

Relatório das

PESQUISAS



DE SATISFAÇÃO

EXERCÍCIO 2023



#somoscontábeis

RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

EXERCÍCIO 2023



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA (CRCBA)

Av. Tancredo Neves, 2539 EDF CEO Salvador Shopping Torre
Londres 31º andar - Caminho das Árvores, Salvador - BA
(71) 2109-4000 | www.crcba.org.br

Presidente

Sérvio Túlio dos Santos Moura

Diretora Executiva

Margarete Luz

Projeto Gráfico

Cristian Lisboa



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 da Bahia (CRCBA) aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação da sociedade baiana em relação aos trabalhos realizados pelos profissionais da contabilidade, o nível de aceitação desses profissionais em relação às ações desenvolvidas pelo CRCBA 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 CRCBA, e identifica áreas de excelência e oportunidades de melhoria.
- 2 Alinhamento com Expectativas** — Ajuda a alinhar as atividades do CRCBA com as expectativas e necessidades reais dos usuários, e fortalece a relação entre a entidade.
- 3 Aprimoramento Contínuo** — Facilita o processo de aprimoramento contínuo do CRCBA, e promove mudanças e ajustes que atendam às demandas dos usuários de maneira mais eficiente.
- 4 Transparência** — Reforça a transparência da gestão do CRCBA ao demonstrar a disposição em ouvir e responder às preocupações e sugestões dos profissionais.
- 5 Fortalecimento da Profissão** — Contribui para o fortalecimento da profissão contábil ao criar um ambiente mais participativo e colaborativo entre o órgão regulador e os profissionais.
- 6 Identificação de Tendências** — Permite identificar tendências e desafios emergentes na profissão contábil, e prepara o CRCBA 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, 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 CRCBA com todos os seus públicos.



● META ●●●● RESULTADO