

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CRCMA 2025



INTRODUÇÃO

A boa governança tem como propósito conquistar e preservar a credibilidade da instituição face à sociedade, por meio de um conjunto eficiente de mecanismos, a fim de assegurar que as ações executadas estejam sempre alinhadas ao interesse público.

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.

Para contribuir com o aprimoramento da governança, a Lei nº 13.460/2017 que regulamentou 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.

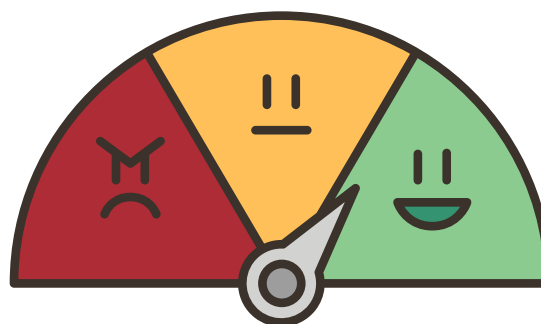
Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

O Sistema CFC/CRCs 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 Conselho Federal de Contabilidade e Conselhos Regionais de Contabilidade.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores 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



1 2 3 4 5

O resultado alcançado demonstra que o CRCMA está engajado em atingir a satisfação com seu público

Objetivo Estratégico: Promover a Satisfação da Classe Contábil em Relação ao Sistema CFC/CRCs			
Indicador	Meta 2025	Resultado	Desempenho
Grau De Satisfação Dos Profissionais da Contabilidade	70%	79,35%	113,36%

Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao Sistema CFC/CRCs - 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 -81%

Fiscalização Ética e Disciplina - 80%

Educação Profissional Continuada - 76%

Normatização - 79%

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

Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore) -81%

Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf - 84%

CRCDigital - 83%

Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC) - 84%

Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI) - 82%

Cadastro Nacional de Auditores Independentes - Pessoa Jurídica (CNAI - PJ) - 83%

Outros Serviços - 81%

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: 86%

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

Ouvidoria - 76%

Portal da Transparência - 82%

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) - 82%

Domicílio Eletrônico - 82%

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

Resultado: 82%

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: 81%

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

Resultado: 76%

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

Resultado: 76%

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

Resultado: 81%

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

Resultado: 76%

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: 75%

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: 64%

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: 76%

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: 74%

Voltada aos profissionais da contabilidade, esta pesquisa tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs. O questionário foi enviado aos mais de 8 mil profissionais registrados.

Em 2025, a pesquisa obteve 20 respostas, e o resultado foi 79,35%; sendo 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”, além de uma questão opcional discursiva.

O índice levou em consideração as respostas computadas no período entre 27 de janeiro a 18 de fevereiro 2026. 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
de 27 de janeiro
a 18 de fevereiro
de 2026**



14 questões



20 respostas



**Meta cumprida
79,35%**

