Relatório das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Exercício 2024

CFC
CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE

Relatório das PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC)
Setor de Autarquias Sul, Quadra 5, Bloco J, Edifício CFC, Brasília/DF, Brasil.
CEP: 70070-920
Telefone: +55 (61) 3314-9600
Site: www.cfc.org.br | E-mail: cfc@cfc.org.br

Presidente do Conselho Federal de Contabilidade
Aécio Prado Dantas Júnior

Diretora de Gestão Operacional
Adriana da Silva Guimarães

Diretora de Estratégia e Parcerias Globais
Elys Tevania Alves de Souza Carvalho

Gerente da Ouvidoria
Eliane dos Santos Rosa

Gerente do Departamento de Governança do CFC
Fabrícia Gonçalves de Andrade

Revisão
Elaine Cristina Oliveira

Projeto Gráfico e Diagramação
Dianne Freitas

Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) no exercício de 2024. Essas pesquisas foram conduzidas com o intuito de avaliar a percepção de diversos públicos sobre os serviços e as atividades prestadas pelo CFC, incluindo profissionais da contabilidade, colaboradores internos e a sociedade em geral.

Com base nos dados obtidos, o CFC busca não apenas mensurar a qualidade de suas ações, mas também identificar oportunidades de aprimoramento contínuo, a fim de assegurar que suas práticas e processos atendam de forma eficaz às necessidades e expectativas de todos os envolvidos. O relatório também destaca as principais tendências, sugestões e ações planejadas para o aprimoramento dos serviços do CFC, alinhadas ao compromisso com a transparência, qualidade e excelência.

Este documento visa, portanto, garantir o acompanhamento das ações de melhoria e fortalecer o compromisso do CFC com a excelência no atendimento aos seus públicos.

As pesquisas – que são realizadas anualmente e compõem o Sistema de Gestão por Indicadores do CFC, previsto no Planejamento Estratégico 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 resultado final das pesquisas foi obtido a partir da média dos índices de satisfação das questões que compõem cada formulário. As respostas foram registradas em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa "muito ruim" e 5 representa "muito bom". Para calcular o índice de satisfação de cada questão, foi utilizada a média ponderada, na qual cada resposta recebeu o peso correspondente para a sua pontuação. Dessa forma, a metodologia adotada permite uma análise mais precisa da percepção dos respondentes.

Respostas aos questionários em escala de 1 a 5

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

Objetivo estratégico	Indicador	Desempenho
índice da Avaliação da Profissão Contábil perante a sociedade	Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade	70% / 81,88%	**116,97%**
Grau de satisfação dos profissionais de contabilidade	Promover a satisfação da classe contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs	70% / 74,24%	**106,06%**
Índice de satisfação com a qualidade no atendimento do Sistema CFC/CRCs	Garantir qualidade e confiabilidade nos processos e nos procedimentos	70% / 77,59%	**110,84%**
Grau de satisfação de funcionários em relação à infraestrutura e às ações desenvolvidas pelo Conselho Federal e pelos Regionais em prol do corpo funcional	Atrair e reter talentos	70% / 73,92%	**105,60%**

META RESULTADO

Pesquisa de Avaliação da Profissão Contábil Perante a Sociedade

O profissional da contabilidade exerce um papel fundamental na sociedade, pois produz informações que afetam diretamente a vida das pessoas, dos investidores, dos gestores e dos usuários da informação. O trabalho dele também impacta a vida das entidades, instituições, dos investidores e do mercado, além de contribuir de forma sustentável para o ambiente de negócios e para o desenvolvimento econômico.

Esta pesquisa tem o objetivo de avaliar a percepção da sociedade sobre o profissional da contabilidade e sua importância no cenário econômico, social e político do Brasil. A pesquisa ajuda o CFC a compreender melhor como aprimorar ainda mais a atuação desses profissionais em benefício da sociedade brasileira.

