

Relatório das

PESQUISAS



DE SATISFAÇÃO



Exercício 2024



**Sistema
CFC/CRCs**

Relatório das

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC)

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5, Bloco J, Edifício CFC, Brasília/DF, Brasil.

CEP: 70070-920

Telefone: +55 (61) 3314-9600

Site: www.cfc.org.br | E-mail: cfc@cfc.org.br

Presidente do Conselho Federal de Contabilidade

Aécio Prado Dantas Júnior

Diretora de Gestão Operacional

Adriana da Silva Guimarães

Diretora de Estratégia e Parcerias Globais

Elys Tevania Alves de Souza Carvalho

Gerente da Ouvidoria

Eliane dos Santos Rosa

Gerente do Departamento de Governança do CFC

Fabírcia Gonçalves de Andrade

Revisão

Elaine Cristina Oliveira

Projeto Gráfico e Diagramação

Dianne Freitas

Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) no exercício de 2024. Essas pesquisas foram conduzidas com o intuito de avaliar a percepção de diversos públicos sobre os serviços e as atividades prestadas pelo Sistema CFC/CRCs, incluindo profissionais da contabilidade e a sociedade em geral.

Com base nos dados obtidos, o Sistema CFC/CRCs busca não apenas mensurar a qualidade de suas ações, mas também identificar oportunidades de aprimoramento contínuo, a fim de assegurar que suas práticas e processos atendam de forma eficaz às necessidades e expectativas de todos os envolvidos. O relatório também destaca as principais tendências, sugestões e ações planejadas para o aprimoramento dos serviços do CFC, alinhadas ao compromisso com a transparência, qualidade e excelência.

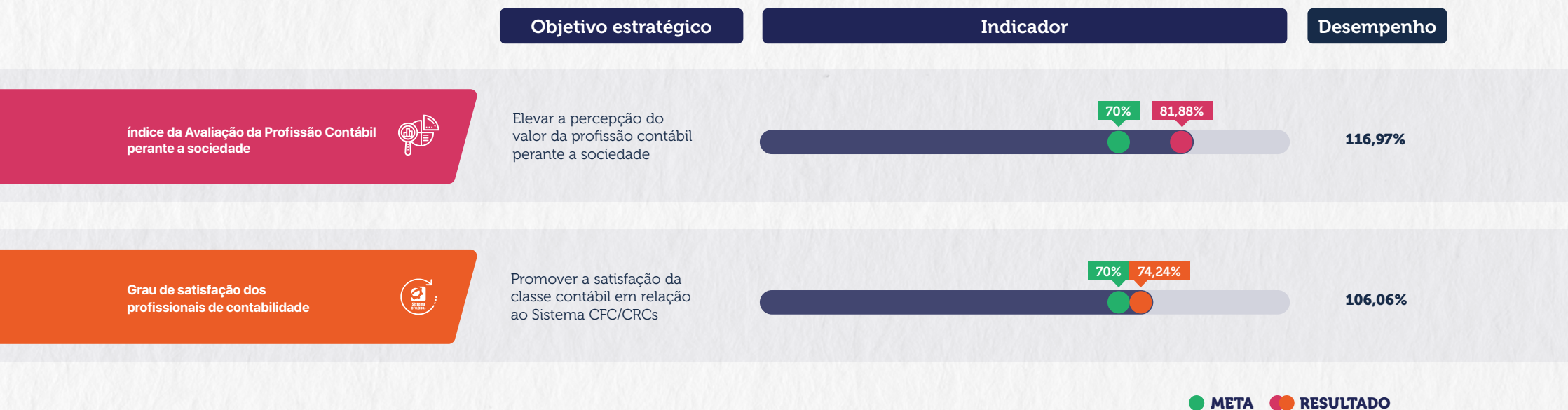
Este documento visa, portanto, garantir o acompanhamento das ações de melhoria e fortalecer o compromisso do Sistema CFC/CRCs com a excelência no atendimento aos seus públicos.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do Sistema CFC/CRCs, previsto no Planejamento Estratégico – são aplicadas por meio de ferramenta eletrônica específica. Os questionários são confidenciais, e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O resultado final das pesquisas foi obtido a partir da média dos índices de satisfação das questões que compõem cada formulário. As respostas foram registradas em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa “muito ruim” e 5 representa “muito bom”. Para calcular o índice de satisfação de cada questão, foi utilizada a média ponderada, na qual cada resposta recebeu o peso correspondente para a sua pontuação. Dessa forma, a metodologia adotada permite uma análise mais precisa da percepção dos respondentes.



