

Relatório da

PESQUISA



DE SATISFAÇÃO
DOS PROFISSIONAIS DA
CONTABILIDADE

EXERCÍCIO 2025

Introdução

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, a governança pública compreende o conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle utilizados para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à adequada prestação de serviços à sociedade. Para que essas funções sejam desempenhadas de forma eficaz, torna-se necessário adotar práticas que permitam compreender as percepções e necessidades das partes interessadas, entre elas a realização de pesquisas de satisfação.

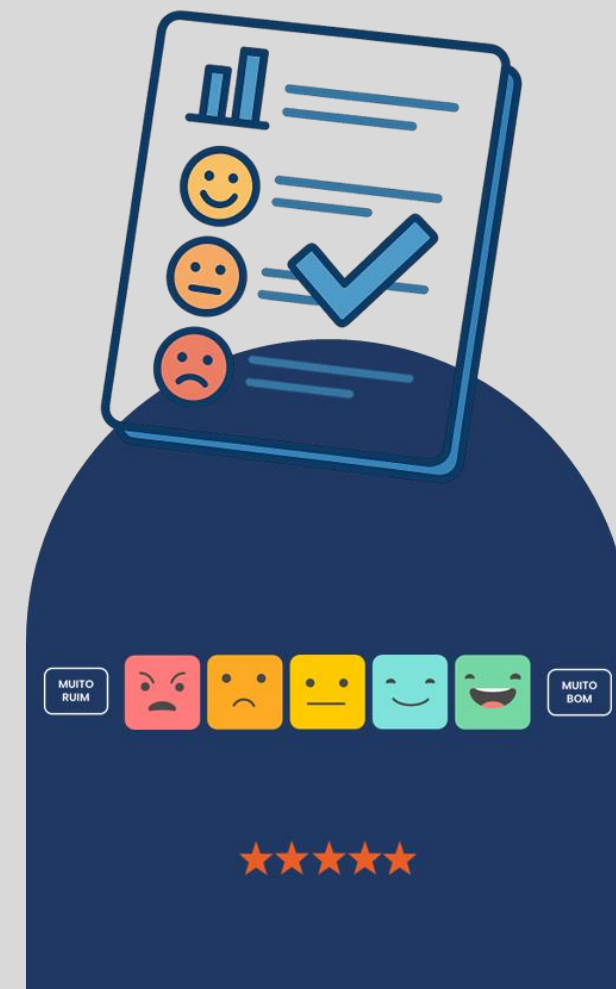
A avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos também encontra respaldo na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Nos termos dessa legislação, as organizações públicas devem promover mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços prestados, divulgar amplamente os resultados obtidos e utilizar essas informações como subsídio para o aprimoramento contínuo de suas atividades.

Nesse contexto, o Sistema Conselho Federal de Contabilidade/Conselhos Regionais de Contabilidade (Sistema CFC/CRCs) adota a pesquisa de satisfação como instrumento de monitoramento e aperfeiçoamento da gestão. O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) realiza pesquisas com o objetivo de mensurar a percepção da sociedade sobre os serviços prestados pelos profissionais da contabilidade, bem como avaliar o nível de satisfação desses profissionais em relação às ações desenvolvidas pelo Sistema CFC/CRCs. Além disso, também são realizadas pesquisas voltadas à avaliação da satisfação dos Conselhos Regionais em relação às iniciativas do CFC e do corpo funcional em relação às ações institucionais.

Nesse contexto, o Sistema CFC/CRCs adota a pesquisa de satisfação como instrumento de monitoramento e aperfeiçoamento da gestão. O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) realiza pesquisas com o objetivo de mensurar a percepção da sociedade sobre os serviços prestados pelos profissionais da contabilidade, bem como avaliar o nível de satisfação desses profissionais em relação às ações desenvolvidas pelo Sistema CFC/CRCs. Além disso, também são realizadas pesquisas voltadas à avaliação da satisfação dos Conselhos Regionais em relação às iniciativas do CFC e do corpo funcional em relação às ações institucionais.