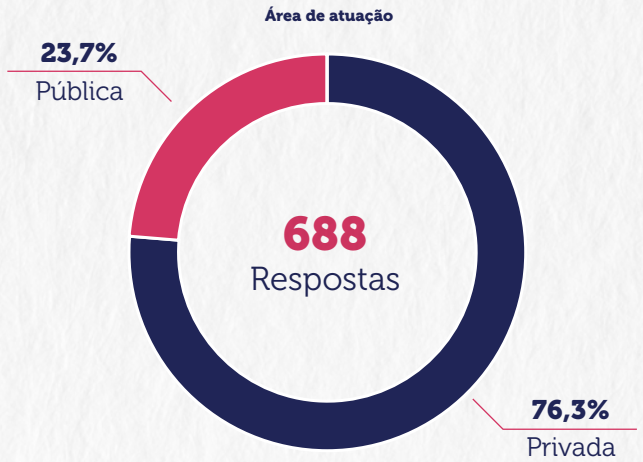
período **18/nov** a **17/dez 2024**

10 questões **+ 1 discursiva** (opcional)

688 respostas

81,88% meta cumprida

1. Perfil dos participantes



2. Resultado

A pesquisa obteve **688 respostas**, sendo a grande maioria com atuação principal na área privada (76,3%), e atingiu um índice de satisfação geral de **81,88%**, superando a meta estabelecida de 70%, o que indica uma percepção positiva da sociedade sobre a profissão contábil. Embora uma análise crítica do resultado permita identificar pontos fortes, também indica oportunidades de melhoria.

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
1.	As informações contábeis fornecidas pelos profissionais da contabilidade são essenciais para a tomada de decisões estratégicas e operacionais, e a precisão e a qualidade dessas informações podem impactar diretamente a gestão de empresas públicas e privadas. Como você avalia a qualidade das informações contábeis fornecidas pelo(s) profissional(is) da contabilidade que lhe atende(m)?	3%	4%	13%	30%	50%	84,19%
2.	Além das funções tradicionais, os profissionais da contabilidade atuam cada vez mais como consultores e auxiliam empresas e pessoas a preverem comportamentos de mercado e a construírem planejamentos eficientes. Como você avalia os impactos da atuação do(s) profissional(is) da contabilidade em suas tomadas de decisões?	3%	4%	11%	30%	52%	84,83%
3.	A sustentabilidade empresarial é uma tendência crescente, e os contadores desempenham um papel crucial na implementação e no acompanhamento das práticas ambientais, sociais e de governança (ESG). Como você avalia a atuação dos profissionais da contabilidade na implementação de práticas sustentáveis em empresas públicas e privadas?	5%	9%	21%	29%	36%	76,42%
4.	A ética e a qualidade na prestação de serviços são fundamentais para a confiança do público nos profissionais da contabilidade. Esses valores são essenciais para proteger o interesse público e garantir a excelência dos serviços prestados. Como você avalia o compromisso dos profissionais da contabilidade com a ética na prestação de serviços?	3%	5%	13%	27%	52%	83,90%
5.	E com a qualidade na prestação de serviços?	3%	5%	13%	36%	42%	81,69%
6.	A inovação é essencial para o desenvolvimento contínuo da profissão contábil, uma vez que permite que os profissionais se adaptem às mudanças do mercado e ofereçam serviços de alta qualidade. Como você avalia a capacidade do profissional da contabilidade de se adaptar a novas demandas e tecnologias?	4%	3%	15%	34%	45%	82,47%
7.	Elevar a percepção do valor da profissão contábil perante a sociedade é crucial para garantir que os profissionais da contabilidade sejam reconhecidos como essenciais e estratégicos. Como você avalia a percepção do valor do profissional da contabilidade para a sociedade?	9%	10%	19%	25%	37%	74,10%
8.	A busca pela excelência é um valor central da profissão contábil, e os profissionais da contabilidade devem se esforçar continuamente para oferecer serviços de alta qualidade que atendam às necessidades dos clientes e da sociedade. Como você avalia o compromisso dos profissionais da contabilidade com a excelência na prestação de serviços?	4%	5%	15%	31%	46%	82,01%
9.	O cumprimento de prazos é crucial para garantir a conformidade com obrigações legais e fiscais. Como você avalia o cumprimento de prazos dos profissionais da contabilidade perante essas obrigações?	2%	2%	10%	33%	52%	86,08%
10.	Os profissionais da contabilidade desempenham um papel crucial na análise e na interpretação de dados econômicos e financeiros que podem impactar políticas públicas e decisões governamentais. Como você avalia a importância do profissional da contabilidade nas discussões e nas decisões político-sociais do país?	6%	4%	12%	22%	55%	83,14%
						RESULTADO FINAL	81,88%

