

# 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.

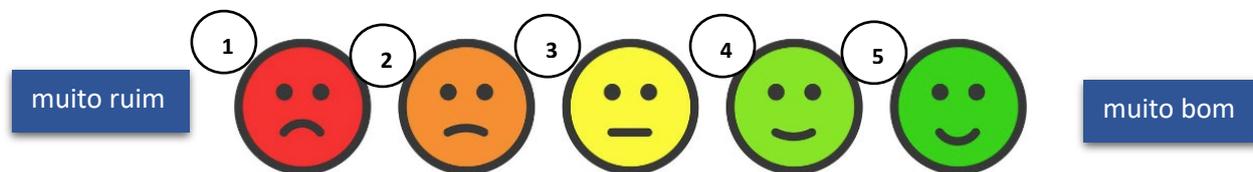
Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) elabora e encaminha para todos os Conselhos Regionais de Contabilidade apliquem as pesquisas com a finalidade de medir a satisfação da dos profissionais contábeis pelos serviços prestados pelo CRCMS como também é aplicado a pesquisa de satisfação aos funcionários em relação à infraestrutura, e, às ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional.

As pesquisas são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCMS, e, 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 CRCMS com todos os seus públicos.

Objetivo Estratégico: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao sistema CFC/CRC's			
Indicador	Meta-2022	Resultado	Desempenho
Grau de Satisfação dos profissionais da contabilidade	65%	74,98%	115,35%

Objetivo Estratégico: Atrair e Reter Talentos			
Indicador	Meta-2022	Resultado	Desempenho
Grau de Satisfação dos profissionais da contabilidade	55%	57,98%	105,42%

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

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCMS. O questionário foi enviado para 7.501 profissionais registrados no CRCMS.

Em 2022, a pesquisa obteve 223 respostas, e o resultado foi de 74,98%; portanto a meta foi cumprida. A pesquisa foi dividida em: qualidade do atendimento, serviços prestados, comunicação com os profissionais da contabilidade, e, o último item de preenchimento não obrigatório uma questão discursiva, totalizando 17 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 no período de 03 a 30 de novembro de 2022. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do

Sistema CFC/CRC's: “ Promover a satisfação da classe contábil com o Sistema CFC/CRC's”.

	Período <b>03 a 30/NOV</b> 2022		<b>17</b> Questões <b>+ 1 discursiva</b> (opcional)		<b>223</b> respostas		<b>74,98%</b> Meta cumprida
---	---------------------------------------	---	---	--	-------------------------	---	--------------------------------

<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE 2022 (%)</b>	
<b>EM RELAÇÃO AO CRCMS</b>	
<b>I – QUALIDADE NO ATENDIMENTO</b>	
1- Do corpo diretivo em geral	80,99
2- Do corpo funcional em geral	80,76
3- Do serviço de telefonia e recepção	77,84
4- Precisão e confiabilidade nas informações prestadas	80,42
5- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação	80,17
6- Horário de atendimento	82,25
<b>II – SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
7- Efetividade das ações do registro profissional	82,42
8- Efetividade das ações de fiscalização profissional	72,68
9- Efetividade das ações de desenvolvimento profissional (disponibilidade e qualidade de cursos, palestras, eventos, etc)	65,69
10- Serviços prestados em meio digital	79,64
11- Parcerias com instituições publicas	70,57
<b>III COMUNICAÇÃO COM OS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE</b>	
12- Meios de comunicação	74,62
13- Publicação em geral	73,35
14- Site do CRCMS	75,67
15- Redes sociais	71,64
16- Divulgação de eventos	68,88
17- Divulgação de normas da categoria	69,23
<b>TOTAL</b>	<b>74,98%</b>

Ao analisar, de forma individual cada variável que compõe a pesquisa, dos 17 indicadores avaliados, todos apresentaram grau de satisfação acima da meta.

O resultado alcançado ratifica o trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2022.

O CRCMS, em maio de 2022 contratou empresa especializada para divulgação das atividades nas redes sociais visando ampliar os meios de comunicação com os profissionais do Estado.

### HISTORICO DOS RESULTADOS DOS ULTIMOS QUATRO ANOS



### Pesquisa de satisfação dos funcionários do CRCMS

Esta pesquisa tem por objetivo medir o grau de satisfação dos funcionários do Regional com relação à infraestrutura, relacionamentos, satisfação funcional e ações desenvolvidas pelo Conselho em prol do corpo funcional. O questionário foi encaminhado para todos os funcionários por e-mail.