No âmbito regional, o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRCSC) também aplica pesquisas com a finalidade de avaliar a satisfação dos profissionais da contabilidade quanto às ações desenvolvidas pelo Conselho, bem como aferir o grau de satisfação do corpo funcional em relação às iniciativas institucionais.

As pesquisas são realizadas anualmente e integram o Sistema de Gestão por Indicadores do Sistema CFC/CRCs, previsto no Planejamento Estratégico da entidade. A coleta das informações ocorre por meio de ferramenta eletrônica específica, garantindo confidencialidade às respostas e participação voluntária e anônima dos respondentes. O grau de satisfação é apurado a partir da média aritmética das respostas obtidas nas questões objetivas do questionário, as quais seguem escala de avaliação de 1 a 5, em que 1 corresponde a “muito ruim” e 5 a “muito bom”.



PESQUISA



DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE

Orientar, normatizar e fiscalizar o exercício da profissão contábil constituem algumas das principais atribuições do Sistema CFC/CRCs. Com o objetivo de avaliar a percepção dos profissionais da contabilidade quanto às ações desenvolvidas pelo Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRCSC) e, conseqüentemente, identificar oportunidades de melhoria nos serviços prestados, é realizada anualmente a pesquisa de satisfação dirigida aos profissionais registrados na jurisdição do Conselho.

A pesquisa tem como finalidade mensurar o nível de satisfação dos profissionais da contabilidade em relação às atividades desenvolvidas pelo CRCSC. Para esse indicador, o Conselho Federal de Contabilidade estabelece como meta o índice mínimo de satisfação de 70%.

O questionário foi encaminhado aos mais de 23 mil profissionais registrados no CRCSC, tendo sido obtidas 117 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 0,49%. Como resultado, foi apurado um índice de satisfação de 65,46%.

O instrumento de coleta foi composto por quatorze questões objetivas, sendo 26 itens, avaliadas em escala de 1 a 5 — em que 1 representa “muito ruim” e 5 “muito bom” —, além de uma questão discursiva opcional destinada à coleta de sugestões e comentários. Para o cálculo do indicador, foram consideradas as respostas registradas no período de 2026.

A pesquisa integra o conjunto de indicadores associados ao objetivo estratégico do Sistema CFC/CRCs de **promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs**, contribuindo para o fortalecimento institucional, o aprimoramento da prestação de serviços e o alinhamento das ações do Conselho às necessidades e expectativas dos profissionais da contabilidade.



Período
27/01 a 18/02
2026



117
respostas



Índice de
satisfação de 2025
65,46%



14 questões
26 itens avaliados
+ **1** discursiva opcional

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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