3. Análise dos dados

1. Quesitos mais bem avaliados, com média acima de 84%, estão relacionados ao cumprimento de prazos (86,08%), indicando que a pontualidade dos contadores é altamente reconhecida; ao impacto na tomada de decisões (84,83%), que destaca a relevância da contabilidade como suporte estratégico para empresas; e à qualidade das informações contábeis (84,19%), que mostra confiança nas informações fornecidas pelos profissionais.
2. Quesitos que apresentaram maior insatisfação estão relacionados à percepção do valor da profissão (74,10%), refletindo a visão de que a contabilidade ainda não é amplamente reconhecida como essencial pela sociedade; e à sustentabilidade e ESG (76,42%), evidenciando os desafios que os contadores enfrentam para atuar de forma efetiva nesse campo, apesar da crescente relevância do tema.
3. Quesito que apresentou maior satisfação foi com relação ao cumprimento de prazos dos profissionais da contabilidade perante as obrigações legais e fiscais (86,08%), e a maior insatisfação foi com relação à percepção do valor do profissional da contabilidade para a sociedade (74,10%).

4. Análise das sugestões

As 358 sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa revelam os seguintes temas como prioritários:

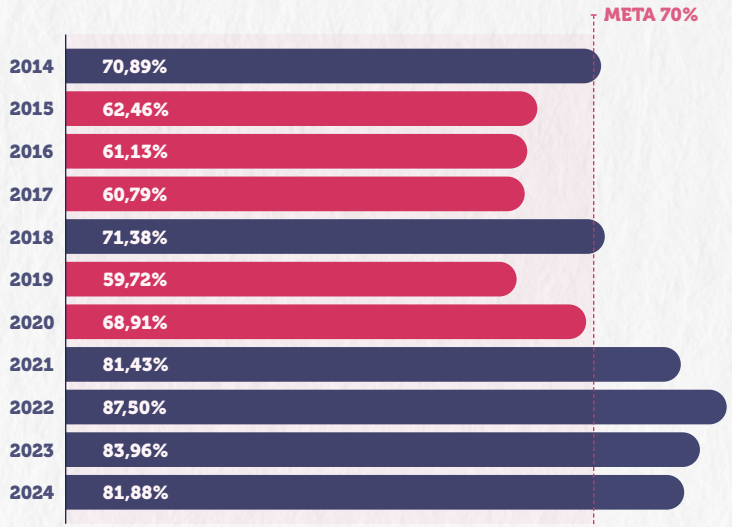
- **Visibilidade e valorização**: a profissão contábil precisa de mais reconhecimento público, por meio de campanhas eficazes para destacar seu papel.
- **Tecnologia e inovação**: a adoção de novas tecnologias, como IA e blockchain, é essencial, mas exige capacitação para evitar resistência.
- **Educação continuada**: programas de atualização para contadores são necessários, mas é importante garantir acesso ao conteúdo de qualidade.
- **Integração com outros setores**: a colaboração com diferentes áreas pode melhorar práticas e informações, mas exige esforço conjunto e coordenado.
- **Condições econômicas e estruturais**: a modernização enfrenta desafios econômicos, sendo necessário um planejamento adaptável às diversas realidades regionais.

5. Análise da percepção da sociedade

A percepção da sociedade sobre a profissão contábil é positiva em termos de reconhecimento da sua importância, mas há uma clara necessidade de ações que ampliem a visibilidade, a educação continuada acessível, a adaptação às inovações tecnológicas e a integração com outros setores. A pesquisa aponta desafios significativos, mas também evidencia áreas de grande potencial para o crescimento e a valorização da profissão contábil.

6. Conclusão

A pesquisa demonstra uma visão favorável sobre a profissão contábil, destacando aspectos como ética, qualidade e cumprimento de prazos. No entanto, há oportunidades para melhorar a valorização da profissão perante a sociedade, ampliar o envolvimento com práticas sustentáveis e reforçar a influência dos contadores em debates econômicos e sociais. Estratégias como maior divulgação do impacto da contabilidade, investimento em ESG e participação ativa em políticas públicas podem fortalecer ainda mais a profissão. 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 Satisfação do Profissional da Contabilidade em Relação ao Sistema CFC/CRCs

O Sistema CFC/CRCs é composto pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e por seus 27 Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs).

