

Pesquisa de Satisfação em relação ao Sistema CFC/CRCs – 2020

Com o objetivo de mapear as expectativas do público em relação aos profissionais da contabilidade e mensurar as experiências dele com esses profissionais, o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) aplica anualmente Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade, e qualquer cidadão pode participar.

O formulário continha cinco perguntas sobre o nível de conhecimento, a qualidade do serviço, a importância do serviço prestado, a imagem do profissional perante sociedade e o nível de reconhecimento em comparação a outros profissionais. Além de responder às questões de múltipla escolha, foi possível enviar sugestões.

A pesquisa é realizada desde 2014 e faz parte dos Objetivos Estratégicos do Sistema CFC/CRCs. Os indicadores contribuem para a elaboração de diretrizes do planejamento anual do CFC, a fim de “elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade”.

Os profissionais da contabilidade também puderam responder a um questionário sobre os serviços oferecidos pelo CFC. Ao total, foram dez perguntas sobre temas como: imagem institucional, educação continuada, capacitação on-line e medidas adotadas durante a pandemia de Covid-19. A pesquisa também é um indicador de gestão que busca “promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs”.

Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade

Em 2020, 497 pessoas responderam à pesquisa e o resultado ficou bem próximo da meta fixada, que é de 70%. Dados coletados na edição deste ano revelaram que 68,91% dos participantes consideraram “ótimo” ou “bom” a imagem dos profissionais da contabilidade. O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 21 de outubro a 8 de dezembro de 2020.

O CFC continuará com as ações que buscam a melhoria da imagem dos profissionais, como, por exemplo, a intensa divulgação das ações do Sistema CFC/CRCs.

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA PROFISSÃO CONTÁBIL PERANTE A SOCIEDADE	2020 (% dos índices ótimo e bom)
1 Nível de conhecimento das atribuições do profissional da contabilidade	76,52
2 Qualidade do serviço prestado pelo profissional da contabilidade	76,47
3 Importância do serviço prestado pelo profissional da contabilidade	91,08
4 Imagem do profissional da Contabilidade perante a sociedade	53,75
5 Nível de reconhecimento em comparação a outros profissionais	46,75
TOTAL (% dos índices ótimo e bom)	68,91

Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao CFC

Em 2020, 12.690 profissionais responderam à pesquisa composta por 10 questões. 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. No entanto, a pesquisa não apresentou resultado positivo. A meta estabelecida foi de 70% e o resultado alcançado foi de 58,59%. Fato que se justifica pelo ataque cibernético sofrido pelo CFC em maio de 2020, no qual os meios de comunicação, sistemas e serviços do CFC ficaram indisponíveis ao público por determinado período.

Importante destacar que o ano de 2020 foi atípico para todo o mundo. A pandemia do novo coronavírus e as medidas fundamentais que devem ser adotadas para conter o avanço da Covid-19 dificultaram a execução plena das atividades dos profissionais da contabilidade. Sendo assim, durante todo o exercício, o CFC buscou continuamente soluções que pudessem amparar a classe e evitar que os impactos da pandemia do coronavírus fossem ainda maiores.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CFC	2020 (% dos índices ótimo e bom)
1 Imagem institucional	59,15
2 Serviços prestados aos usuários (ex: Normatização, Registro, Fiscalização, Exame de Suficiência, Exame de Qualificação Técnica, Biblioteca, Programa de Voluntariado da Classe Contábil, etc.)	55,44
3 Serviços prestados em meio digital (ex: Decore, Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf, CNPC, CNAI, Ouvidoria, Portal da Transparência, etc.)	63,58
4 Educação Continuada (ex: congressos, fóruns, cursos e treinamentos)	57,30
5 Publicação em geral (jornal, revista, boletim eletrônico)	58,99
6 Site e redes sociais	59,83
7 Qualidade do atendimento prestado ao usuário	59,02
8 Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços	62,84
9 Medidas adotadas pelo CFC para amparar a classe contábil e auxiliar na redução dos impactos da pandemia de Covid-19	51,50
10 Capacitação on-line (lives, seminários e webinars) durante a pandemia de Covid-19	58,28
TOTAL (% dos índices ótimo e bom)	58,59