O resultado alcançado demonstra o comprometimento do Sistema CFC/CRCs com todos os seus públicos.





Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil Perante a Sociedade

O profissional da contabilidade exerce um papel fundamental na sociedade, pois produz informações que afetam diretamente a vida das pessoas, dos investidores, dos gestores e dos usuários da informação. O trabalho dele também impacta a vida das entidades, instituições, dos investidores e do mercado, além de contribuir de forma sustentável para o ambiente de negócios e para o desenvolvimento econômico.

Esta pesquisa tem o objetivo de avaliar a percepção da sociedade sobre o profissional da contabilidade e sua importância no cenário econômico, social e político do Brasil. A pesquisa ajuda o Sistema CFC/CRCs a compreender melhor como aprimorar ainda mais a atuação desses profissionais em benefício da sociedade brasileira.



período
18/nov a
17/dez
2024



10 questões
+ 1 discursiva
(opcional)



688
respostas



81,88%
meta
cumprida

1. Perfil dos participantes

23,7%
Pública

Área de atuação



76,3%
Privada

2. Resultado

A pesquisa obteve **688 respostas**, sendo a grande maioria com atuação principal na área privada (76,3%), e atingiu um índice de satisfação geral de **81,88%**, superando a meta estabelecida de 70%, o que indica uma percepção positiva da sociedade sobre a profissão contábil. Embora uma análise crítica do resultado permita identificar pontos fortes, também indica oportunidades de melhoria.

	 MUITO RUIM	 RUIM	 REGULAR	 BOM	 MUITO BOM	Índice de Satisfação
1. As informações contábeis fornecidas pelos profissionais da contabilidade são essenciais para a tomada de decisões estratégicas e operacionais, e a precisão e a qualidade dessas informações podem impactar diretamente a gestão de empresas públicas e privadas. Como você avalia a qualidade das informações contábeis fornecidas pelo(s) profissional(is) da contabilidade que lhe atende(m)?	3%	4%	13%	30%	50%	84,19%
2. Além das funções tradicionais, os profissionais da contabilidade atuam cada vez mais como consultores e auxiliam empresas e pessoas a preverem comportamentos de mercado e a construírem planejamentos eficientes. Como você avalia os impactos da atuação do(s) profissional(is) da contabilidade em suas tomadas de decisões?	3%	4%	11%	30%	52%	84,83%
3. A sustentabilidade empresarial é uma tendência crescente, e os contadores desempenham um papel crucial na implementação e no acompanhamento das práticas ambientais, sociais e de governança (ESG). Como você avalia a atuação dos profissionais da contabilidade na implementação de práticas sustentáveis em empresas públicas e privadas?	5%	9%	21%	29%	36%	76,42%
4. A ética e a qualidade na prestação de serviços são fundamentais para a confiança do público nos profissionais da contabilidade. Esses valores são essenciais para proteger o interesse público e garantir a excelência dos serviços prestados. Como você avalia o compromisso dos profissionais da contabilidade com a ética na prestação de serviços?	3%	5%	13%	27%	52%	83,90%
5. E com a qualidade na prestação de serviços?	3%	5%	13%	36%	42%	81,69%
6. A inovação é essencial para o desenvolvimento contínuo da profissão contábil, uma vez que permite que os profissionais se adaptem às mudanças do mercado e ofereçam serviços de alta qualidade. Como você avalia a capacidade do profissional da contabilidade de se adaptar a novas demandas e tecnologias?	4%	3%	15%	34%	45%	82,47%
7. Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade é crucial para garantir que os profissionais da contabilidade sejam reconhecidos como essenciais e estratégicos. Como você avalia a percepção do valor do profissional da contabilidade para a sociedade?	9%	10%	19%	25%	37%	74,10%
8. A busca pela excelência é um valor central da profissão contábil, e os profissionais da contabilidade devem se esforçar continuamente para oferecer serviços de alta qualidade que atendam às necessidades dos clientes e da sociedade. Como você avalia o compromisso dos profissionais da contabilidade com a excelência na prestação de serviços?	4%	5%	15%	31%	46%	82,01%
9. O cumprimento de prazos é crucial para garantir a conformidade com obrigações legais e fiscais. Como você avalia o cumprimento de prazos dos profissionais da contabilidade perante essas obrigações?	2%	2%	10%	33%	52%	86,08%
10. Os profissionais da contabilidade desempenham um papel crucial na análise e na interpretação de dados econômicos e financeiros que podem impactar políticas públicas e decisões governamentais. Como você avalia a importância do profissional da contabilidade nas discussões e nas decisões político-sociais do país?	6%	4%	12%	22%	55%	83,14%
RESULTADO FINAL						81,88%