Em 2022, a pesquisa obteve 14 respostas, e o resultado foi de 57,98%, portanto a meta foi atingida. A pesquisa foi dividida em Condições físicas e ambientais, relacionamentos, satisfação funcional, ações sociais, comunicação interna e o último item de preenchimento não obrigatório uma questão discursiva, totalizando 36 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 de 3 a 30 de novembro de 2022. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRC’s: “Atrair e Reter Talentos”.

	Período <b>03 a 30/NOV</b> 2022		<b>36</b> Questões <b>+ 1 discursiva</b> (opcional)		<b>14</b> respostas		<b>57,98%</b> Meta cumprida
---	---------------------------------------	---	---	--	------------------------	---	--------------------------------

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONARIOS DO CRCMS		2022 (%)
<b>I - Condições físicas e ambientais</b>		
1-	Climatização do ambiente	69,23%
2-	Iluminação do ambiente	46,15%
3-	Acústica	38,46%
4-	Espaço físico	23,08%
5-	Limpeza e Manutenção	53,85%
6-	Moveis	46,15%
7-	Computadores e Equipamentos	76,92%
8-	Veículos	100%
9-	Material de expediente	92,31%
10-	Segurança no trabalho	50%
<b>II – Relacionamento</b>		
11-	Prestadores de Serviços	61,54%
12-	Colegas do mesmo setor	100%
13-	Colegas de outros setores	92,31%
14-	Gestor imediato	92,31%
15-	Conselheiros	92,31%
16-	Presidencia e Vice Presidencia	100%
<b>III Satisfação Funcional</b>		
17-	Horário de trabalho	76,92%
18-	Pontualidade no pagamento dos salários	100%
19-	Remuneração em relação ao mercado	53,85%
20-	Reajuste Salarial	25%
21-	Espaço para sugestões	50%
22-	Trabalho ou atividade executada	100%
23-	Interação com a equipe do seu setor	100%
24-	Interação do seu trabalho com os demais setores	84,62%
25-	Política de reconhecimento	27,27%

26- Pertencimento organizacional	41,67%
----------------------------------	--------

#### IV – Ações Sociais

27- Planos de benefícios	92,31%
28- Outros benefícios	53,85%
29- Cursos e treinamentos	50%
30- Ações de saúde e bem-estar	40%
31- Integração dos colaboradores	50%

#### V- Comunicação Interna

32- Meios de comunicação	61,54%
33- Comunicação entre os setores	84,62%
34- Divulgação dos eventos promovidos pelo Conselho	66,67%
35- Divulgação das normas internas	69,23%
36- Sinalização	76,92%

#### VI – Sugestões (Preenchimento não obrigatório)

<b>TOTAL</b>	<b>57,98%</b>
--------------	---------------

Ao analisar, de forma individual, cada variável que compõe a pesquisa, percebemos que há insatisfações em relação as condições físicas e ambientais; satisfação funcional e ações sociais. Em relação as condições físicas e ambientais são um reflexo da necessidade de aquisição e/ou reforma e/ou adequação da sede atual, tendo em vista que a atual sede foi adquirida em 1998, e, foram realizadas apenas manutenções prediais corretivas.

Em relação os itens satisfação funcional e ações sociais, os quais incluem reajuste salarial, espaço para sugestões, política de reconhecimento, pertencimento organizacional, outros benefícios, e, ações de saúde, e, bem-estar, percebe-se grande descontentamento do corpo funcional conforme resultado da pesquisa.

Com relação ao reajuste salarial deve-se ao fato de que nos últimos três (período da pandemia), as receitas (recebimento das anuidades) tiveram seus prazos de vencimento prorrogados, e, ainda houve orientação por parte do CFC que os gestores ponderassem, por medida de segurança e responsabilidade a aplicação de índice de reajuste salarial, e assim em 2020 e 2021, não houve qualquer reajuste salarial. Em 2022, embora tendo sido aplicado o reajuste de 7,5%, não foi possível compensar a inflação dos exercícios

anteriores, levando os funcionários a externarem através da pesquisa sua insatisfação em relação reajuste salarial e outros benefícios.

Percebe-se ainda, conforme histórico abaixo que a cada ano o grau de insatisfação funcional está aumentando, pois não está sendo implementado pela administração nenhuma ação de melhoria, ou, planejamento em relação ao plano de cargos e salários ou revisão dos benefícios e/ou ampliação dos mesmos, como por exemplo apoio para realização de cursos de graduação e pós graduação, e, plano odontológico.

### HISTORICO DOS RESULTADOS DOS ULTIMOS QUATRO ANOS