O CFC e os CRCs são autarquias especiais corporativas dotadas de personalidade jurídica de direito público, criadas e regidas pelo Decreto-Lei nº 9.295, de 1946, alterado pelas Leis nº 12.249, de 2010, e 12.932, de 2013.

As competências conferidas ao CFC e aos CRCs são:

a) Em conjunto:

- elaborar o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs;
- representar política e institucionalmente a classe contábil;
- promover ações que visem à manutenção da ética profissional, da ordem e do pleno exercício profissional; e
- atuar como fator de proteção da sociedade por meio da fiscalização do exercício profissional.

período **18/nov** a **17/dez** **2024**

13 questões
32 itens
+ 1 discursiva (opcional)

8.573 respostas

74,24% meta cumprida

b) Ao CFC cabe:

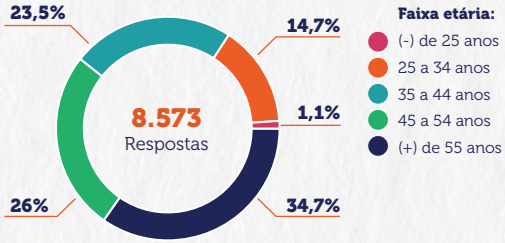
- definir, normatizar, implementar e monitorar as políticas de Registro, Fiscalização, Educação Profissional Continuada, Governança, Cobrança e Tecnologia do ou para o Sistema CFC/CRCs;
- regular e coordenar o Exame de Suficiência e o Exame de Qualificação Técnica (EQT);
- editar Normas Brasileiras de Contabilidade (NBCs) de natureza técnica e profissional;
- regular e coordenar o processo de eleições do Sistema CFC/ CRCs; e
- desenvolver projetos e programas que atendam às necessidades e aos anseios da classe contábil, das entidades sindicais e estudantis e de toda a sociedade.

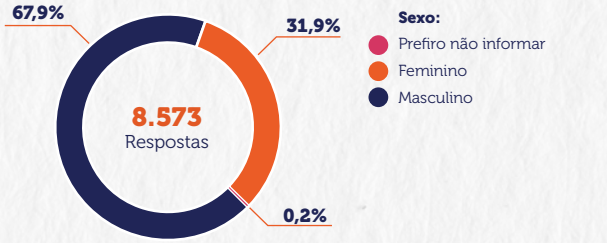
c) Aos CRCs cabe:

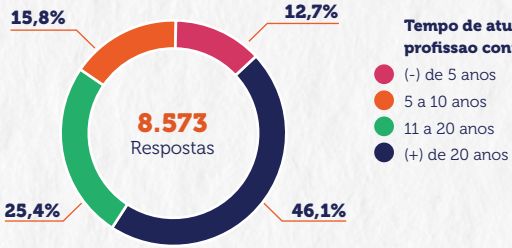
- registrar, fiscalizar, orientar e disciplinar, técnica e eticamente, o exercício da profissão contábil em todo o território nacional;
- promover a Educação Profissional Continuada por meio de cursos, eventos, palestras etc.; e
- administrar com autonomia financeira e operacional a gestão de sua jurisdição.

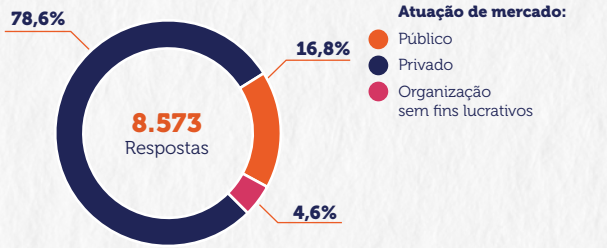
Entre as pesquisas que o CFC aplica, esta tem a finalidade de medir o nível de satisfação dos profissionais da contabilidade quanto às ações desenvolvidas pelo Sistema CFC/CRCs.