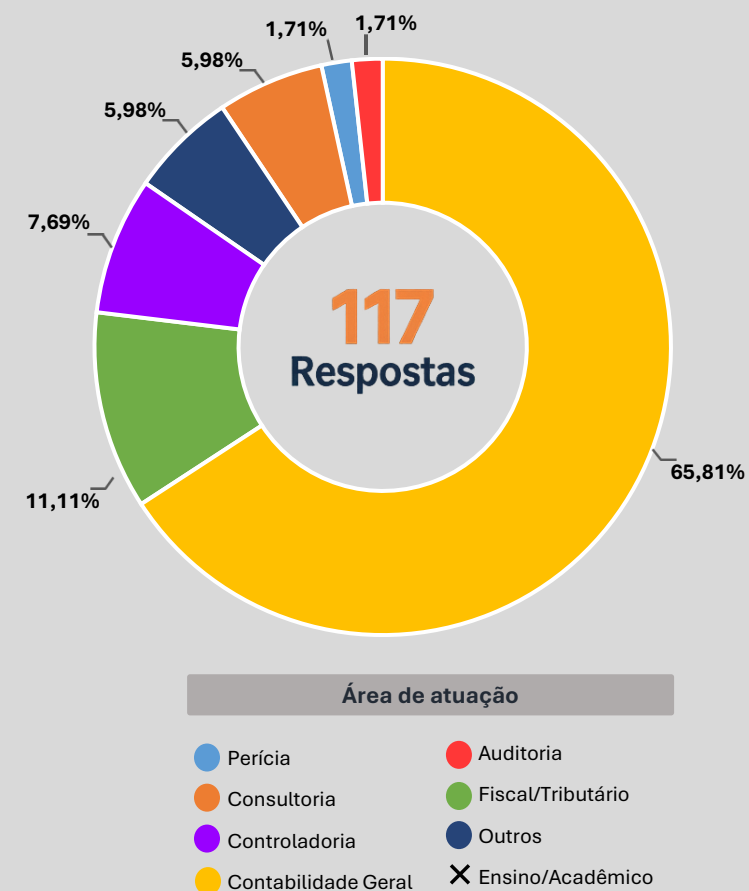
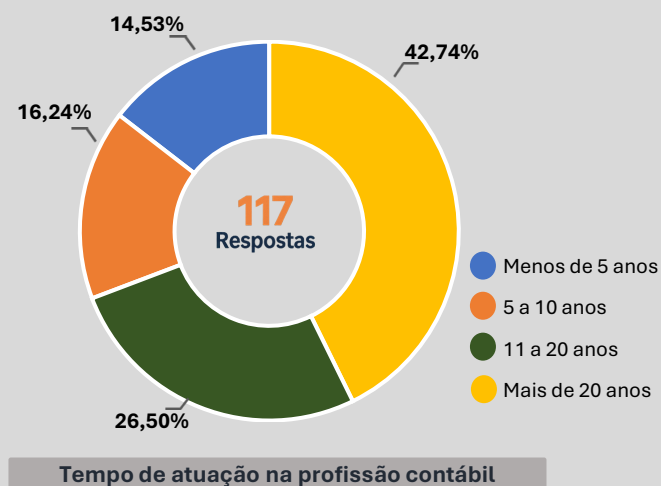
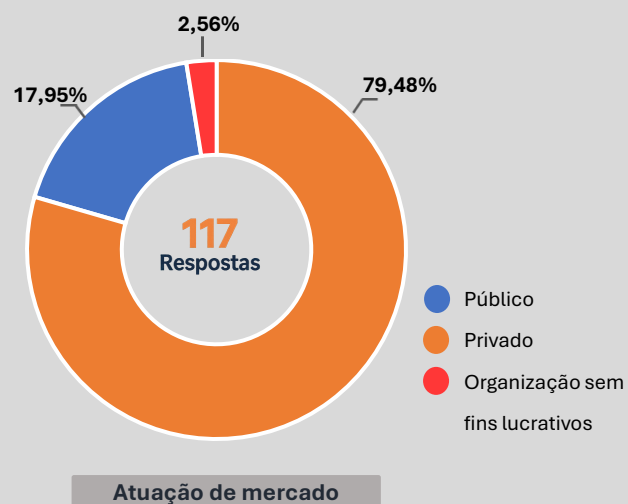
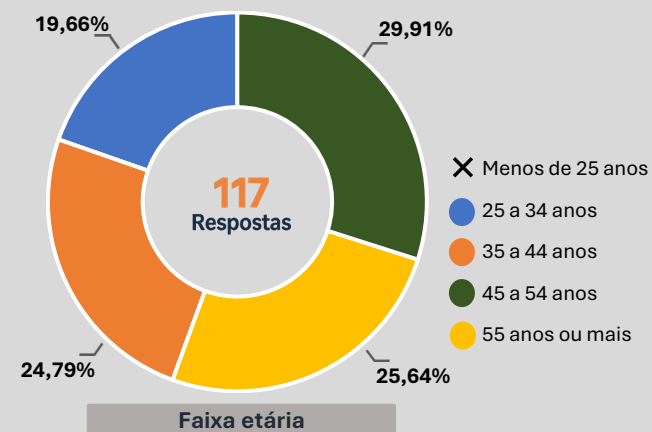
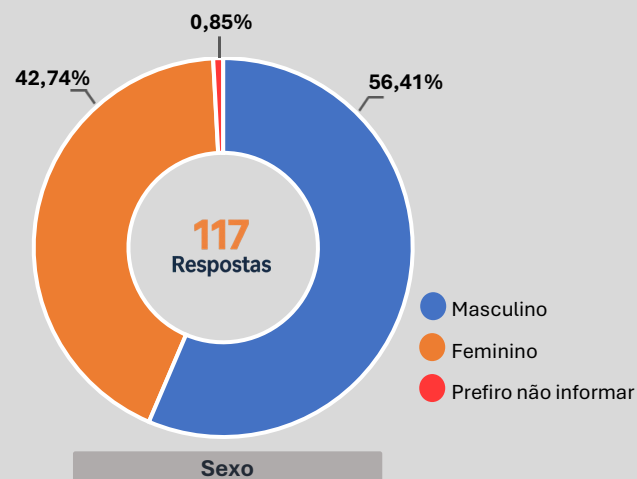
INDICADORES

