

RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Exercício 2023



RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

DO CRCMS

Exercício 2023

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MATO GROSSO DO SUL(CRCMS)

Rua: Euclides da Cunha, 994

Jardim dos Estados – Campo Grande/MS

(67) 3326-0750 - www.crcms.org.br - crcms@crcms.org.br

Presidente

OTACÍLIO DOS SANTOS NUNES

Diretora Executiva

SELMA CRISTINA OLIVEIRA

Revisão

MARLI DO NASCIMENTO

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 de 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 do Mato Grosso do Sul (CRCMS) 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 CRCMS 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:

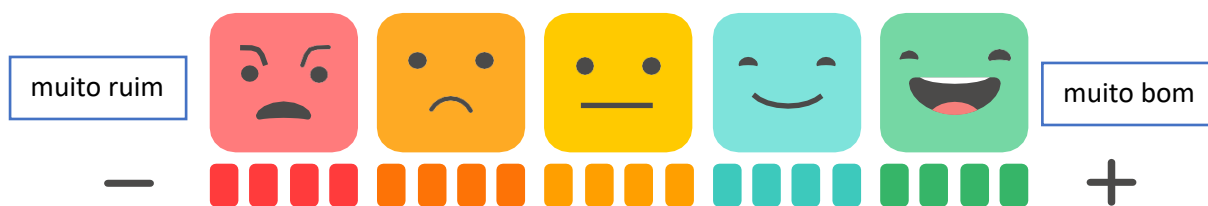
- **1 Avaliação de Desempenho** – Permite uma avaliação objetiva do desempenho do CRCMS e identifica áreas de excelência e oportunidade de melhoria.
- **2 Alinhamento com Expectativas** - Ajuda a alinhar as atividades do CRCMS com as expectativas e necessidades reais dos usuários e fortalece a relação entre a entidade e seus públicos.
- **3 Aprimoramento contínuo** - Facilita o processo de aprimoramento contínuo do CRCMS, e promove mudanças e ajustes que atendam às demandas dos usuários de maneira mais eficiente.
- **4 Transparência** - Reforça a transparência da gestão do CRCMS 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 CRCMS 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 CRCMS, 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 CRCMS com todos os seus públicos.

Objetivo Estratégico:

Promover a satisfação da classe contábil em relação ao sistema CFC/CRC's

Indicador	Meta-2023	Resultado	Desempenho
Grau de Satisfação dos profissionais da contabilidade	65%	76,60%	100,00%

Objetivo Estratégico:

Atrair e Reter Talentos 's

Indicador	Meta-2022	Resultado	Desempenho
Grau de Satisfação dos profissionais da contabilidade	55%	66,54%	100%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCMS

Registrar os profissionais devidamente habilitados e as organizações contábeis, fiscalizar e promover a educação profissional continuada estão entre as principais competências do CRCMS. Além disso, o CRCMS promove o desenvolvimento da profissão contábil no Estado, de modo a buscar a melhoria contínua do ambiente de negócios para facilitar e impulsionar o desenvolvimento econômico regional. Com o intuito de avaliar como o CRCMS tem trabalhado pela classe contábil e, conseqüentemente, aprimorar os serviços oferecidos, anualmente, é aplicada pesquisa aos profissionais da contabilidade.

Em 2023, 236 profissionais responderam à pesquisa composta de oito questões objetivas e uma discursiva opcional. 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 14 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”. Esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil do Estado em relação ao CRCMS. O questionário foi enviado para 7.506 profissionais registrados no CRCMS.



