

Relatório das

PESQUISAS



DE SATISFAÇÃO

EXERCÍCIO 2023



**CRCAL**

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DE ALAGOAS

#somoscontábeis

RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO  
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE ALAGOAS  
EXERCÍCIO 2023

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE ALAGOAS  
Rua Tereza Azevedo 1526, Maceió, AL | CEP: 57057-570  
(82) 3194-3030 | [www.crcal.org.br](http://www.crcal.org.br) | [crcal@crcal.org.br](mailto:crcal@crcal.org.br)

Presidente  
José Vieira dos Santos

Diretor Executivo  
Wellington José dos Santos

Revisão  
Greta de Oliveira Silva Medeiros



# 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 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 Regional de Contabilidade de Alagoas (CRCAL) 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 CRCAL, o grau de satisfação do Conselho Regional de Contabilidade de Alagoas 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.

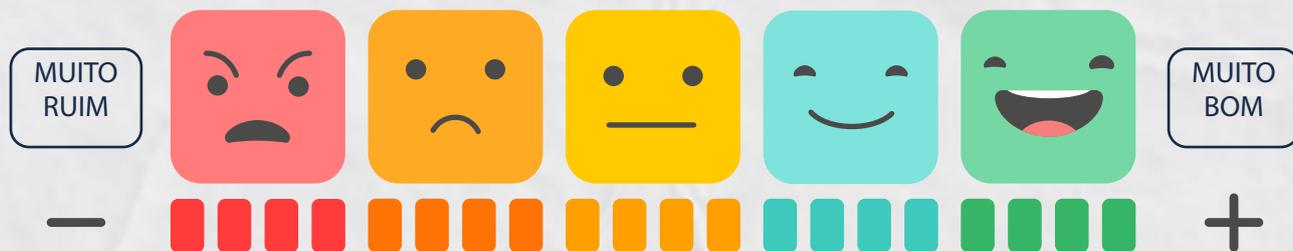
### Benefícios alcançados com a aplicação das pesquisas:

- 1** Avaliação do Desempenho  
Permite uma avaliação objetiva do desempenho do CFC, e identifica áreas de excelência e oportunidades de melhoria.
- 2** Alinhamento com Expectativas  
Ajuda a alinhar as atividades do CFC 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 CFC, e promove mudanças e ajustes que atendam às demandas dos usuários de maneira mais eficiente.
- 4** Transparência  
Reforça a transparência da gestão do CFC 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 CFC 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 CFC/CRCs, especialmente do CRCAL, 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 Sistema CFC/CRCs com todos os seus públicos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	DESEMPENHO
Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade	Índice de avaliação da profissão contábil perante a sociedade 70% (Meta) / 83,96% (Resultado)	119,94%
Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs	Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade 70% (Meta) / 75,7% (Resultado)	108,14%
Garantir qualidade e confiabilidade nos processos e nos procedimentos	Índice de satisfação com a qualidade no atendimento do Sistema CFC/CRCs 70% (Meta) / 81,34% (Resultado)	116,20%
Atrair e reter talentos	Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo Conselho Federal e pelos Regionais em prol do corpo funcional 70% (Meta) / 82,38% (Resultado)	117,69%

● META    ●●●● RESULTADO

## ■ Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade

O papel social do profissional da contabilidade é de suma importância para o país. A sua atuação permite que empresas se desenvolvam, faz crescer a economia nacional, promove a geração de empregos e contribui para que toda a cadeia produtiva funcione financeiramente e socialmente bem.

Tendo em vista a sua importância, o CFC aplicou a Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade, realizada de modo on-line. O objetivo foi mapear as expectativas do público em relação aos profissionais da contabilidade e mensurar as experiências dele com esses profissionais.

O formulário com quatro perguntas abordou o nível de conhecimento e habilidades, o apoio na tomada de decisões, a qualidade do trabalho e a imagem do profissional na perspectiva da sociedade. As respostas observaram uma escala de 1 a 5 – em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”. Qualquer cidadão pôde participar da pesquisa, que obteve 360 respostas, e o resultado de satisfação foi 83,96%. O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 20 de novembro a 15 de dezembro de 2023.

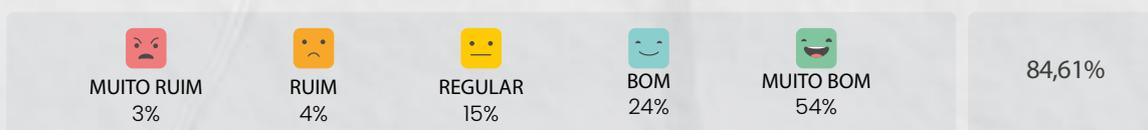
A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs “Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade”. Portanto, a participação na pesquisa contribui para a evolução do profissional da contabilidade e a assertividade dele dentro da profissão.