Grau de satisfação dos profissionais da
contabilidade

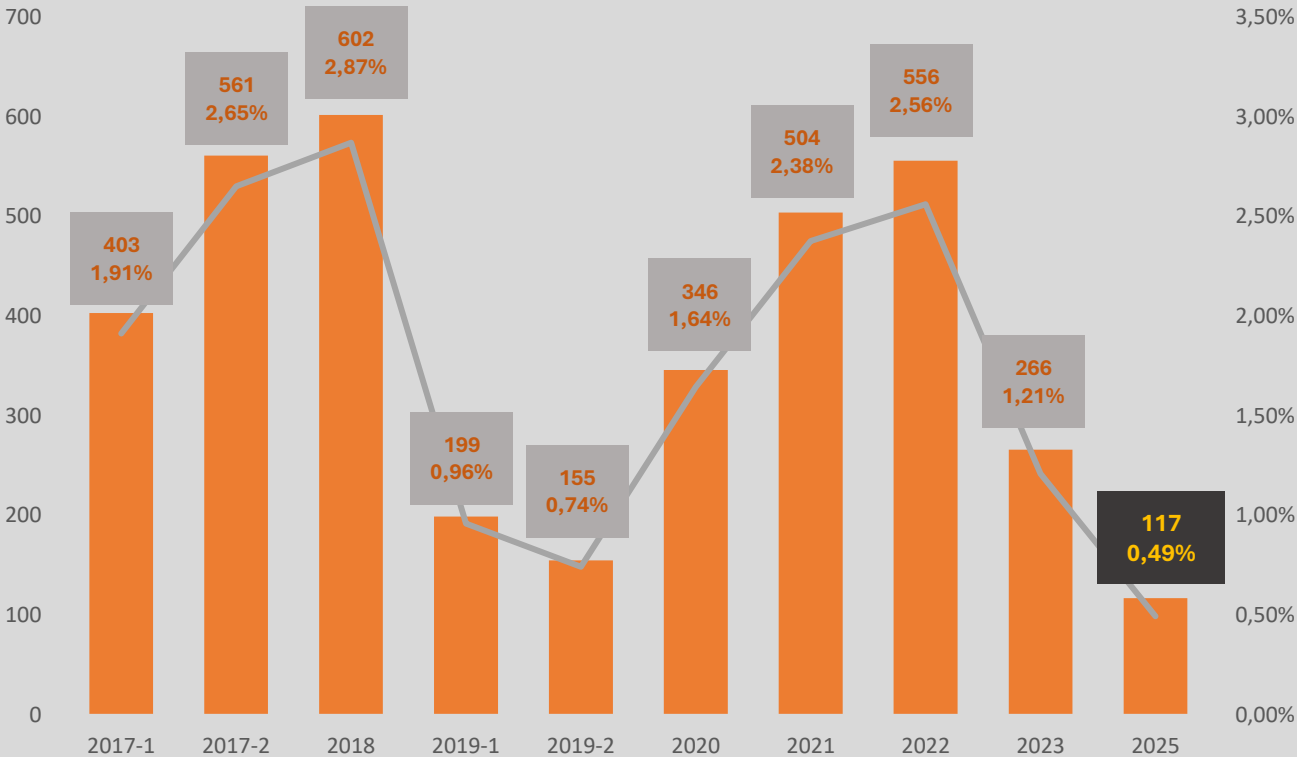
Meta 70%

Resultado
65,46%

Perfil



Histórico do de participação do Profissional da Contabilidade de Santa Catarina



Observação:

Em 2024, as pesquisas foram realizadas em âmbito nacional e contaram com a participação de **8.573 profissionais da contabilidade** de todo o país.

