



**20
23**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO PROFISSIONAL DA
CONTABILIDADE

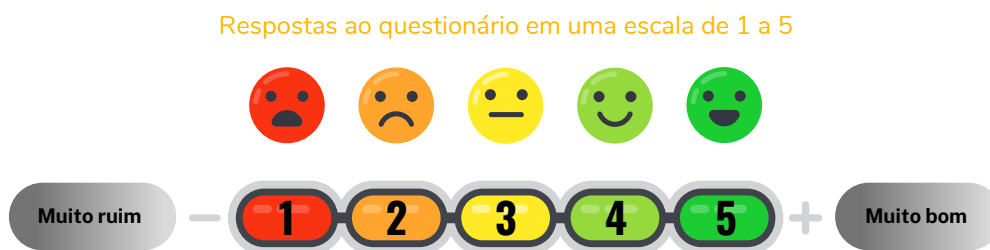
RELATÓRIO

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO


Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG) aplica uma pesquisa de satisfação anualmente, com a finalidade de medir a satisfação da classe contábil em relação às ações desenvolvidas.


A pesquisa é parte integrante do Sistema de Gestão por Indicadores, previsto no Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs, sendo aplicada por meio de formulário eletrônico enviado aos mais de 53 mil profissionais com registro ativo no CRCMG. A participação ocorre de forma voluntária, confidencial e anônima.

O grau de satisfação corresponde à média aritmética dos resultados apurados nas questões que compõem o formulário. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”.




Voltada aos profissionais da contabilidade, essa pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCMG. O questionário foi enviado aos mais de 53 mil profissionais registrados.

 Período
14/11 a 15/12
2023

 6 questões
+ 1 discursiva
(opcional)

 1.048
respostas

 71,31%
Meta cumprida

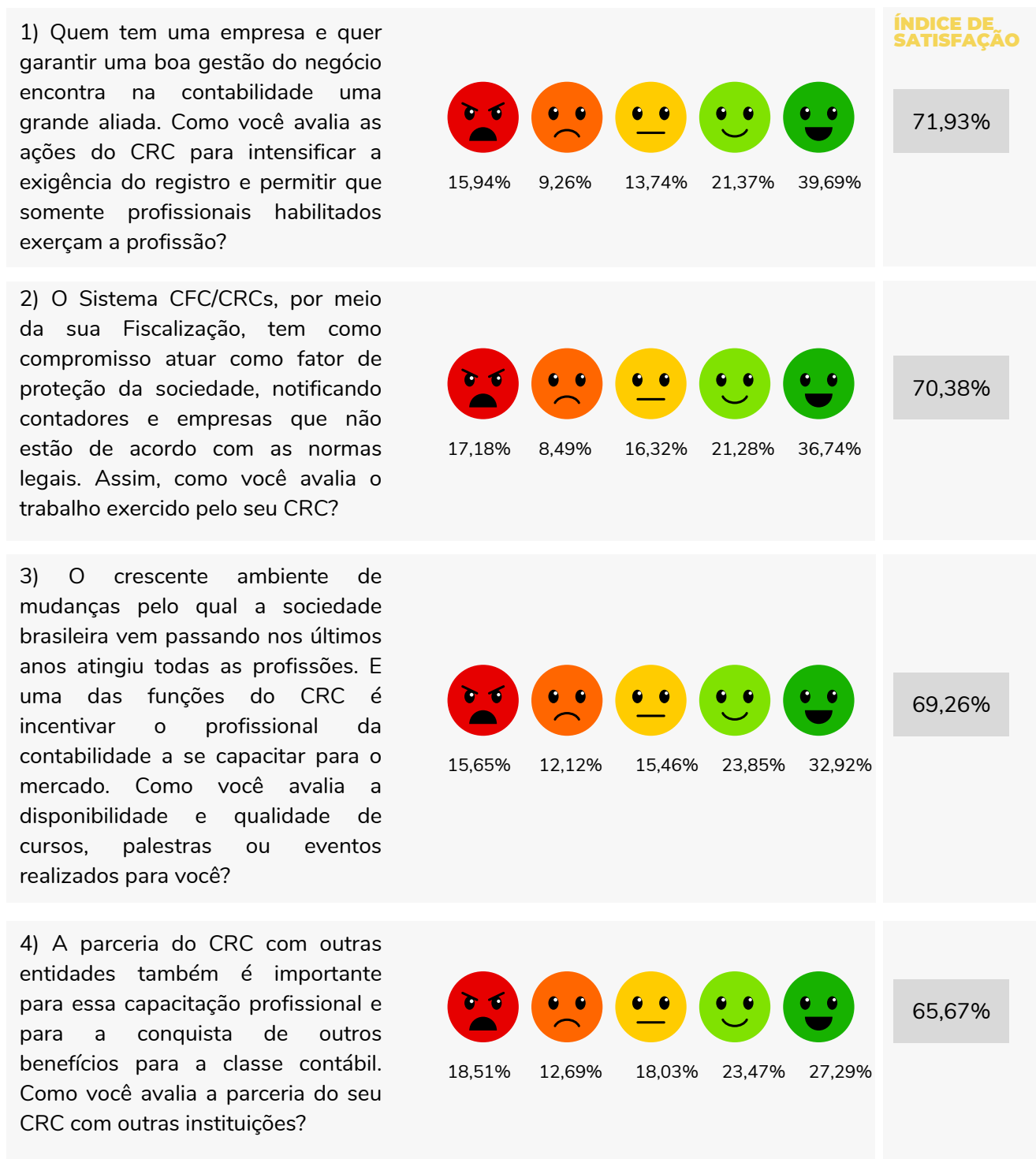
O resultado alcançado demonstra o comprometimento do CRCMG em atender às demandas e às expectativas dos profissionais da contabilidade, que são os usuários dos seus serviços.