### PESQUISA E RESULTADOS

1. Como você avalia as habilidades e o nível de conhecimento do profissional da contabilidade que trabalha com você?

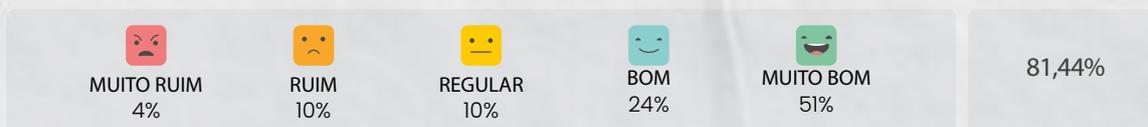
Índice de Satisfação



2. Como o serviço prestado pelo seu contador ajudou você na tomada de boas decisões para que o seu negócio evoluísse?



3. Como o serviço prestado pelo seu contador ajudou você na tomada de boas decisões para que o seu negócio evoluísse?



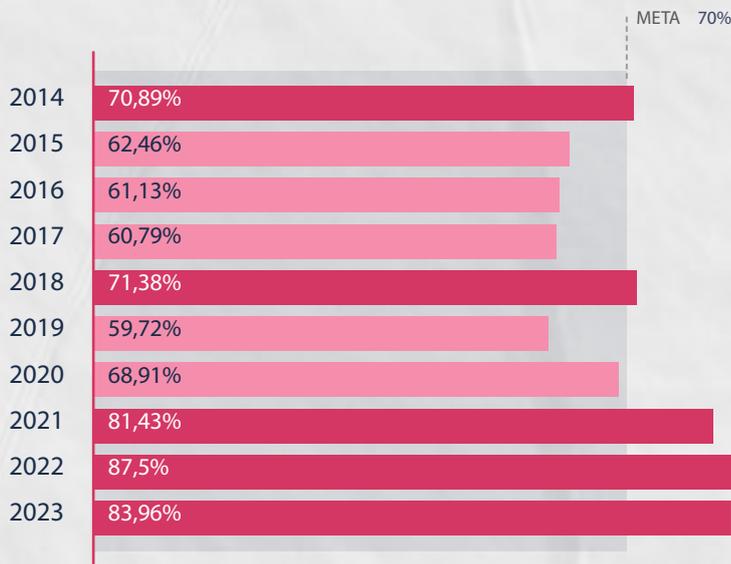
4. Transmitir credibilidade inclui boa aparência, mas também atitudes comportamentais, como ética, empatia, simpatia, postura e competência técnica. Como você avalia a imagem corporativa do seu contador?



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

De qualquer forma, as 73 sugestões registradas de forma voluntária foram analisadas considerando o compromisso contínuo do CFC em melhorar os serviços que os profissionais da contabilidade entregam ao país. A Vice-Presidência de Política Institucional é a unidade do Conselho responsável pelo plano de ação das sugestões recebidas. O CFC continuará com as ações que buscam a melhoria da imagem dos profissionais, como, por exemplo, a intensa divulgação das ações do Sistema CFC/CRCs por meio da agência de assessoria de imprensa e da agência de publicidade.

#### Histórico dos resultados:



## ■ Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCAL

Orientar, normatizar e fiscalizar estão entre os principais objetivos do Sistema CFC/CRCs. Além disso, o CFC tem o dever de promover o desenvolvimento da profissão contábil no Brasil, de modo a buscar a melhoria contínua do ambiente de negócios para facilitar e impulsionar o desenvolvimento econômico no país.

Com o intuito de avaliar como o CFC tem trabalhado pela classe contábil e, conseqüentemente, aprimorar os serviços oferecidos, anualmente é aplicada pesquisa aos profissionais da contabilidade.

Em 2023, 6.666 profissionais responderam à pesquisa composta de seis 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 entre o período de 20 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".



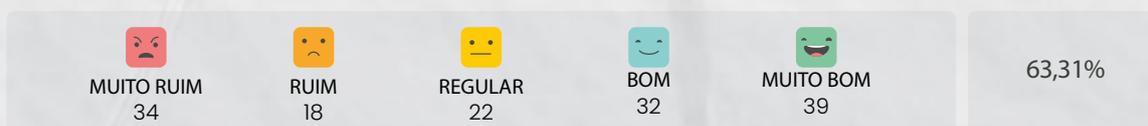
### PESQUISA E RESULTADOS

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?

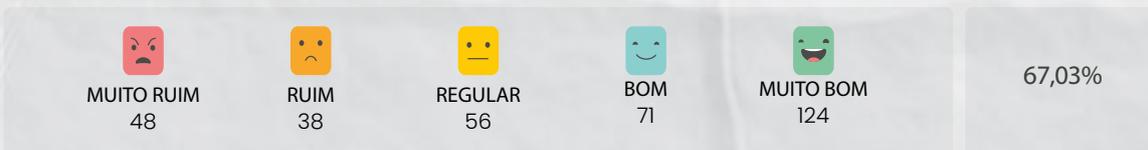
Índice de Satisfação



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?