Questionário



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	13%	11%	21%	28%	27%	69,23%
Fiscalização Ética e Disciplina	16%	9%	24%	27%	23%	66,32%
Educação Profissional Continuada	14%	15%	24%	27%	21%	65,30%
Normatização	15%	8%	25%	30%	22%	67,18%

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

Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore)	17%	9%	18%	32%	24%	67,18%
Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf	14%	7%	21%	25%	33%	71,45%
CRCDigital	14%	6%	15%	31%	34%	73,16%
Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPIC)	17%	8%	22%	29%	24%	67,01%
Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI)	18%	7%	21%	30%	24%	67,01%
Cadastro Nacional de Auditores Independentes - Pessoa Jurídica (CNAI - PJ)	18%	7%	21%	29%	25%	67,18%
Outros Serviços	22%	8%	23%	24%	23%	63,59%

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)?

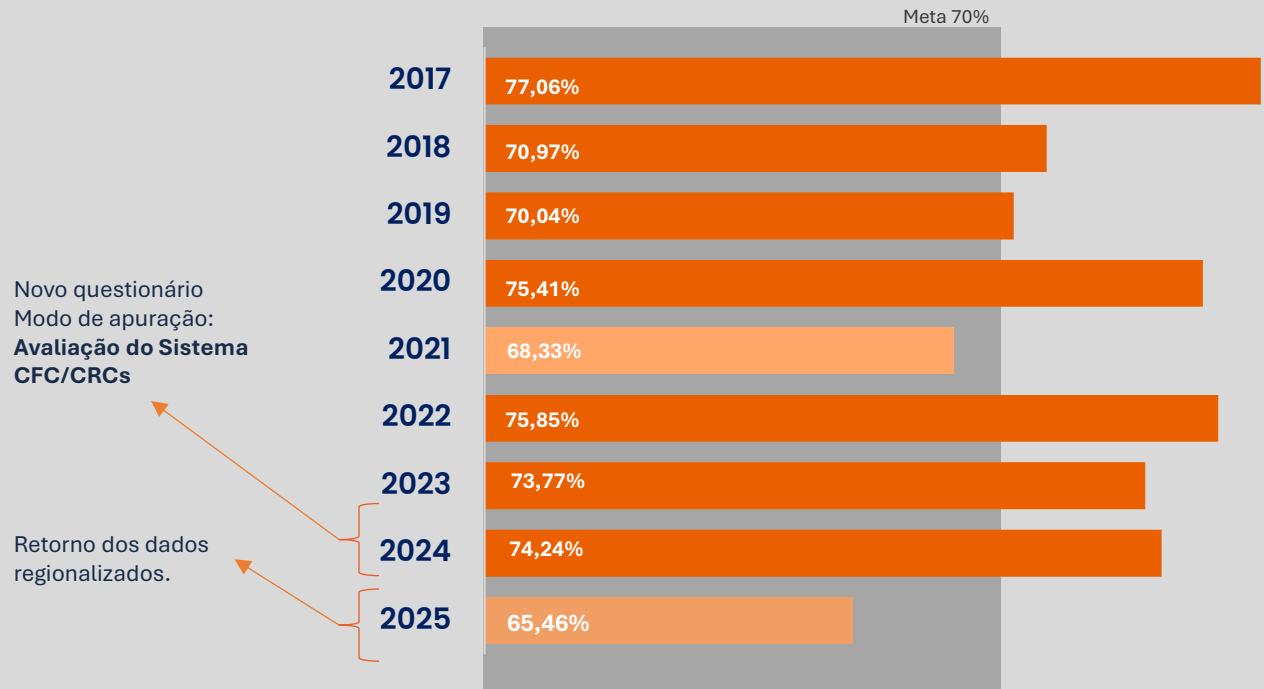
Ouvidoria	16%	9%	21%	25%	28%	67,86%
Portal da Transparência	18%	8%	18%	29%	27%	68,03%
Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	16%	9%	20%	26%	29%	68,38%
Domicílio Eletrônico	17%	8%	19%	28%	28%	68,55%



5. Qual seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta em relação aos canais de comunicação?	15%	11%	19%	32%	23%	67,18%
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)?	21%	9%	17%	35%	19%	64,62%
7. Qual seu grau de satisfação quanto à atuação do Sistema CFC/CRCs nas discussões sociais e políticas da classe contábil brasileira?	31%	12%	18%	21%	19%	56,92%
8. Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição?	19%	15%	10%	27%	29%	66,67%
9. Como você avalia o seu relacionamento com o Sistema CFC/CRCs?	19%	15%	13%	29%	25%	65,30%
10. Qual o seu grau de satisfação em relação à representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe?	30%	18%	17%	21%	14%	54,19%
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?	28%	15%	15%	21%	21%	58,29%
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?	34%	10%	15%	20%	21%	56,41%
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?	21%	9%	24%	26%	20%	63,08%
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)?	26%	10%	20%	24%	21%	60,68%

Resultado 65,46%

Histórico do Índice de Satisfação



■ Análise dos dados

A Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade referente ao exercício de 2025, considerando apenas os respondentes do estado de Santa Catarina, apresentou índice geral de satisfação de 65,46%, resultado inferior à meta de 70% estabelecida pelo Sistema CFC/CRCs. Ainda assim, os dados permitem identificar aspectos positivos na percepção dos profissionais, bem como pontos que demandam aprimoramento.

1. Quesitos mais bem avaliados estão relacionados principalmente aos serviços digitais e às iniciativas de transformação tecnológica promovidas pelo Sistema CFC/CRCs. Destacam-se o CRC Digital (73,16%), a Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf (71,45%) e a satisfação com as inovações decorrentes da transformação digital, como carteira digital e eleições on-line (71,11%). Esses resultados demonstram que os profissionais reconhecem os avanços tecnológicos e a modernização dos serviços disponibilizados.
2. Os serviços tradicionais do Sistema, como registro, fiscalização, normatização e educação profissional continuada, apresentaram índices próximos à meta, porém ainda abaixo do patamar esperado. Os resultados variaram entre 65,30% e 69,23%, indicando percepção razoavelmente positiva, mas com espaço para melhorias, sobretudo na Educação Profissional Continuada (65,30%) e na Fiscalização Ética e Disciplina (66,32%).
3. Os canais institucionais de comunicação (Ouvidoria, Portal da Transparência, e-SIC e Domicílio Eletrônico) apresentaram resultados relativamente homogêneos, com índices entre 67,86% e 68,55%, demonstrando avaliação moderadamente positiva dos profissionais quanto ao acesso à informação e aos mecanismos de comunicação com o Sistema.
4. Os quesitos que apresentaram maior insatisfação estão relacionados à atuação institucional e à representatividade da classe contábil. Destacam-se a representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe (54,19%), a utilização dos recursos da anuidade no estado (56,41%) e a atuação do Sistema CFC/CRCs nas discussões sociais e políticas da classe contábil (56,92%). Esses resultados indicam uma percepção de distanciamento institucional e apontam para a necessidade de maior transparência, comunicação e fortalecimento da representatividade da classe.

5. O quesito mais bem avaliado foi o CRC Digital (73,16%), evidenciando a relevância das soluções tecnológicas no relacionamento entre o Sistema CFC/CRCs e os profissionais da contabilidade. Por outro lado, o quesito com menor índice de satisfação foi a representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe (54,19%), o que sugere a necessidade de ampliação do diálogo institucional e de maior engajamento com os profissionais.