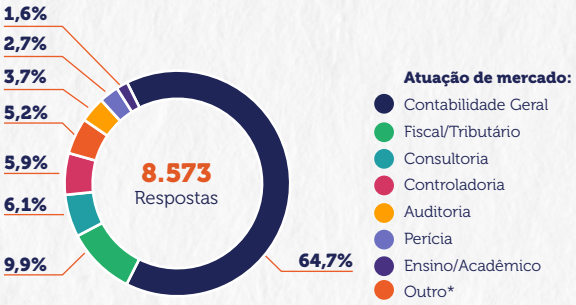
1. Perfil dos participantes











Outro*: acadêmico, administração judicial, administrativo, administrativo e jurídico, ajuda para as outras pessoas, analista, aposentada, aposentado, área financeira e investimentos, atendo às pessoas físicas, imposto de renda, doutoranda, auditoria e contabilidade, autônomo, BPO financeiro, cálculos judiciais, centro de apoio operacional, CLT, comercial, compliance, contabilidade pública, contabilidade pública e controladoria, contador público, controle interno municipal, controles internos, departamento pessoal, desempregado, despachante, direção, diretoria administrativa financeira, docente, eleitoral, em contabilidade de empresas e ensino, escritório de contabilidade, faturamento, finanças, financeira, fiscal-contábil-pessoal, fiscalização, gerenciamento administrativo, gerente contábil e fiscal, gestão, gestão diretoria finanças, gestão estratégica, gestão financeira, gestão tributária de contratos, logística, mentor de empreendedores e startup, multifuncional contabilidade, não atuante, não exerço, nenhuma das acima, orçamento, outros, pessoa física e MEI, prestação de contas, processos tributários, pública, recursos humanos, rural, prestações de serviços, serviços contábeis, serviços esporádicos, servidor público, só estudei, tecnologia da informação, terceiro setor.

2. Resultado

A pesquisa obteve **8.573** respostas e atingiu um índice de satisfação de **74,24%**, superando a meta estabelecida de 70%, o que representa uma avaliação positiva. No entanto, uma análise mais detalhada revela nuances importantes.

Em relação ao perfil dos participantes, predominou a faixa etária de 55 anos ou mais (35%), sexo masculino (68%), mais de 20 anos (46%) na profissão contábil, atuação de mercado privado (79%) e área de atuação principal Contabilidade Geral (65%).

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
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: Resultado FInal						
	Registro	10%	6%	16%	29%	40%	76,51%
	Fiscalização	13%	7%	17%	28%	36%	73,30%
	Ética e Disciplina	9%	6%	15%	26%	43%	77,45%
	Educação Profissional Continuada	11%	7%	17%	26%	39%	74,90%
	Normatização	9%	6%	17%	30%	38%	76,15%
	Exame de Suficiência	8%	5%	16%	29%	42%	78,50%
	Exame de Qualificação Técnica	8%	5%	18%	29%	39%	77,22%
2.	Os recursos de tecnologia da informação são indispensáveis para o desempenho das suas atividades administrativas. Qual o seu grau de satisfação em relação aos seguintes itens?						
	Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore)	9%	5%	17%	28%	41%	77,16%
	Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf	9%	5%	17%	27%	43%	78,19%
	CRC Digital	9%	5%	14%	25%	47%	79,50%
	Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC)	9%	5%	21%	29%	37%	75,98%
	Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI)	8%	5%	21%	29%	37%	76,23%
	Outros Serviços	12%	6%	20%	29%	33%	73,26%
3.	Diante do processo de transformação digital. Qual seu grau de satisfação em relação as inovações promovidas pelo Sistema CFC/CRCs?	11%	7%	17%	29%	35%	73,83%
4.	Visando às boas práticas de governança, o Sistema CFC/CRCs disponibiliza canais de comunicação direta com o usuário que permite o acesso à informação, transparência, incentivando o controle social. Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes canais:						
	Ouvidoria	11%	7%	19%	28%	36%	74,04%
	Portal da Transparência	11%	6%	18%	27%	38%	75,20%
	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	11%	6%	19%	28%	36%	74,56%
	Domicílio Eletrônico	10%	6%	18%	27%	39%	75,74%