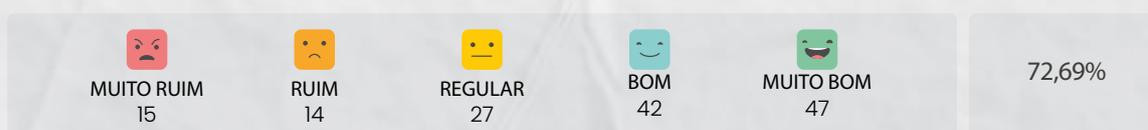
3. O crescente ambiente de mudanças pelo qual a sociedade brasileira vem passando nos últimos anos atingiu todas as profissões. E uma das funções do CRC é incentivar o profissional da contabilidade a se capacitar para o mercado. Como você avalia a disponibilidade e qualidade de cursos, palestras ou eventos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



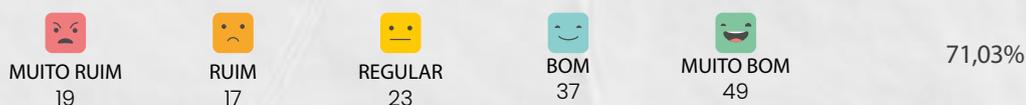
4. A parceria do CRC com outras entidades também é importante para essa capacitação profissional e para a conquista de outros benefícios para a classe contábil. Como você avalia a parceria do seu CRC com outras instituições?



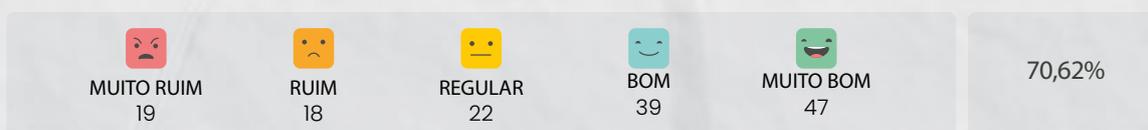
5. Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros, etc.)?



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?



Resultado (média das questões)

67,33%

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

Com o resultado da pesquisa, que foi de 67,33% de satisfação, o profissional ajuda o CRCAL a evoluir, por isso a grande importância da opinião desse público para a entidade. Destaca-se que todas as ações e normativas estabelecidas pelo CRCAL visam ao aprimoramento da profissão, ao atendimento aos profissionais da contabilidade com excelência e à proteção da sociedade brasileira.

Mesmo assim, com o objetivo de evoluir para melhor cumprir nosso papel, as 52 sugestões foram avaliadas pela gestão do CRCAL com a finalidade de aprimorar as suas práticas, reforçar a sua legitimidade e promover um ambiente mais colaborativo e eficaz para os profissionais da contabilidade.

## ■ Pesquisa de satisfação dos colaboradores

O CRCAL está sempre aprimorando os seus serviços e se atualizando para melhor atender à demanda do sistema CFC / CRCs. Para que as mudanças sejam assertivas e possam agilizar o trabalho, anualmente é aplicada pesquisa aos Conselhos Regionais de Contabilidade.

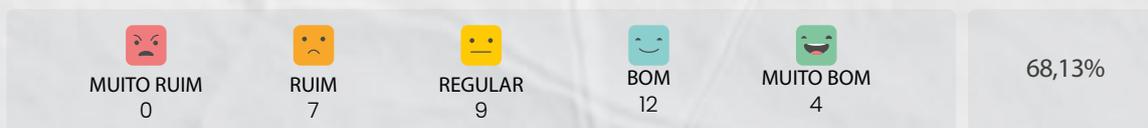
Os conselheiros e os funcionários do CRCAL (32 pessoas) responderam, de forma voluntária e anônima, às 12 questões que compõem a pesquisa. As respostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim" e 5 significa "muito bom". O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 27 de novembro a 15 de dezembro de 2023. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs "Garantir qualidade e confiabilidade nos processos e nos procedimentos".



## PESQUISA E RESULTADOS

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?

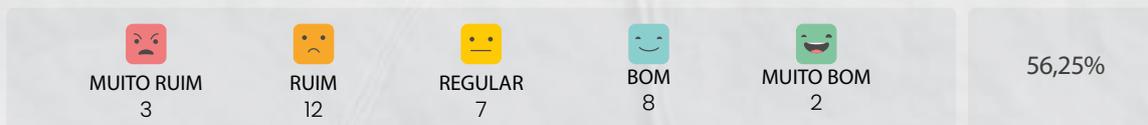
Índice de Satisfação



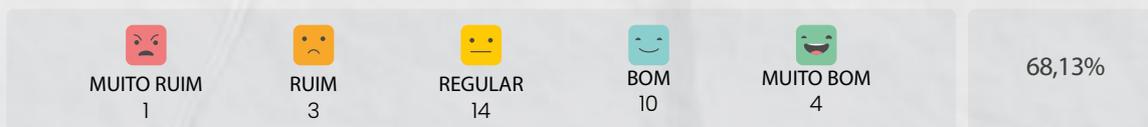
2. Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os computadores, notebooks, impressoras, sistemas de TI, softwares, links de internet e o portal do Conselho?



