

Pesquisa de Satisfação em relação ao Sistema CFC/CRCs - 2019

Entender as expectativas dos profissionais sobre o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e mapear a avaliação da sociedade em relação à profissão contábil. Esses são os objetivos das pesquisas de satisfação e avaliação promovidas pelo CFC, que foram aplicadas nos dois semestres do ano. Nesse período, profissionais e sociedade, por meio dos questionários, avaliaram e enviaram sugestões do trabalho realizado pela Contabilidade brasileira em favor do desenvolvimento do país.

Para a sociedade em geral, foram cinco perguntas que abordaram “o nível de conhecimento das atribuições do profissional da contabilidade”, “a qualidade do serviço prestação pelos profissionais da contabilidade”, “a importância do serviço prestado”, “a imagem do profissional perante sociedade” e “o nível de reconhecimento em comparação a outros profissionais”.

Os profissionais da contabilidade responderam a um questionário com foco nos serviços oferecidos pelo CFC. Perguntas relacionadas à imagem institucional, educação continuada e publicação em geral fizeram parte do pequeno questionário, composto de nove perguntas que trouxeram como opções de respostas as alternativas “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “desconheço”.

As pesquisas são indicadores de gestão que fazem parte dos Objetivos Estratégicos do Sistema CFC/CRCs: “elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade” e “promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs”.

Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade

No 1º semestre de 2019, 126 pessoas responderam à pesquisa composta por cinco questões e, no segundo semestre, foram 117 respondentes. Por meio dos resultados, o CFC pretende programar ações que busquem a melhoria da imagem dos profissionais, como, por exemplo, a contratação de agência de publicidade para divulgação das ações do Sistema CFC/CRCs.

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PROFISSÃO CONTÁBIL PERANTE A SOCIEDADE	1º sem/2019 (% dos índices ótimo e bom)	2º sem/2019 (% dos índices ótimo e bom)	MÉDIA (% dos índices ótimo e bom)
1 Nível de conhecimento das atribuições do profissional da contabilidade	60,00	62,93	61,47
2 Qualidade do serviço prestado pelo profissional da contabilidade	63,41	64,10	63,76
3 Importância do serviço prestado pelo profissional da contabilidade	80,16	82,05	81,11
4 Imagem do profissional da Contabilidade perante a sociedade	44,80	48,70	46,75
5 Nível de reconhecimento em comparação a outros profissionais	41,94	49,14	45,54
TOTAL (% dos índices ótimo e bom)	58,06	61,38	59,72

Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao CFC

Em 2019, no 1º semestre, 13.227 profissionais responderam à pesquisa composta por nove questões e no 2º semestre foram 9.887. Destaca-se que todas as ações e normativas estabelecidas pelo CFC visam ao aprimoramento da profissão, ao atendimento aos profissionais da contabilidade com excelência e à proteção da sociedade brasileira. De qualquer forma, não foi obtido um resultado positivo.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CFC	1º sem/2019 (% dos índices ótimo e bom)	2º sem/2019 (% dos índices ótimo e bom)	MÉDIA (% dos índices ótimo e bom)
1 Imagem institucional	68,38	62,64	65,51
2 Serviços prestados aos usuários (ex: Normatização, Registro, Fiscalização, Exame de Suficiência, Exame de Qualificação Técnica, Biblioteca, Programa de Voluntariado da Classe Contábil, etc.)	64,39	60,51	62,45
3 Serviços prestados em meio digital (ex: Decore, Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf, CNPC, CNAI, Ouvidoria, Portal da Transparência, etc.)	71,97	69,37	70,67
4 Educação Continuada (ex: congressos, fóruns, cursos e treinamentos)	61,01	57,68	59,35
5 Publicação em geral (jornal, revista, boletim eletrônico)	66,39	61,70	64,05
6 Site e redes sociais	67,30	63,13	65,22
7 Qualidade do atendimento prestado ao usuário	67,45	64,52	65,99
8 Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços	71,95	69,64	70,80
9 Medidas adotadas pelo CFC para aperfeiçoamento da prestação do serviço	63,91	59,44	61,68
TOTAL (% dos índices ótimo e bom)	66,97	63,18	65,08