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
5.	Qual seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta em relação aos canais de comunicação?	11%	7%	19%	29%	35%	73,89%
6.	As redes sociais são um importante veículo de comunicação, pois permitem a troca de informações e a interação entre pessoas e organizações. Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes veículos?						
	Site do CFC	10%	7%	18%	28%	38%	75,60%
	Agência de Notícias	10%	7%	20%	28%	35%	73,96%
	Boletim CFC	10%	7%	18%	27%	38%	75,14%
	Revista Brasileira de Contabilidade (RBC)	11%	7%	20%	27%	35%	73,74%
	TV CFC _ YouTube	11%	7%	21%	27%	34%	72,90%
	Instagram	12%	8%	21%	27%	32%	71,88%
7.	As instituições desempenham um papel crucial nas decisões políticas e sociais do país. Qual seu grau de satisfação quanto à atuação do CFC e dos CRCs nessas discussões no cenário social e político do Brasil?	18%	9%	19%	25%	30%	67,99%
8.	Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição?	14%	7%	17%	24%	37%	72,70%
9.	Como você avalia o seu relacionamento com o CFC?	14%	8%	19%	26%	33%	71,47%
10.	O Conselho Regional de Contabilidade mantém relação com os órgãos regulatórios e de representação (Receita Federal, Secretaria de Fazenda, Junta Comercial, Câmaras e Assembleias etc.), os quais são relevantes na atuação do profissional da contabilidade. Qual seu grau de satisfação em relação à atuação do seu CRC perante esses órgãos?	17%	8%	17%	25%	33%	69,80%
11.	As anuidades pagas aos Conselhos de Contabilidade são utilizadas para a 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. Qual seu grau de satisfação com a utilização do recurso da anuidade no seu estado?	21%	9%	17%	23%	29%	65,92%
12.	O mundo dos negócios, impactado pela tecnologia e pelas práticas de ESG, tem exigido que os profissionais estejam cada vez mais preparados para se adaptar ao nível de exigência do mercado de trabalho. Uma das funções do Sistema CFC/CRCs é promover a capacitação do profissional da contabilidade para o seu exercício profissional. Como avalia qualidade do Programa de Educação Profissional Continuada (PEPC) – (cursos, palestras, webinários ou eventos em geral) realizados para você?	13%	8%	18%	27%	34%	71,97%
13.	O campo de atuação do profissional da contabilidade está cada vez mais amplo e exigente em razão das rápidas mudanças, do impacto da tecnologia, das práticas de ESG e da adaptação legislativa do país. O Sistema CFC/CRCs é responsável pela capacitação que promove a qualidade profissional. Qual seu grau de satisfação em relação a essa atuação do CRC do seu estado?	15%	8%	18%	26%	33%	71,01%
						RESULTADO FINAL	74,24%

3. Análise dos dados

1. Quesitos mais bem avaliados estão relacionados ao CRC Digital (79,50%), ao Exame de Suficiência (78,50%) e à Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf (78,19%), demonstrando que os profissionais reconhecem a qualidade dos serviços prestados e sistemas disponibilizados nessas áreas.
2. Quesitos que apresentaram maior insatisfação com índice abaixo de 70% estão relacionados à utilização do recurso da anuidade no estado (65,92%), à atuação do CFC e dos CRCs no cenário social e político do Brasil (67,99%) e à atuação do CRC perante os órgãos regulatórios e de representação (69,80%). Isso evidencia áreas que demandam mais atenção por parte do CFC e dos CRCs, tanto em termos de comunicação como de ação.
3. Quesito que apresentou maior satisfação foi com relação ao CRC Digital (79,50%) e a maior insatisfação foi com relação à utilização do recurso da anuidade no estado (65,92%).

4. Análise das sugestões

As 3.943 sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa revelam os seguintes temas como prioritários:

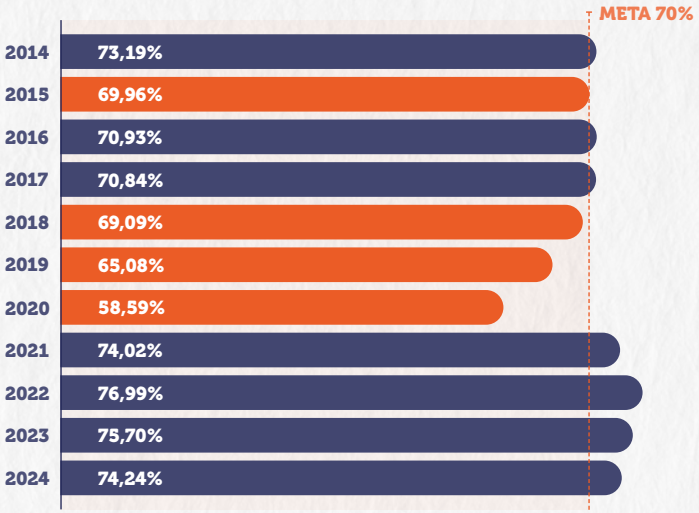
- **Valorização da profissão**: muitos profissionais mencionaram a necessidade de uma maior valorização da classe contábil, incluindo a criação de um piso salarial e a regulamentação de honorários mínimos.
- **Redução da anuidade**: a anuidade foi frequentemente citada como um ponto de insatisfação, e muitos profissionais sugeriram uma redução nos valores ou a criação de um sistema de pagamento mais flexível.
- **Aprimoramento da educação continuada**: há uma demanda por cursos mais práticos e alinhados às necessidades do mercado, com horários compatíveis com a rotina dos profissionais. Além disso, a ampliação da oferta de cursos gratuitos foi uma sugestão recorrente.
- **Fiscalização e concorrência desleal**: a necessidade de uma fiscalização mais rigorosa sobre escritórios que atuam de forma irregular e a concorrência desleal foram temas importantes nas respostas.
- **Melhoria na comunicação**: a comunicação precisa ser aprimorada, com mais informações sobre eventos, cursos e mudanças na legislação. Foi sugerida a utilização de canais digitais e redes sociais para essa comunicação.
- **Apoio aos profissionais**: muitos profissionais expressaram a necessidade de um suporte mais efetivo do Sistema CFC/CRCs, especialmente em relação a questões práticas do dia a dia, como o acesso a informações e orientações sobre obrigações fiscais. Muitos acreditam que o Sistema CFC/CRC deve ser mais ativo na defesa dos interesses dos contadores.

5. Análise da percepção dos profissionais da contabilidade

A percepção é, em geral, positiva, com destaque para os serviços prestados e os recursos de tecnologia. No entanto, há áreas que precisam de atenção, como a atuação política e social, o relacionamento com os órgãos e a comunicação sobre a utilização das anuidades.

6. Conclusão

A pesquisa indica uma tendência positiva de satisfação entre os profissionais em relação aos serviços prestados. No entanto, os resultados evidenciam aspectos críticos que demandam atenção, especialmente no que se refere à transparência na utilização das anuidades e ao posicionamento do Sistema CFC/CRCs em questões sociais e políticas. O aprimoramento desses pontos pode contribuir para o aumento da confiança e da satisfação dos profissionais, além de fortalecer a credibilidade e a imagem institucional do Sistema perante a sociedade. Diante desse cenário, o CFC recomendou que cada CRC. desenvolva um plano de ação estruturado para abordar os principais fatores de insatisfação, garantindo uma resposta eficaz às demandas identificadas.



Pesquisa de Satisfação dos CRCs em Relação ao CFC

O Sistema CFC/CRCs é composto pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e pelos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs).

O CFC está comprometido com o aprimoramento contínuo dos processos e das tecnologias, visando à uniformização, à adoção de uma linguagem única e ao consequente fortalecimento do Sistema CFC/CRCs.

Esta pesquisa tem o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos CRCs em relação às ações desenvolvidas pelo CFC em prol dos Conselhos Regionais e sua participação é essencial para a busca da excelência.

período
25/nov a
17/dez
2024

9 questões
24 itens
+ 1 discursiva
(opcional)

481
respostas

77,59%
meta
cumprida

1. Perfil dos participantes

2. Resultado

A pesquisa obteve **481 respostas**, sendo a grande maioria funcionários dos CRCs (65%), e atingiu um índice de satisfação geral de **77,59%**, superando a meta estabelecida de 70%, o que indica uma percepção positiva do atendimento do CFC aos CRCs. Contudo, a análise individual das questões e das sugestões revela pontos de atenção que precisam ser considerados para aprimorar a relação entre o CFC e os CRCs.