Período
14/11
15/Dez
 2023

a



8 Questões
+ 1 discursiva
 (opcional)



236
 respostas

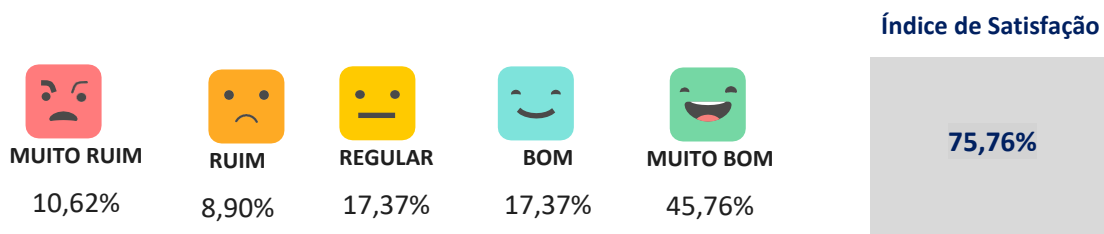


76,60%
 Meta cumprida

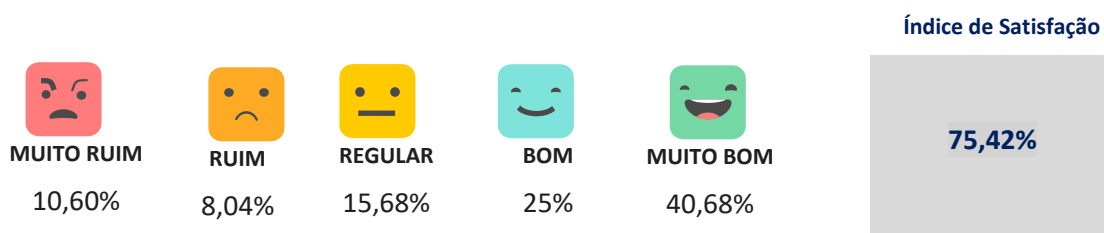
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE 2023 (%) EM RELAÇÃO AO CRCMS

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 CRCMS para intensificar

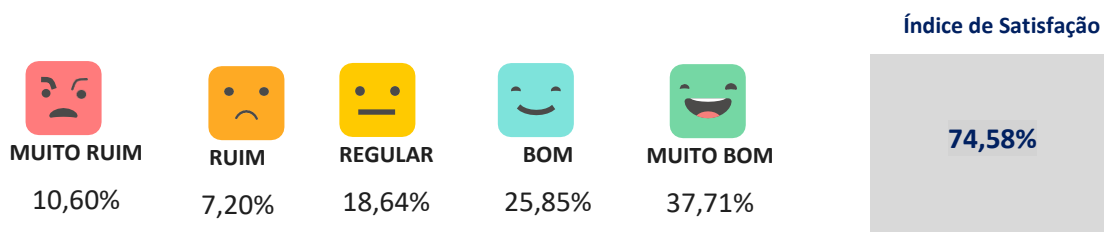
a exigência do registro e permitir que somente profissionais habilitados exerçam a profissão?



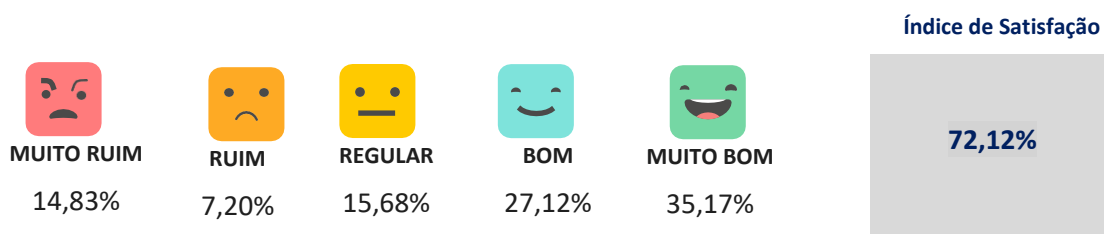
2- O Sistema CFC/CRCs, por meio da sua Fiscalização, tem como compromisso atuar como fator de proteção da sociedade, notificando contadores e empresas que não estão de acordo com as normas legais. Assim, como você avalia o trabalho exercido pelo seu CRC?



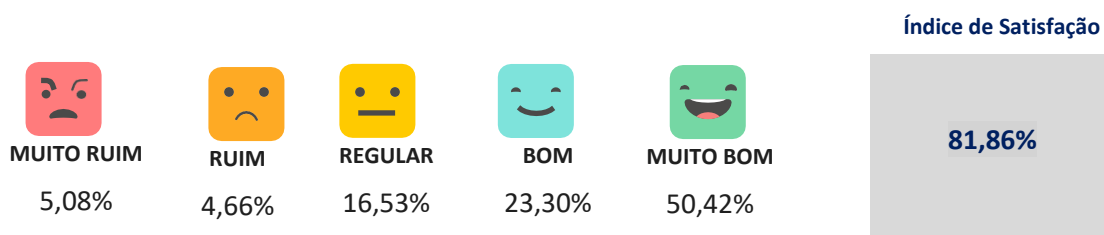
3- O crescente ambiente de mudanças pelo qual a sociedade brasileira vem passando nos últimos anos atingiu todas as profissões. E uma das funções do CRC é incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado. Como você avalia a disponibilidade e qualidade de cursos, palestras ou eventos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