3. Análise dos dados

1. Quesitos mais bem avaliados, com média acima de 84%, estão relacionados ao cumprimento de prazos (86,08%), indicando que a pontualidade dos contadores é altamente reconhecida; ao impacto na tomada de decisões (84,83%), que destaca a relevância da contabilidade como suporte estratégico para empresas; e à qualidade das informações contábeis (84,19%), que mostra confiança nas informações fornecidas pelos profissionais.
2. Quesitos que apresentaram maior insatisfação estão relacionados à percepção do valor da profissão (74,10%), refletindo a visão de que a contabilidade ainda não é amplamente reconhecida como essencial pela sociedade; e à sustentabilidade e ESG (76,42%), evidenciando os desafios que os contadores enfrentam para atuar de forma efetiva nesse campo, apesar da crescente relevância do tema.
3. Quesito que apresentou maior satisfação foi com relação ao cumprimento de prazos dos profissionais da contabilidade perante as obrigações legais e fiscais (86,08%), e a maior insatisfação foi com relação à percepção do valor do profissional da contabilidade para a sociedade (74,10%).

4. Análise das sugestões

As 358 sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa revelam os seguintes temas como prioritários:

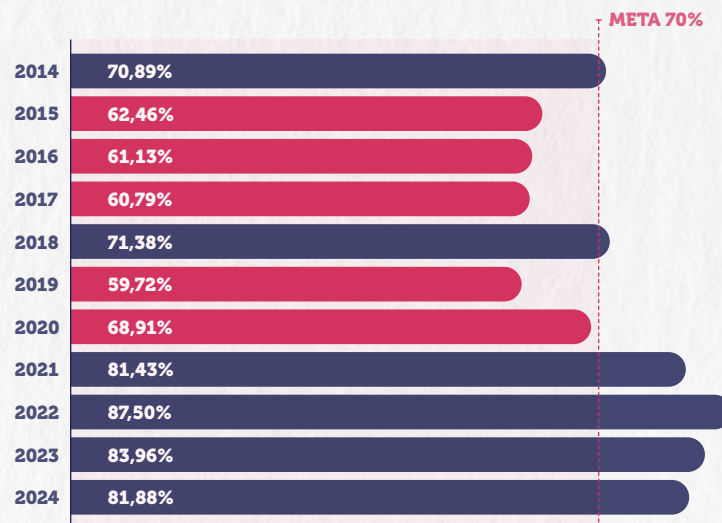
- **Visibilidade e valorização:** a profissão contábil precisa de mais reconhecimento público, por meio de campanhas eficazes para destacar seu papel.
- **Tecnologia e inovação:** a adoção de novas tecnologias, como IA e blockchain, é essencial, mas exige capacitação para evitar resistência.
- **Educação continuada:** programas de atualização para contadores são necessários, mas é importante garantir acesso ao conteúdo de qualidade.
- **Integração com outros setores:** a colaboração com diferentes áreas pode melhorar práticas e informações, mas exige esforço conjunto e coordenado.
- **Condições econômicas e estruturais:** a modernização enfrenta desafios econômicos, sendo necessário um planejamento adaptável às diversas realidades regionais.

