e reter talentos			
Indicador	Meta – 2022	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional	70%	67,69%	96,7%

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

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCBA. O questionário foi enviado aos mais de 22 mil profissionais registrados.

Em 2022, a pesquisa obteve **223 respostas**, e o resultado foi **1%**. 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".

## Pesquisa de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional

Voltada aos funcionários do CRCBA, esta pesquisa tem por objetivo identificar como o corpo funcional avalia a estrutura física e as ações desenvolvidas pelo CRCBA. O questionário foi disponibilizado no e-mail corporativo dos funcionários..

Em 2022, a pesquisa obteve **13 respostas**, e o resultado foi **33,33%**. 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: "Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional".