Objetivo estratégico:
Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs

| Indicador | Meta 2023 | Resultado |
|---|-----------|-----------|
| Grau de satisfação dos profissionais da contabilidade | 70% | 71,31% |

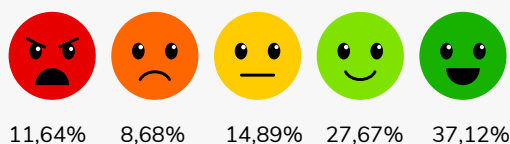
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCMG

Confira, a seguir, os resultados da pesquisa por questão.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCMG

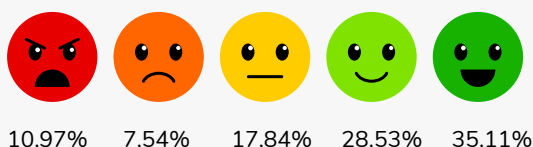
5) Sabemos que recursos de tecnologia da informação utilizados diretamente nos trabalhos administrativos são importantes para o bom desempenho das suas atividades. Como você avalia os nossos serviços prestados em meio digital (Decore, Portal da Transparência, Ouvidoria, certidões, cadastros, etc.)?



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

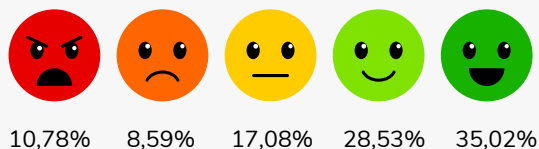
73,99%

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?



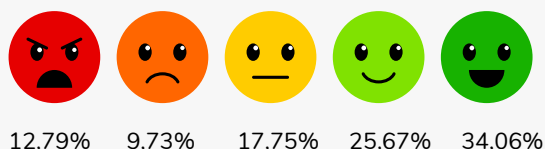
73,85%

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?



73,68%

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?



71,70%

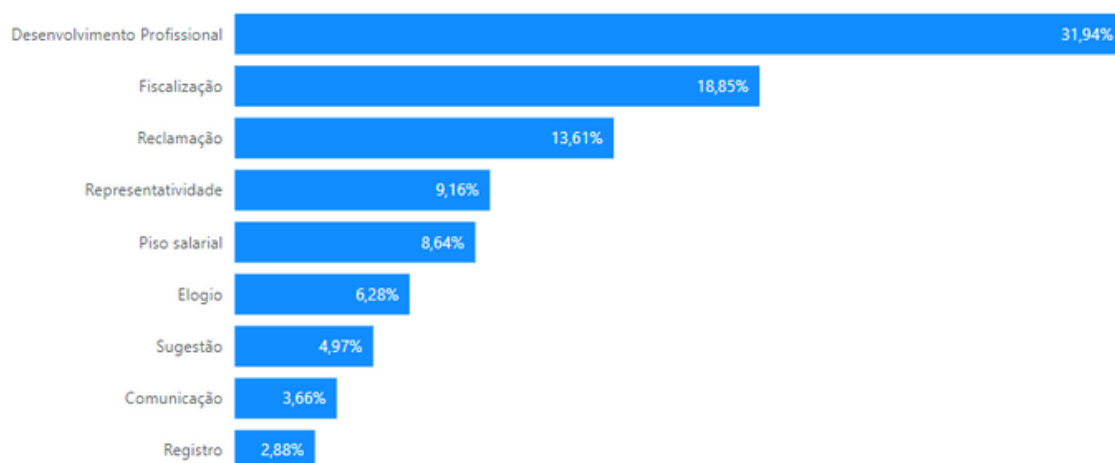
MANIFESTAÇÕES DOS PROFISSIONAIS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Visando utilizar a pesquisa de satisfação como uma verdadeira ferramenta de melhoria, o CRCMG classifica por categorias e assuntos todas as manifestações que os respondentes fazem no campo aberto. Dessa forma, é possível identificar quais são os assuntos mais abordados, de forma a subsidiar o Conselho em suas decisões estratégicas que possam estar alinhadas com as demandas e necessidades da classe contábil.