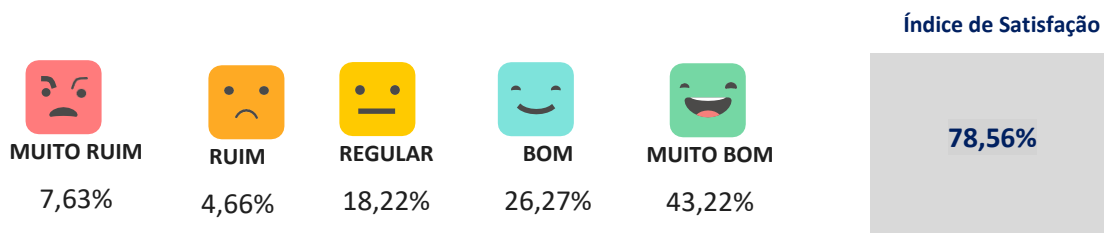
4- A parceria do CRC com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia a parceria do seu CRC com outras instituições?



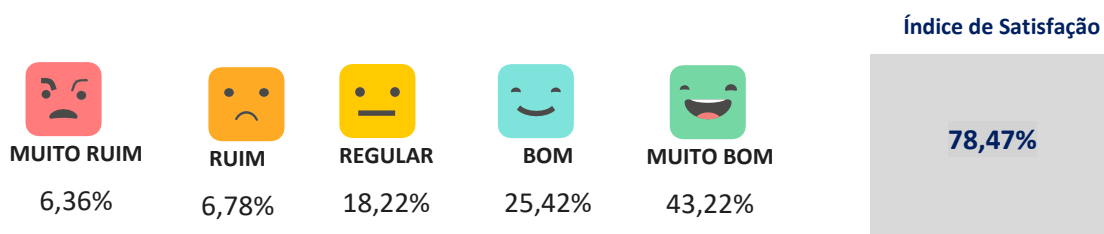
5- Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, Certidões, Cadastros etc.)?



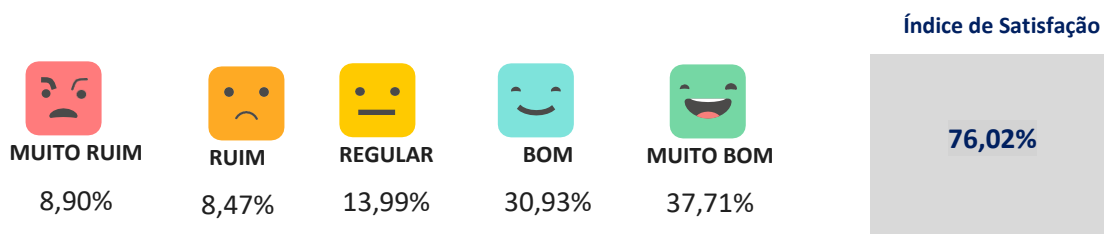
6- Assim como ter acesso aos serviços é importante, o tempo de retorno também precisa ser satisfatório. Como você avalia o tempo de retorno no atendimento (telefônico, e-mail, Ouvidoria) e na prestação de serviços do CRC?



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?



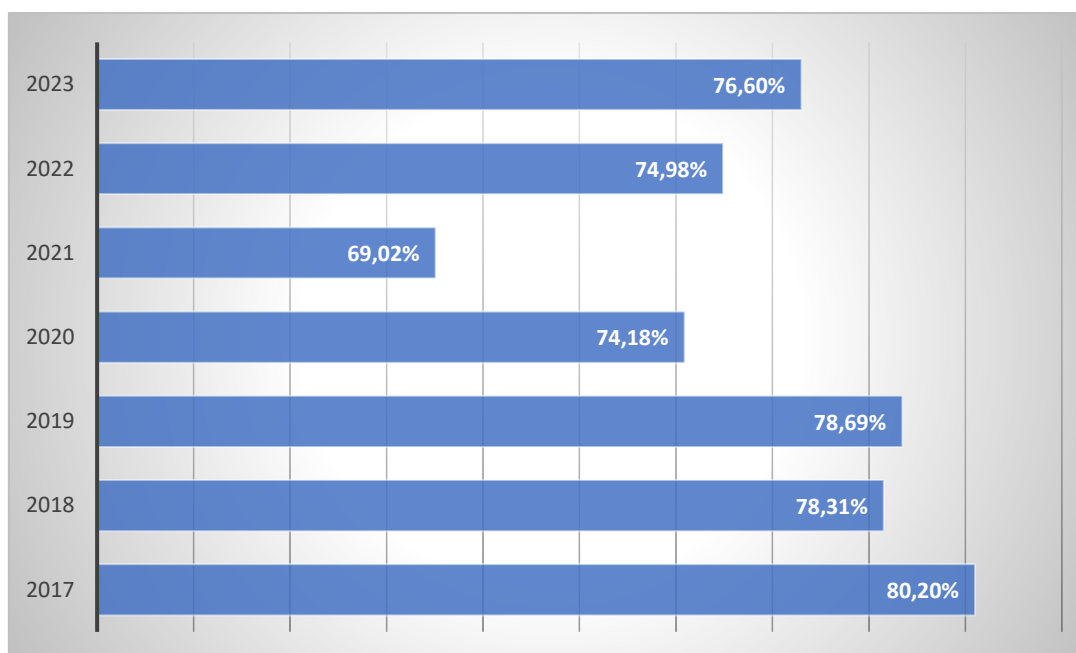
Resultado (Média das questões)

76,60%

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

De qualquer forma, as 56 sugestões registradas, de forma voluntária, foram analisadas considerando o compromisso contínuo do CRCMS em melhorar os serviços que os profissionais da contabilidade entregam a sociedade Sul-mato-grossense, porém grande parte das sugestões recebidas não são de competências do Regional, como por exemplo elaboração de tabelas de honorários para prestação de serviços contábeis, base salarial para os profissionais, caixa de assistência e diminuição no valor das anuidades.

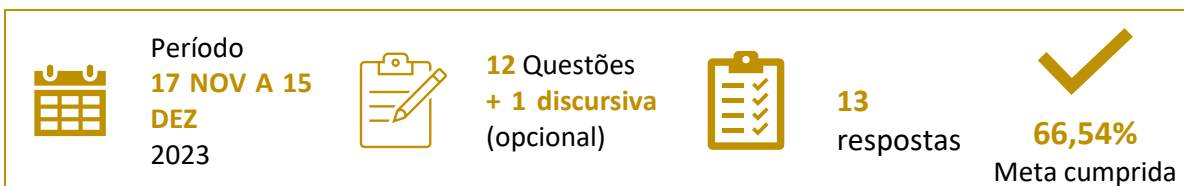
O CRCMS continuará com as ações que buscam atender as solicitações dos profissionais, principalmente, em relação os eventos e as capacitações, tanto na capital como no interior do Estado.

Histórico dos Resultados**Meta: 65%****Pesquisa de satisfação dos funcionários do CRCMS**

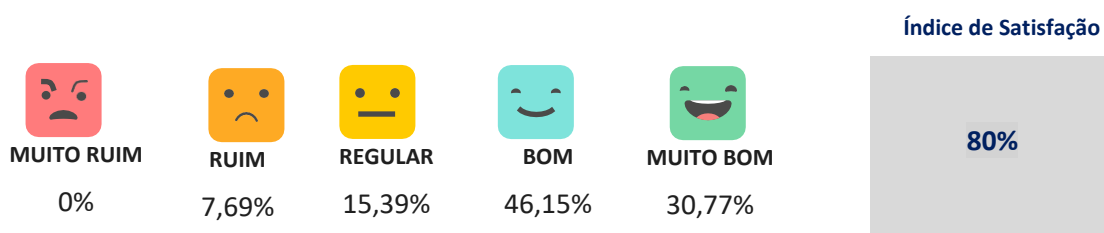
O clima organizacional impacta diretamente o bem-estar, a motivação e a produtividade dos colaboradores. Por isso, é fundamental que o CRCMS, com o apoio dos encarregados de setores, mantenha um ambiente de trabalho agradável e seguro para as pessoas do setor.