5. Análise da percepção da sociedade

A percepção da sociedade sobre a profissão contábil é positiva em termos de reconhecimento da sua importância, mas há uma clara necessidade de ações que ampliem a visibilidade, a educação continuada acessível, a adaptação às inovações tecnológicas e a integração com outros setores. A pesquisa aponta desafios significativos, mas também evidencia áreas de grande potencial para o crescimento e a valorização da profissão contábil.

6. Conclusão

A pesquisa demonstra uma visão favorável sobre a profissão contábil, destacando aspectos como ética, qualidade e cumprimento de prazos. No entanto, há oportunidades para melhorar a valorização da profissão perante a sociedade, ampliar o envolvimento com práticas sustentáveis e reforçar a influência dos contadores em debates econômicos e sociais. Estratégias como maior divulgação do impacto da contabilidade, investimento em ESG e participação ativa em políticas públicas podem fortalecer ainda mais a profissão. O Sistema CFC/CRCs 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.





Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em Relação ao Sistema CFC/CRCs

O Sistema CFC/CRCs é composto pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e por seus 27 Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs).

O CFC e os CRCs são autarquias especiais corporativas dotadas de personalidade jurídica de direito público, criadas e regidas pelo Decreto-Lei nº 9.295, de 1946, alterado pelas Leis nº 12.249, de 2010, e 12.932, de 2013.

As competências conferidas ao CFC e aos CRCs são:

a) Em conjunto:

- elaborar o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs;
- representar política e institucionalmente a classe contábil;
- promover ações que visem à manutenção da ética profissional, da ordem e do pleno exercício profissional; e
- atuar como fator de proteção da sociedade por meio da fiscalização do exercício profissional.

b) Ao CFC cabe:

- definir, normatizar, implementar e monitorar as políticas de Registro, Fiscalização, Educação Profissional Continuada, Governança, Cobrança e Tecnologia do ou para o Sistema CFC/CRCs;
- regular e coordenar o Exame de Suficiência e o Exame de Qualificação Técnica (EQT);
- editar Normas Brasileiras de Contabilidade (NBCs) de natureza técnica e profissional;
- regular e coordenar o processo de eleições do Sistema CFC/ CRCs; e
- desenvolver projetos e programas que atendam às necessidades e aos anseios da classe contábil, das entidades sindicais e estudantis e de toda a sociedade.

c) Aos CRCs cabe:

- registrar, fiscalizar, orientar e disciplinar, técnica e eticamente, o exercício da profissão contábil em todo o território nacional;
- promover a Educação Profissional Continuada por meio de cursos, eventos, palestras etc.; e
- administrar com autonomia financeira e operacional a gestão de sua jurisdição.

Entre as pesquisas que o CFC aplica, esta tem a finalidade de medir o nível de satisfação dos profissionais da contabilidade quanto às ações desenvolvidas pelo Sistema CFC/CRCs.



período
**18/nov a
17/dez
2024**



13 questões
32 itens
+ 1 discursiva
(opcional)

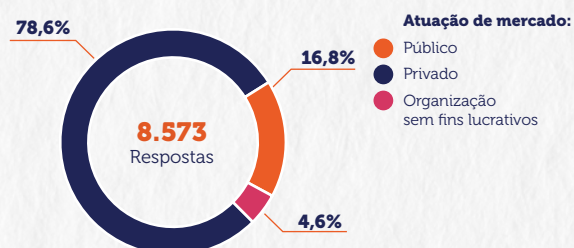
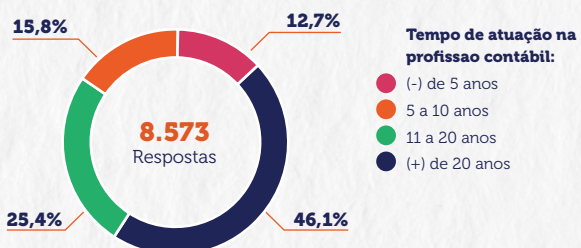
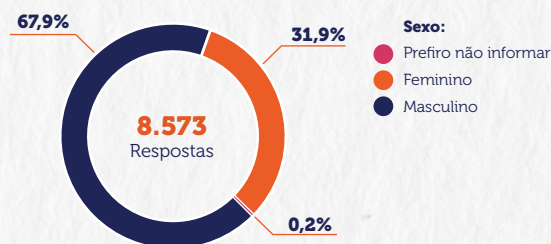
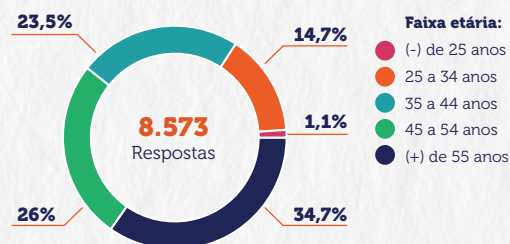


8.573
respostas



74,24%
meta
cumprida

1. Perfil dos participantes



Outro*: acadêmico, administração judicial, administrativo, administrativo e jurídico, ajuda para as outras pessoas, analista, aposentada, aposentado, área financeira e investimentos, atendendo às pessoas físicas, imposto de renda, doutoranda, auditoria e contabilidade, autônomo, BPO financeiro, cálculos judiciais, centro de apoio operacional, CLT, comercial, compliance, contabilidade pública, contabilidade pública e controladoria, contador público, controle interno municipal, controles internos, departamento pessoal, desempregado, despachante, direção, diretoria administrativa financeira, docente, eleitoral, em contabilidade de empresas e ensino, escritório de contabilidade, faturamento, finanças, financeira, fiscal-contábil-pessoal, fiscalização, gerenciamento administrativo, gerente contábil e fiscal, gestão, gestão diretoria finanças, gestão estratégica, gestão financeira, gestão tributária de contratos, logística, mentor de empreendedores e startup, multifuncional contabilidade, não atuante, não exerce, nenhuma das acima, orçamento, outros, pessoa física e MEI, prestação de contas, processos tributários, pública, recursos humanos, rural, prestações de serviços, serviços contábeis, serviços esporádicos, servidor público, só estudei, tecnologia da informação, terceiro setor.

2. Resultado

A pesquisa obteve **8.573** respostas e atingiu um índice de satisfação de **74,24%**, superando a meta estabelecida de 70%, o que representa uma avaliação positiva. No entanto, uma análise mais detalhada revela nuances importantes.

Em relação ao perfil dos participantes, predominou a faixa etária de 55 anos ou mais (35%), sexo masculino (68%), mais de 20 anos (46%) na profissão contábil, atuação de mercado privado (79%) e área de atuação principal Contabilidade Geral (65%).

	 MUITO RUIM	 RUIM	 REGULAR	 BOM	 MUITO BOM	Índice de Satisfação
1. O Sistema CFC/CRCs tem investido em projetos para a melhoria contínua dos serviços oferecidos aos profissionais de contabilidade. Considerando sua experiência, qual o grau de sua satisfação em relação aos seguintes serviços prestados: Resultado Final						
Registro	10%	6%	16%	29%	40%	76,51%
Fiscalização	13%	7%	17%	28%	36%	73,30%
Ética e Disciplina	9%	6%	15%	26%	43%	77,45%
Educação Profissional Continuada	11%	7%	17%	26%	39%	74,90%
Normatização	9%	6%	17%	30%	38%	76,15%
Exame de Suficiência	8%	5%	16%	29%	42%	78,50%
Exame de Qualificação Técnica	8%	5%	18%	29%	39%	77,22%
2. Os recursos de tecnologia da informação são indispensáveis para o desempenho das suas atividades administrativas. Qual o seu grau de satisfação em relação aos seguintes itens?						
Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore)	9%	5%	17%	28%	41%	77,16%
Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf	9%	5%	17%	27%	43%	78,19%
CRC Digital	9%	5%	14%	25%	47%	79,50%
Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC)	9%	5%	21%	29%	37%	75,98%
Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI)	8%	5%	21%	29%	37%	76,23%
Outros Serviços	12%	6%	20%	29%	33%	73,26%
3. Diante do processo de transformação digital. Qual seu grau de satisfação em relação as inovações promovidas pelo Sistema CFC/CRCs?	11%	7%	17%	29%	35%	73,83%
4. Visando às boas práticas de governança, o Sistema CFC/CRCs disponibiliza canais de comunicação direta com o usuário que permite o acesso à informação, transparência, incentivando o controle social. Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes canais:						
Ouvidoria	11%	7%	19%	28%	36%	74,04%
Portal da Transparência	11%	6%	18%	27%	38%	75,20%
Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	11%	6%	19%	28%	36%	74,56%
Domicílio Eletrônico	10%	6%	18%	27%	39%	75,74%

	 MUITO RUIM	 RUIM	 REGULAR	 BOM	 MUITO BOM	Índice de Satisfação
5. Qual seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta em relação aos canais de comunicação?	11%	7%	19%	29%	35%	73,89%
6. As redes sociais são um importante veículo de comunicação, pois permitem a troca de informações e a interação entre pessoas e organizações. Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes veículos?						
Site do CFC	10%	7%	18%	28%	38%	75,60%
Agência de Notícias	10%	7%	20%	28%	35%	73,96%
Boletim CFC	10%	7%	18%	27%	38%	75,14%
Revista Brasileira de Contabilidade (RBC)	11%	7%	20%	27%	35%	73,74%
TV CFC _ YouTube	11%	7%	21%	27%	34%	72,90%
Instagram	12%	8%	21%	27%	32%	71,88%
7. As instituições desempenham um papel crucial nas decisões políticas e sociais do país. Qual seu grau de satisfação quanto à atuação do CFC e dos CRCs nessas discussões no cenário social e político do Brasil?	18%	9%	19%	25%	30%	67,99%
8. Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição?	14%	7%	17%	24%	37%	72,70%
9. Como você avalia o seu relacionamento com o CFC?	14%	8%	19%	26%	33%	71,47%
10. O Conselho Regional de Contabilidade mantém relação com os órgãos regulatórios e de representação (Receita Federal, Secretaria de Fazenda, Junta Comercial, Câmaras e Assembleias etc.), os quais são relevantes na atuação do profissional da contabilidade. Qual seu grau de satisfação em relação à atuação do seu CRC perante esses órgãos?	17%	8%	17%	25%	33%	69,80%
11. As anuidades pagas aos Conselhos de Contabilidade são utilizadas para a promoção das garantias do exercício profissional, e contemplam ações de normatização, registro, fiscalização da profissão e fomento à Educação Profissional Continuada, além da gestão operacional das estruturas físicas, bem como para a representação política institucional e projetos de valorização da profissão. Qual seu grau de satisfação com a utilização do recurso da anuidade no seu estado?	21%	9%	17%	23%	29%	65,92%
12. O mundo dos negócios, impactado pela tecnologia e pelas práticas de ESG, tem exigido que os profissionais estejam cada vez mais preparados para se adaptar ao nível de exigência do mercado de trabalho. Uma das funções do Sistema CFC/CRCs é promover a capacitação do profissional da contabilidade para o seu exercício profissional. Como avalia qualidade do Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC) – (cursos, palestras, webinários ou eventos em geral) realizados para você?	13%	8%	18%	27%	34%	71,97%
13. O campo de atuação do profissional da contabilidade está cada vez mais amplo e exigente em razão das rápidas mudanças, do impacto da tecnologia, das práticas de ESG e da adaptação legislativa do país. O Sistema CFC/CRCs é responsável pela capacitação que promove a qualidade profissional. Qual seu grau de satisfação em relação a essa atuação do CRC do seu estado?	15%	8%	18%	26%	33%	71,01%
RESULTADO FINAL						74,24%

