



Relatório das Pesquisas de Satisfação

Exercício 2021

Pesquisas de satisfação em relação ao Sistema CFC/CRCs – 2021

Em 2021, o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) realizou pesquisas com a finalidade de mensurar o nível de aceitação dos profissionais da contabilidade em relação às ações desenvolvidas pelo CFC e de medir a satisfação da sociedade brasileira em relação ao trabalho realizado pelos profissionais da contabilidade.

Com os resultados obtidos, o CFC irá programar ações que busquem a melhoria da imagem dos profissionais, do trabalho realizado pelos Conselhos de Contabilidade e dos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs aos profissionais da área.

Conforme planejado para este exercício, o CFC reformulou os questionários das Pesquisas de Satisfação de 2021 para torná-los ainda mais simples e de fácil compreensão.

A quantidade de perguntas foi reduzida significativamente e o formulário apresentou leiaute simplificado, com textos compactos e atrativos. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”, tudo para facilitar a resposta pelo usuário e aproximá-lo ainda mais do CFC.

Respostas aos questionários em escala de 1 a 5



muito ruim



muito bom

A atualização das Pesquisas de Satisfação faz parte das práticas de governança e da melhoria contínua dos serviços prestados pelo Sistema CFC/CRCs. Essa modernização orientou com mais clareza o público do CFC e demais interessados, sendo um grande instrumento de avaliação dos nossos serviços prestados e um norteador para novas ações de melhoria.

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

Objetivo estratégico: Promover a satisfação da classe contábil em relação ao sistema CFC/CRCs			
Indicador	Meta - 2021	Resultado	Desempenho
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade.	70%	74,02%	 105,74%

Objetivo estratégico: Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade			
Indicador	Meta - 2021	Resultado	Desempenho
Índice de avaliação da profissão contábil perante a sociedade.	70%	81,43%	 116,33%

Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao CFC

Orientar, normatizar e fiscalizar estão entre os principais objetivos do Sistema CFC/CRCs. Além disso, o CFC tem o dever de promover o desenvolvimento da profissão contábil no Brasil, buscando a melhoria contínua do ambiente de negócios para facilitar e impulsionar o desenvolvimento econômico no país.

Com o intuito de avaliar como o CFC tem trabalhado pela classe contábil e, conseqüentemente, aprimorar os serviços oferecidos, anualmente é aplicada pesquisa aos profissionais da contabilidade.

Em 2021, 8.052 profissionais responderam à pesquisa composta de 8 questões. As respostas observaram uma escala em que 1 significa "muito ruim" e 5 significa "muito bom". O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 3 a 31 de novembro de 2021. 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".

Com o resultado da pesquisa, que foi de 74,02% de satisfação, o profissional ajuda o CFC a evoluir, por isso a grande importância da opinião deste público para a entidade. 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.

Portanto, a participação na pesquisa contribui para a evolução do profissional da contabilidade e a assertividade dele dentro da profissão.

Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao CFC		2021 (%)
1	O CFC tem investido e fomentado projetos para aprimorar os serviços prestados aos profissionais da contabilidade. Como você avalia os serviços prestados aos usuários, tais como Registro, Fiscalização, Educação Profissional Continuada, Normatização, Exames de Suficiência e de Qualificação Técnica, entre outros)?	71,93
2	O registro profissional é essencial para a entrada no mercado de trabalho, mas o desenvolvimento profissional contínuo do contador é essencial para a sua atuação nas Ciências Contábeis. Como você avalia a qualidade dos eventos realizados pelo Conselho para aprimorar o seu conhecimento técnico e profissional?	73,35
3	Como você avalia os serviços digitais fornecidos pelo CFC, como Decore, Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf, CNPC e CNAI?	76,46
4	A Ouvidoria e o Portal da Transparência do CFC são recursos de comunicação que buscam fomentar um canal direto para contribuir com a transparência, a eficácia, a economicidade, a efetividade, a presteza e o compromisso público das nossas atividades com o profissional da contabilidade. Como você pode avaliá-los?	72,68
5	Redes sociais e sites se tornaram novos veículos de comunicação, e o CFC utiliza essas importantes ferramentas para deixar você atualizado. Como você pode avaliar os nossos produtos digitais, como site do CFC, Agência de Notícias, Boletim CFC, Jornal do CFC, RBC e redes sociais?	75,56
6	Nesse contexto pandêmico, as plataformas digitais facilitaram ainda mais o acesso à educação profissional continuada. O CFC tem disponibilizado uma série de lives, webinars e seminários on-line visando capacitar o profissional da contabilidade. Deixe a sua nota de 1 a 5 para os nossos cursos.	76,29
7	O CFC fez uma série de intervenções com outras instituições para beneficiar a classe contábil neste período da pandemia de Covid-19. Como você avalia as nossas ações para amparar os profissionais da contabilidade?	71,85
Total		74,02

Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade

O profissional da contabilidade atua na construção de um país mais justo; fornece informações; e orienta na tomada de decisões, contribuindo para a saúde financeira de pequenas, médias e grandes empresas.

Tendo em vista a sua importância, o CFC lançou a Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade, realizada de modo on-line. O objetivo foi mapear as expectativas do público em relação aos profissionais da contabilidade e mensurar as experiências dele com esses profissionais.

O formulário com cinco perguntas abordou sobre o nível de conhecimento e habilidades, apoio na tomada de decisões, qualidade do trabalho e imagem do profissional aos olhos da sociedade. As respostas observaram uma escala de 1 a 5 – em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”. Qualquer cidadão pôde participar da pesquisa, que obteve 143 respostas, e o resultado de satisfação foi 81,43%. O índice levou em consideração as respostas computadas entre o período de 3 a 31 de novembro de 2021.

A pesquisa é um indicador que faz parte do Objetivo Estratégico do Sistema CFC/CRCs “Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade”.

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 por meio da agência de assessoria de imprensa e da agência de publicidade.

Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade		2021(%)
1	Como você avalia as habilidades e o nível de conhecimento do profissional da contabilidade que trabalha com você?	82,80
2	Como o serviço prestado pelo seu contador ajudou você na tomada de boas decisões para que o seu negócio evoluísse?	79,86
3	A qualidade do trabalho do profissional da contabilidade está auxiliando para alavancar a gestão financeira do seu negócio?	79,58
4	Transmitir credibilidade inclui boa aparência, mas também atitudes comportamentais, como ética, empatia, simpatia, postura e competência técnica. Como você avalia a imagem corporativa do seu contador?	83,50
Total		81,43



CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE