



RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO PROFISSIONAIS

2025

Pesquisa de Satisfação – Profissionais da Contabilidade

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 (regulamentado o art. 37, 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988) dispôs sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários 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 de serviços.



Pesquisa de Satisfação – Profissionais da Contabilidade

O Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRCCE) aplica pesquisas com a finalidade de medir a satisfação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CRCCE.

As pesquisas - que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por indicadores do CRCCE - são aplicadas por meio de ferramentas 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".



Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCCE

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCCE. O questionário foi enviado aos mais de 13 mil profissionais registrados.

Em 2025, a pesquisa obteve 38 respostas, e o resultado foi 67,33%, portanto, a meta não foi cumprida. A pesquisa foi composta de 14 questões, e as respostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim" e 5 significa "muito bom". O índice levou em consideração as respostas computadas no período entre 27/01/2026 e 18/02/2026. A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CFCs. "Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs".



Período
27JAN a
18FEV
2026



14
questões



38
respostas

67,33%
meta não cumprida



Respostas aos questionários em escala 1a 5



O resultado alcançado demonstra o comprometimento do CRCCE com todos os seus públicos.

Objetivo estratégico: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs			
Indicador	Meta - 2025	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	70%	67,33%	96,19%

Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

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:

Registro – 68,42%

Fiscalização Ética e Disciplina – 64,74%

Educação Profissional Continuada – 67,89 %

Normatização – 68,95 %



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

2. Qual seu grau de satisfação em relação aos serviços digitais oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs?

Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore) – 71,58%

Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf – 77,89%

CRCDigital – 76,84%

Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC) – 69,47%

Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI) – 68,42 %

Cadastro Nacional de Auditores Independentes - Pessoa Jurídica (CNAI - PJ) – 67,89%

Outros Serviços – 65,79 %



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

3. Diante do processo de transformação digital, qual seu grau de satisfação em relação as inovações promovidas pelo Sistema CFC/ CRCs (carteira digital, eleições online, etc)?

Resultado: 72,63%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

4. Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes canais de comunicação do Sistema CFC/CRCs:

Ouvidoria - 66,32%

Portal da Transparência - 67,37%

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) - 68,42%

Domicílio Eletrônico - 66,32%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

5. Qual seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta em relação aos canais de comunicação?

Resultado: 65,79%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

6. Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes veículos de comunicação do Sistema a exemplo do Site, Agência de Notícias, Boletim e Redes sociais (Instagram, Youtube, LinkedIn, etc)?

Resultado: 66,84%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

7. Qual seu grau de satisfação quanto à atuação do Sistema CFC/CRCs nas discussões sociais e políticas da classe contábil brasileira?

Resultado: 61,05%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

8. Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição?

Resultado: 67,89%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

9. Como você avalia o seu relacionamento com o Sistema CFC/CRCs?

Resultado: 64,21%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

10. Qual o seu grau de satisfação em relação à representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe?

Resultado: 62,11%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

11. Qual seu grau de satisfação em relação à atuação do seu CRC perante os órgãos regulatórios e de representação (Receita Federal, Secretaria de Fazenda, Junta Comercial, Câmaras e Assembleias etc.), relevantes na atuação do profissional da contabilidade?

Resultado: 62,11%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

12. Qual seu grau de satisfação com a utilização do recurso da anuidade no seu estado na 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?

Resultado: 60,53%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

13. Como você avalia a qualidade do Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC) (cursos, palestras, webinários ou eventos em geral) realizados pelo Sistema CFC/CRCs?

Resultado: 67,37%



Pesquisa de Satisfação dos Profissionais 2025

14. Qual o seu grau de satisfação em relação à atuação do CRC do seu estado na capacitação das novas tecnologias voltadas às práticas Ambiental, Social e Governança (ESG)?

Resultado: 63,68%





CRCCE