382

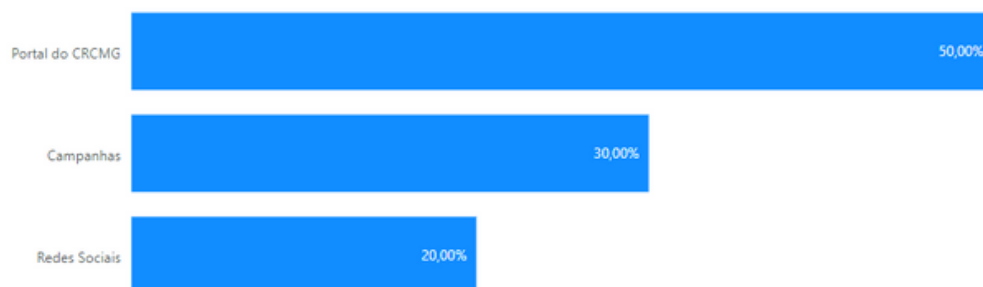
manifestações no campo aberto em 2023

DEMANDAS POR CATEGORIA



SUBCLASSIFICAÇÕES POR CATEGORIAS

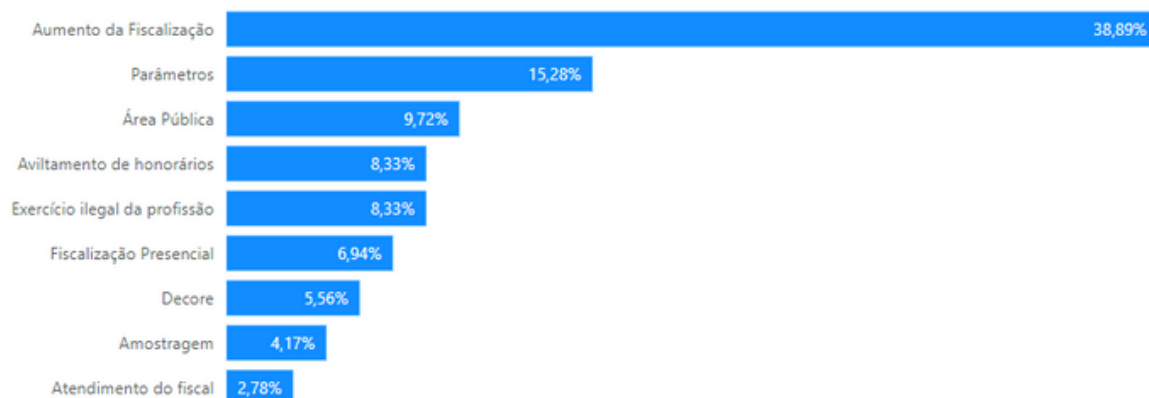
DEMANDAS SOBRE COMUNICAÇÃO



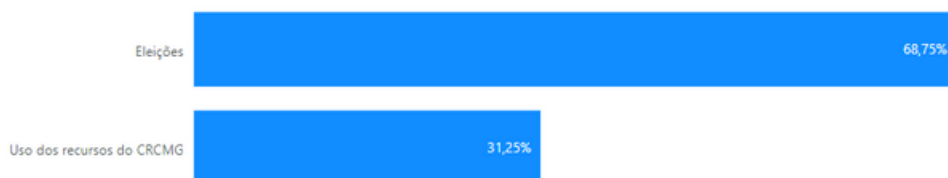
MANIFESTAÇÕES DOS PROFISSIONAIS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SUBCLASSIFICAÇÕES POR CATEGORIAS