3. Análise dos dados

1. Quesitos mais bem avaliados estão relacionados ao CRC Digital (79,50%), ao Exame de Suficiência (78,50%) e à Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf (78,19%), demonstrando que os profissionais reconhecem a qualidade dos serviços prestados e sistemas disponibilizados nessas áreas.
2. Quesitos que apresentaram maior insatisfação com índice abaixo de 70% estão relacionados à utilização do recurso da anuidade no estado (65,92%), à atuação do CFC e dos CRCs no cenário social e político do Brasil (67,99%) e à atuação do CRC perante os órgãos regulatórios e de representação (69,80%). Isso evidencia áreas que demandam mais atenção por parte do CFC e dos CRCs, tanto em termos de comunicação como de ação.
3. Quesito que apresentou maior satisfação foi com relação ao CRC Digital (79,50%) e a maior insatisfação foi com relação à utilização do recurso da anuidade no estado (65,92%).

4. Análise das sugestões

As 3.943 sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa revelam os seguintes temas como prioritários:

- **Valorização da profissão:** muitos profissionais mencionaram a necessidade de uma maior valorização da classe contábil, incluindo a criação de um piso salarial e a regulamentação de honorários mínimos.

- **Redução da anuidade:** a anuidade foi frequentemente citada como um ponto de insatisfação, e muitos profissionais sugeriram uma redução nos valores ou a criação de um sistema de pagamento mais flexível.
- **Aprimoramento da educação continuada:** há uma demanda por cursos mais práticos e alinhados às necessidades do mercado, com horários compatíveis com a rotina dos profissionais. Além disso, a ampliação da oferta de cursos gratuitos foi uma sugestão recorrente.
- **Fiscalização e concorrência desleal:** a necessidade de uma fiscalização mais rigorosa sobre escritórios que atuam de forma irregular e a concorrência desleal foram temas importantes nas respostas.
- **Melhoria na comunicação:** a comunicação precisa ser aprimorada, com mais informações sobre eventos, cursos e mudanças na legislação. Foi sugerida a utilização de canais digitais e redes sociais para essa comunicação.
- **Apoio aos profissionais:** muitos profissionais expressaram a necessidade de um suporte mais efetivo do Sistema CFC/CRCs, especialmente em relação a questões práticas do dia a dia, como o acesso a informações e orientações sobre obrigações fiscais. Muitos acreditam que o Sistema CFC/CRC deve ser mais ativo na defesa dos interesses dos contadores.

5. Análise da percepção dos profissionais da contabilidade

A percepção é, em geral, positiva, com destaque para os serviços prestados e os recursos de tecnologia. No entanto, há áreas que precisam de atenção, como a atuação política e social, o relacionamento com os órgãos e a comunicação sobre a utilização das anuidades.

6. Conclusão

A pesquisa indica uma tendência positiva de satisfação entre os profissionais em relação aos serviços prestados. No entanto, os resultados evidenciam aspectos críticos que demandam atenção, especialmente no que se refere à transparência na utilização das anuidades e ao posicionamento do Sistema CFC/CRCs em questões sociais e políticas. O aprimoramento desses pontos pode contribuir para o aumento da confiança e da satisfação dos profissionais, além de fortalecer a credibilidade e a imagem institucional do Sistema perante a sociedade. Diante desse cenário, o CFC recomendou que cada CRC desenvolva um plano de ação estruturado para abordar os principais fatores de insatisfação, garantindo uma resposta eficaz às demandas identificadas.