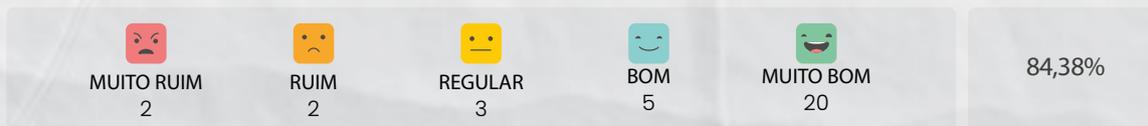
3. A manutenção, organização e o ambiente físico têm forte influência na produtividade e na eficiência dos trabalhos. Como você avalia os trabalhos de manutenção predial (ex.: ar-condicionado, elevador e jardinagem), a limpeza predial, a climatização, a iluminação, a acústica, o leiaute e o espaçamento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



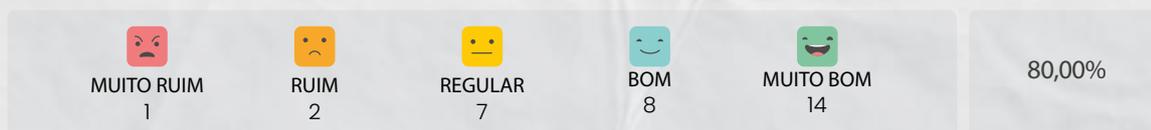
4. A Segurança do Trabalho influencia na qualidade do ambiente de trabalho, evita incidentes e protege a integridade física do colaborador. Como você avalia a segurança do seu Conselho?



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?



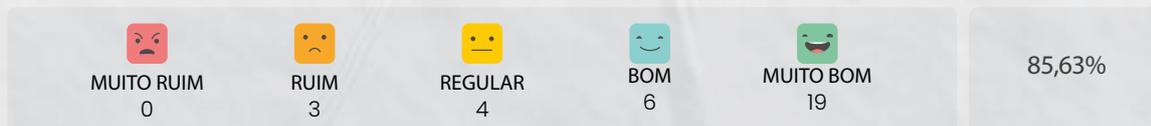
6. 6) Como você avalia o diálogo com os seus gestores e conselheiros?



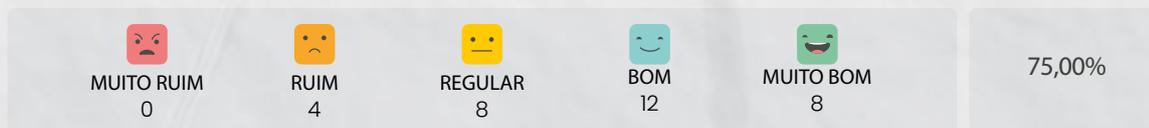
7. O senso de pertencimento organizacional gera benefícios incontáveis, tanto para o empregado quanto para o Conselho, como, por exemplo, maior sinergia, fluidez, dinamismo das demandas, efetividade no funcionamento dos processos e maior integralização. Como você avalia os momentos de interação promovidos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



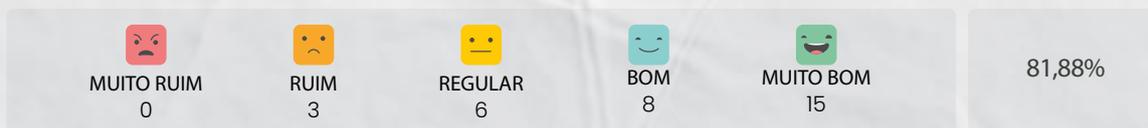
8. Você sente orgulho de trabalhar no Conselho e se sente parte da instituição?



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)

72,19%

O resultado médio das questões, apresentaram um grau de satisfação acima da meta.

Novamente, os resultados foram positivos e acima da meta estabelecida pelo Sistema de Gestão de Indicadores (70%). A pesquisa demonstrou que 72,19% dos colaboradores estão satisfeitos com a infraestrutura e com as ações desenvolvidas pelo CRCAL.

Mesmo assim, as 8 sugestões registradas foram encaminhadas a Diretoria Executiva e ao Conselho Diretor para análise e orientação quanto às diversas ações de melhoria relativas ao ambiente organizacional que podem ser implementadas.