

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.

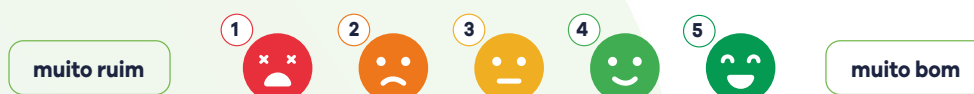
Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) 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 CFC.

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 CFC 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%	76,99%	109,99%

Objetivo estratégico: Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade			
Indicador	Meta – 2022	Resultado	Desempenho
Índice de avaliação da profissão contábil perante a sociedade	70%	87,50%	125,00%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CFC

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CFC. O questionário foi enviado aos mais de 500 mil profissionais registrados.

Em 2022, a pesquisa obteve **6.476 respostas**, e o resultado foi **76,99%**; portanto, a meta foi cumprida. A pesquisa foi composta de 6 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 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".



período
3 e 30/NOV
2022



6 questões
+ 1 discursiva
(opcional)



6.476
respostas



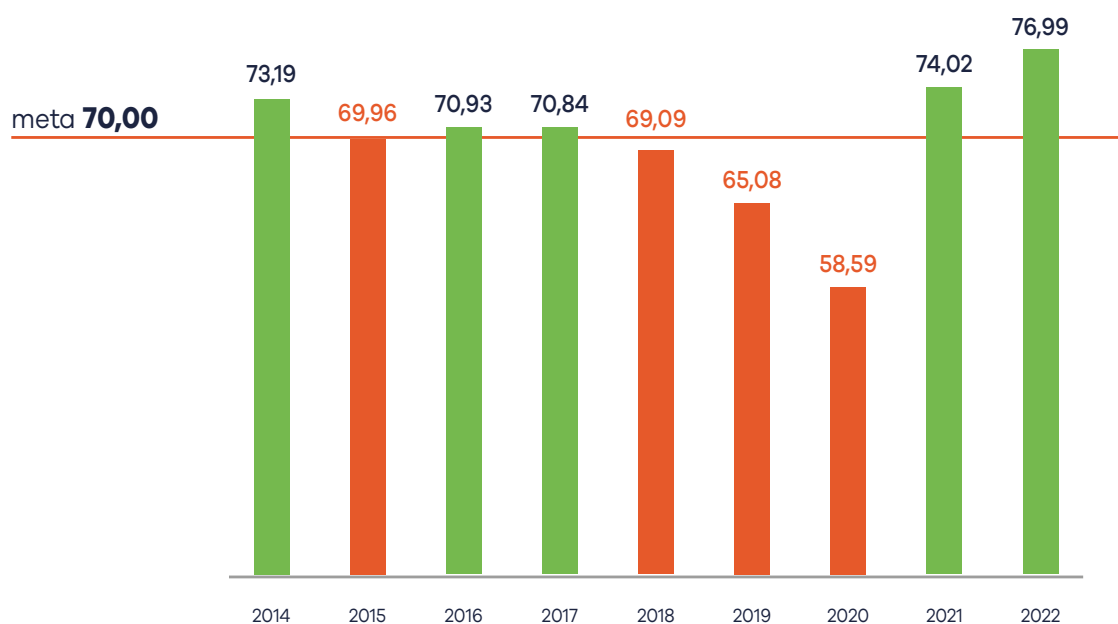
76,99%
meta cumprida

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CFC		2022 (%)
1	O CFC tem investido e fomentado projetos para aprimorar os serviços prestados aos profissionais da contabilidade. Como você avalia os serviços prestados aos usuários, tais como registro, fiscalização, educação profissional continuada, normatização, exames de suficiência e de qualificação técnica, entre outros?	75,00
2	O registro profissional é essencial para a entrada no mercado de trabalho, mas o desenvolvimento profissional contínuo do contador é essencial para a sua atuação nas Ciências Contábeis. Como você avalia a qualidade dos eventos realizados pelo Conselho para aprimorar o seu conhecimento técnico e profissional?	75,94
3	Como você avalia os serviços digitais fornecidos pelo CFC, como Decore, Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf, CNPC e CNAI?	79,56
4	A Ouvidoria e o Portal da Transparência do CFC são recursos de comunicação que buscam fomentar um canal direto para contribuir com a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza e o compromisso público das nossas atividades com o profissional da contabilidade. Como você pode avaliá-los?	75,46
5	Redes sociais e sites se tornaram novos veículos de comunicação, e o CFC utiliza essas importantes ferramentas para deixar você atualizado. Como você pode avaliar os nossos produtos digitais, como site do CFC, Agência de Notícias, Boletim CFC, RBC, Podcast, TV CFC e redes sociais?	77,53
6	As plataformas digitais facilitaram ainda mais o acesso à educação profissional continuada. O CFC tem disponibilizado uma série de <i>lives</i> , webinars e seminários on-line visando capacitar o profissional da contabilidade. Deixe a sua nota de 1 a 5 para os nossos cursos.	78,47
TOTAL		76,99

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

O resultado alcançado ratifica o trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2022. O CFC, por meio de seus canais de comunicação, intensificou a divulgação de programas, projetos e ações desenvolvidas – o que inclui a Carta de Serviços ao Usuário.

Histórico dos resultados



Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade

Voltada à sociedade, esta pesquisa tem por objetivo identificar como a sociedade avalia os trabalhos realizados pela classe contábil no Brasil, e entender como o público qualifica o conhecimento e as atividades entregues por esses profissionais. O questionário foi disponibilizado no site do CFC e divulgado por meio da imprensa.

Em 2022, a pesquisa obteve **166 respostas**, e o resultado foi **87,50%**; portanto, a meta foi cumprida. A pesquisa foi composta de 4 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 3 e 30 de novembro de 2022. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs: “Índice de avaliação da profissão contábil perante a sociedade”.



período
3 e 30/NOV
2022



4 questões
+ 1 discursiva
(opcional)



166
respostas



87,50%
meta cumprida

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PROFISSÃO CONTÁBIL PERANTE A SOCIEDADE		2022 (%)
1	Como você avalia as habilidades e o nível de conhecimento do profissional da contabilidade que trabalha com você?	86,99
2	Como o serviço prestado pelo seu contador ajudou você na tomada de boas decisões para que o seu negócio evoluísse?	86,39
3	A qualidade do trabalho do profissional da contabilidade está auxiliando para alavancar a gestão financeira do seu negócio?	86,51
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?	90,12
TOTAL		87,50

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

O CFC convidou toda a sociedade para participar dessa pesquisa, como um meio de melhorar os serviços que os profissionais da contabilidade entregam ao país. 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