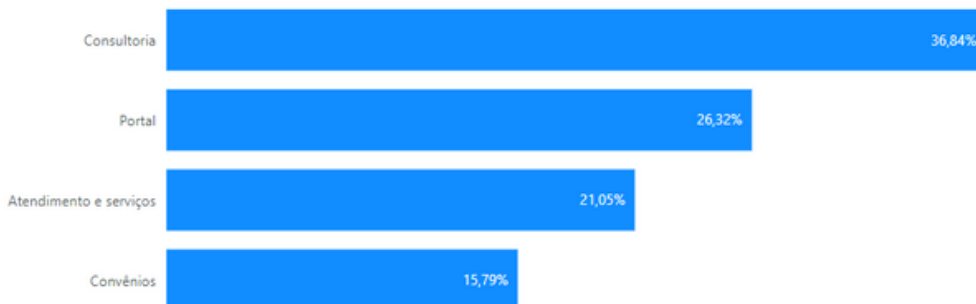
DEMANDAS SOBRE FISCALIZAÇÃO



DEMANDAS SOBRE RECLAMAÇÃO



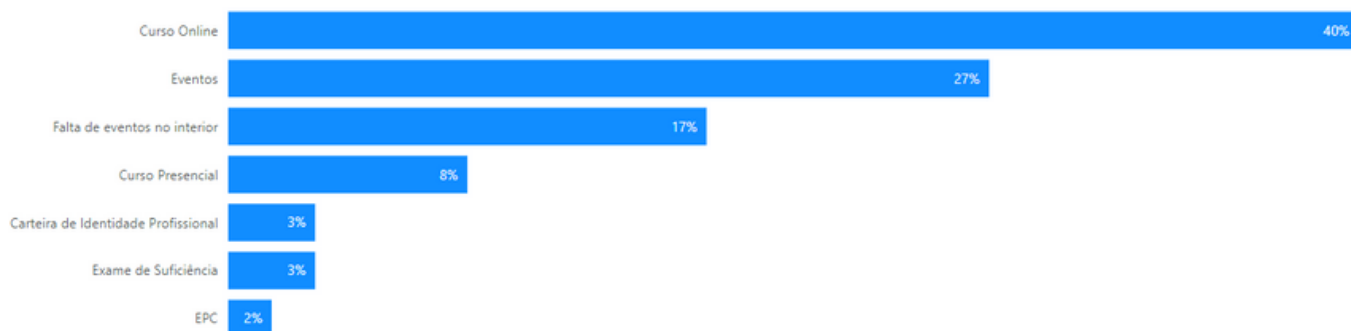
DEMANDAS SOBRE SUGESTÃO



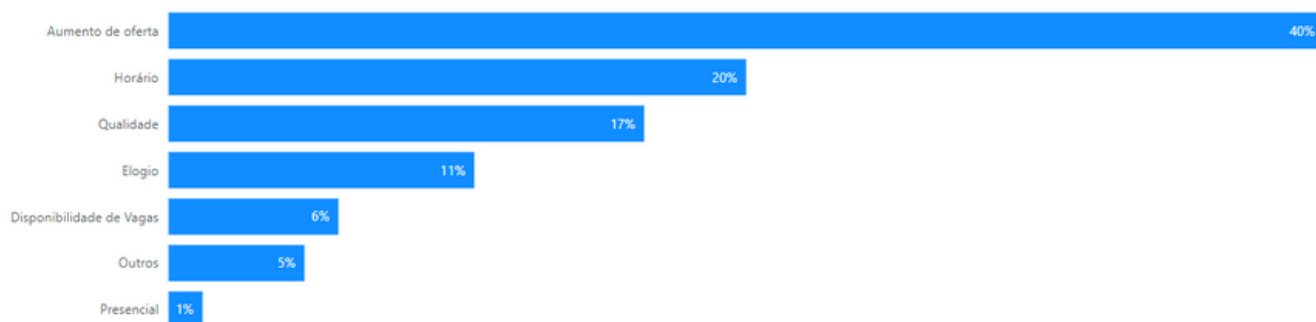
MANIFESTAÇÕES DOS PROFISSIONAIS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SUBCLASSIFICAÇÕES POR CATEGORIAS

DEMANDAS SOBRE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL



DEMANDAS SOBRE CURSOS



DEMANDAS SOBRE REGISTRO





CRCMG

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE MINAS GERAIS

Rua Cláudio Manoel, n.º 639, Savassi, Belo Horizonte - MG

www.crcmg.org.br 