Assim, o CRCMS 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.

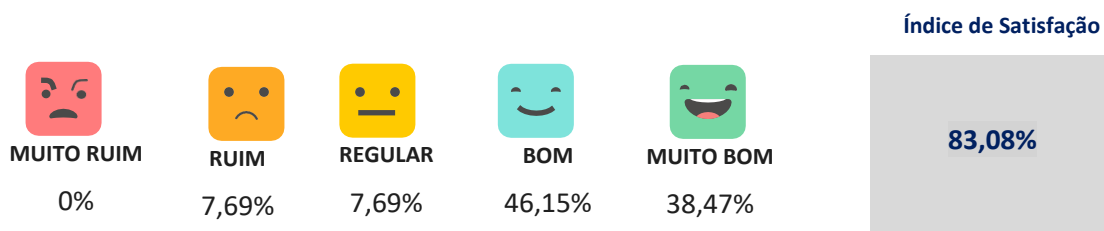
A pesquisa aplicada em 2023 teve a participação de 13 funcionários, entre empregados e estagiários, que pontuaram em doze questões como se sentem no seu ambiente de trabalho. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”. O Índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 17 de novembro a 15 de dezembro de 2023. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRC’S “Atrair e Reter talentos”.



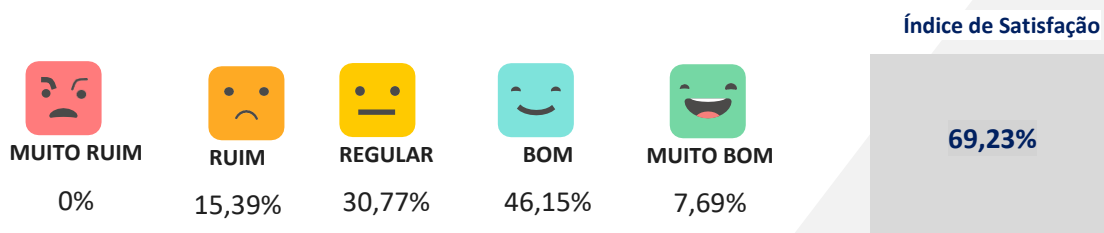
1 - Os recursos operacionais, tais como material de expediente, equipamentos e mobiliário disponíveis no Conselho contribuem para o desempenho das suas atividades profissionais com qualidade?



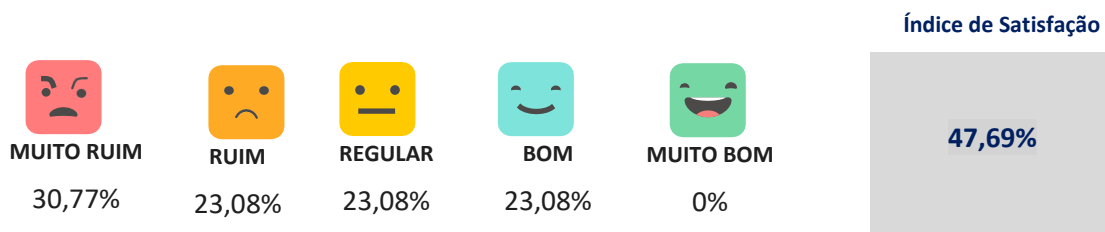
2- Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os computadores, notebooks, impressoras, sistemas de TI, softwares, links de internet e o portal do Conselho?



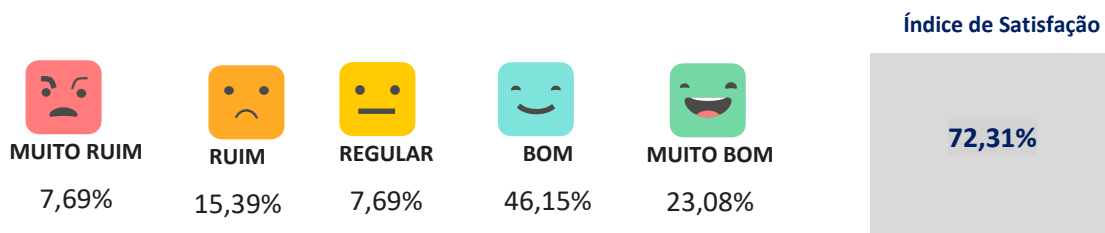
3 - A manutenção, organização e o ambiente físico têm forte influência na produtividade e na eficiência dos trabalhos. Como você avalia os trabalhos de manutenção predial (ex.: ar-condicionado, elevador e jardinagem), a limpeza predial, a climatização, a iluminação, a acústica, o leiaute e o espaçamento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