■ Análise das sugestões

As sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa evidenciam preocupações recorrentes e apontam oportunidades de aprimoramento das ações do Sistema CFC/CRCs. Entre os principais temas observados nas manifestações dos profissionais da contabilidade, destacam-se:

- **Valorização da profissão contábil:** diversos profissionais manifestaram a necessidade de maior reconhecimento institucional da classe, com fortalecimento da representatividade e maior atuação na defesa dos interesses da profissão perante a sociedade e os órgãos governamentais.
- **Transparência na utilização das anuidades:** a forma de aplicação dos recursos provenientes das anuidades foi um dos temas mais citados, demonstrando a necessidade de ampliar a comunicação sobre como esses recursos são utilizados para o desenvolvimento de ações institucionais, fiscalização, capacitação profissional e representação da classe.
- **Aprimoramento da educação profissional continuada:** muitos respondentes destacaram a importância de ampliar a oferta de cursos, palestras e eventos, especialmente com conteúdos mais práticos, alinhados às demandas atuais do mercado e às mudanças na legislação.
- **Fortalecimento da fiscalização profissional:** também foram apontadas sugestões relacionadas ao combate ao exercício irregular da profissão e à concorrência desleal, com a expectativa de maior rigor e presença institucional nesse aspecto.
- **Melhoria da comunicação institucional:** alguns participantes ressaltaram a necessidade de ampliar a divulgação de informações relevantes, eventos, capacitações e atualizações normativas, utilizando de forma mais intensiva os meios digitais e as redes sociais.

■ Análise da percepção dos profissionais da contabilidade

De forma geral, a percepção dos profissionais da contabilidade de Santa Catarina em relação ao Sistema CFC/CRCs apresenta avaliação moderadamente positiva, especialmente no que se refere aos serviços digitais e às iniciativas de modernização tecnológica.

Os resultados indicam que os profissionais reconhecem os esforços do Sistema na digitalização dos serviços e na simplificação de processos, o que contribui para maior eficiência no relacionamento institucional. Entretanto, também evidenciam expectativas mais elevadas quanto à atuação institucional, à representatividade da classe e à transparência na gestão dos recursos.

Outro ponto relevante refere-se à necessidade de fortalecimento da comunicação institucional, de forma a ampliar o conhecimento dos profissionais sobre as ações desenvolvidas pelo Sistema e sobre o papel dos Conselhos na defesa e valorização da profissão contábil.

Nesse sentido, os dados sugerem que, além da manutenção e evolução dos serviços prestados, torna-se fundamental investir em estratégias de aproximação com os profissionais, reforçando a participação, o diálogo e a transparência institucional.

■ Conclusão

Os resultados da Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao Sistema CFC/CRCs no exercício de 2025, considerando os respondentes do estado de Santa Catarina, indicam índice geral de satisfação de 65,46%, resultado que, embora abaixo da meta estabelecida, demonstra avaliação relativamente positiva em diversos aspectos da atuação institucional.

Os dados evidenciam avanços importantes, especialmente na modernização dos serviços digitais e na transformação tecnológica, áreas que apresentaram os melhores níveis de satisfação entre os respondentes. Por outro lado, aspectos relacionados à representatividade institucional, à atuação política e à transparência na utilização das anuidades destacam-se como pontos de maior atenção.

Diante desse cenário, os resultados da pesquisa constituem importante instrumento de gestão e de aperfeiçoamento institucional, permitindo identificar percepções, demandas e expectativas da classe contábil. A análise das informações obtidas contribui para o direcionamento de ações voltadas ao aprimoramento dos serviços, ao fortalecimento da comunicação institucional e à ampliação da representatividade da profissão.

Com base nesses resultados, recomenda-se que o Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina desenvolva estratégias e planos de ação voltados ao enfrentamento dos principais fatores de insatisfação identificados, promovendo maior aproximação com os profissionais da contabilidade, ampliando a transparência institucional e fortalecendo as ações de valorização da profissão. Essas medidas tendem a contribuir para o aumento da confiança da classe contábil no Sistema CFC/CRCs e para o contínuo aprimoramento da prestação de serviços à sociedade.





CRCSC

*A força contábil
superando desafios.*