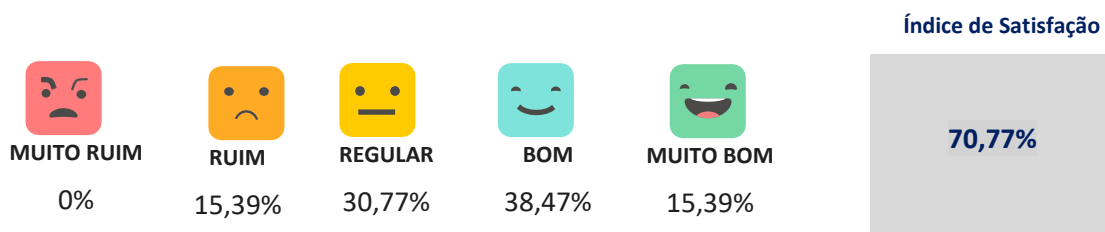
4- A Segurança no Trabalho influencia na qualidade do ambiente de trabalho, evita incidentes e protege a integridade física do colaborador. Como você avalia a segurança do seu Conselho?



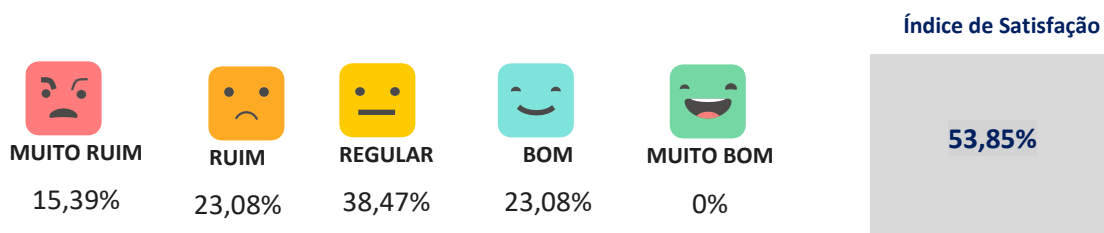
5- O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho interfere na produtividade, nos resultados institucionais e na satisfação do trabalhador. Como você avalia a sua relação com as pessoas do seu setor?



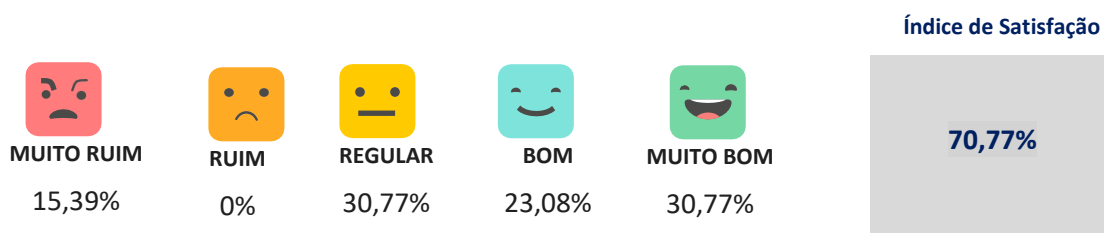
6- Como você avalia o diálogo com os seus gestores e conselheiros?



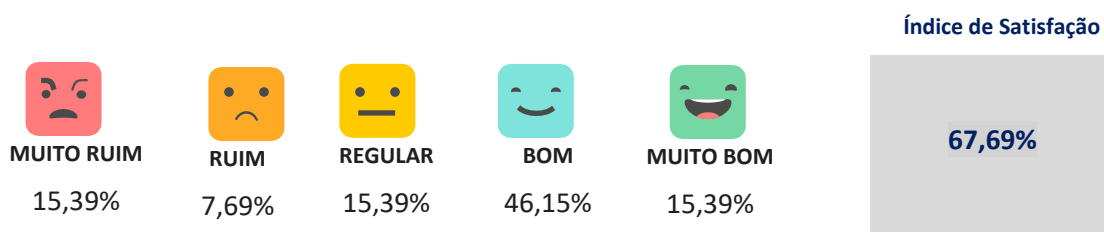
7- O senso de pertencimento organizacional gera benefícios incontáveis, tanto para o empregado quanto para o Conselho, como, por exemplo, maior sinergia, fluidez, dinamismo das demandas, efetividade no funcionamento dos processos e maior integralização. Como você avalia os momentos de interação promovidos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



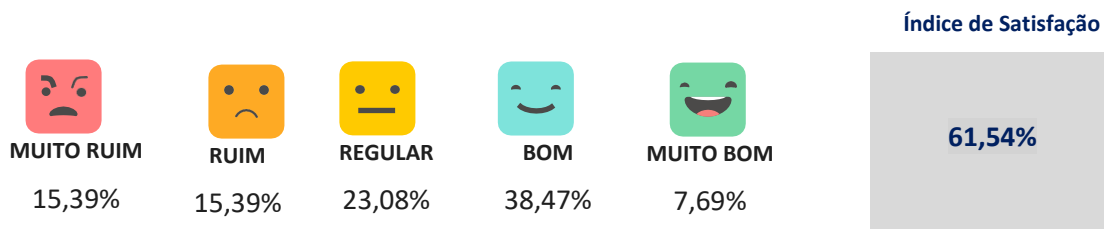
8- Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?



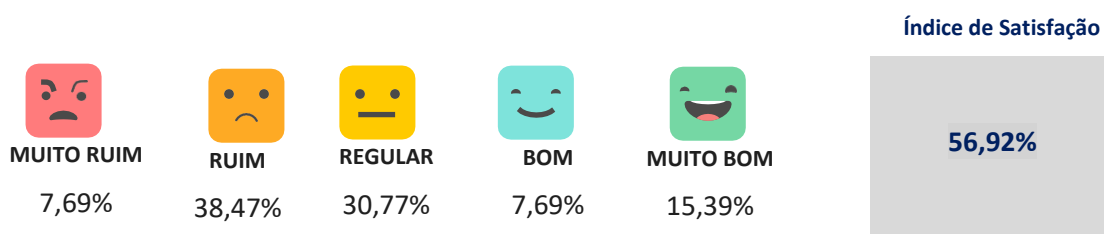
9- Estar satisfeito com o trabalho é enxergar-se como capaz de cumprir as suas atividades, perceber que elas têm um propósito, reconhecer que o trabalho é essencial para o seu crescimento profissional e para a nossa entidade. O Conselho oferece condições para você realizar o seu trabalho com satisfação?



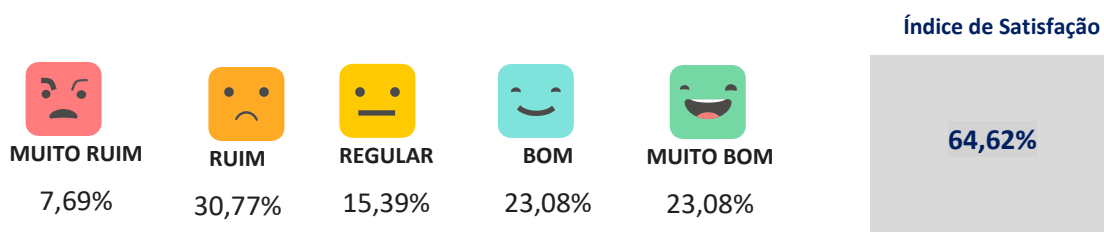
10- Manter-se atualizado na nossa carreira é uma forma de estruturar a sua evolução profissional. Como você avalia os cursos e treinamentos oferecidos pelo Conselho?



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) 66,54%

A maioria das variáveis avaliadas na pesquisa apresentaram grau de satisfação acima da meta, exceto as variáveis: segurança do conselho; momentos de interação, acolhida de sugestões e valorização do trabalho.

Novamente, os resultados foram positivos e acima da meta estabelecida pelo Sistema de Gestão de Indicadores (55%). A pesquisa demonstrou que 66,64% dos funcionários estão satisfeitos com os recursos operacionais, materiais de expediente, computadores, notebooks, impressoras, softwares, links de internet e portal do conselho.

Histórico dos Resultados

Meta: 55%