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
1.	Considerando que compete ao CFC a normatização, o monitoramento, a supervisão, a orientação e a construção das políticas do Sistema CFC/CRCs, bem como a missão de apoiar os CRCs no desenvolvimento de suas atividades e na implantação das diretrizes estabelecidas por tais políticas, qual o seu grau de satisfação com o atendimento prestado pelas seguintes áreas?						
	Administrativa	5%	3%	18%	38%	36%	79,71%
	Comunicação	5%	5%	20%	37%	33%	77,38%
	Controle Interno	4%	3%	17%	37%	38%	80,33%
	Desenvolvimento Profissional	4%	3%	19%	36%	38%	80,21%
	Diretoria Executiva	5%	4%	18%	35%	37%	79,25%
	Fiscalização, Ética e Disciplina	4%	4%	17%	37%	38%	80,62%
	Gabinete da Presidência	4%	4%	17%	35%	39%	80,04%
	Governança e de Gestão Estratégica	5%	5%	19%	35%	36%	78,67%
	Logística	5%	5%	21%	37%	32%	77,09%
	Político-Institucional	5%	5%	20%	37%	33%	77,67%
	Procuradoria Jurídica	5%	5%	21%	36%	33%	77,42%
	Registro	6%	5%	17%	36%	37%	78,75%
	Técnica	5%	3%	21%	37%	35%	78,59%
	TI	7%	7%	21%	35%	29%	74,18%
	Licitação	6%	3%	22%	35%	35%	78,05%
	Eventos	4%	5%	20%	35%	36%	78,59%

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
2.	Um dos grandes desafios de um sistema nacional formado por unidades operacionalmente distintas, é a implantação de uma linguagem única e a uniformização de processos. Qual é o seu grau de satisfação em relação à participação do CRC no processo de construção da maturidade institucional do Sistema CFC/CRCs?	6%	5%	22%	34%	33%	76,59%
3.	Uma das características essenciais para assegurar a uniformização dos processos e a adoção de linguagem unificada é a comunicação clara e eficaz. Qual o grau de sua satisfação com a comunicação entre o CFC e o CRC, acerca de políticas, normas, procedimentos, decisões e regulamentações aprovadas?	6%	5%	25%	35%	29%	75,22%
4.	O CFC tem desenvolvido campanhas de comunicação integrada, que visam promover a conscientização de funcionários e conselheiros sobre a importância da implementação das práticas de governança (Código de Conduta, Plano Diretor de Logística Sustentável, Programa de Integridade, Gestão de Riscos etc.). Qual o seu grau de satisfação em relação às campanhas desenvolvidas pelo CFC?	4%	5%	22%	37%	32%	77,59%
5.	A construção das políticas do Sistema CFC/CRCs deve ser realizada em conjunto com os CRCs, considerando que as diretrizes estabelecidas e as decisões estratégicas derivadas impactam todos. Qual o seu grau de satisfação em relação a participação dos CRCs neste processo?	5%	6%	24%	35%	30%	75,76%
6.	A Política de Governança do Sistema CFC/CRCs, estabelecida pelo CFC, é referência entre os conselhos de fiscalização profissional. Para tanto, o CFC apoia e monitora os CRCs na implementação e na melhoria das práticas relacionadas a essa política no âmbito dos CRCs. Qual o seu grau de satisfação com o sistema de monitoramento realizado pelo CFC?	4%	5%	21%	38%	32%	77,51%
7.	O CFC criou o Comitê de Governança Digital (CGD), com a participação de representantes de todas as áreas impactadas no processo de transformação digital do Sistema CFC/CRCs, no intuito de estabelecer uma política estratégica unificada e padronizada. Também foram definidas as prioridades e fortalecidas as ações relacionadas à tecnologia e inovação (softwares, infraestrutura, armazenamento e segurança de dados e da informação), a fim de reduzir gastos e otimizar resultados. Qual o seu nível de satisfação em relação a política de transformação digital do Sistema CFC/CRCs?	6%	4%	25%	35%	30%	75,88%
8.	Cabe ao CFC a prestação de suporte técnico aos CRCs para a solução de problemas relacionados aos softwares em operação no Sistema CFC/CRCs. Qual o seu grau de satisfação em relação à prestação desse serviço?	9%	9%	26%	32%	24%	70,89%
9.	O CFC criou a Escola de Governança e Gestão dos Conselhos de Contabilidade (EGC) com o propósito de edificar a maturidade institucional do Sistema CFC/CRCs, por meio do aperfeiçoamento das competências técnicas e socioemocionais de conselheiros, empregados efetivos e comissionados, estagiários e aprendizes dos Conselhos de Contabilidade. Qual o seu grau de satisfação com as iniciativas (cursos, capacitações, seminários etc.) promovidas pela EGC?	5%	7%	22%	36%	31%	76,09%
						RESULTADO FINAL	77,59%

3. Análise dos dados

1. Quesitos mais bem avaliados, com média acima de 80%, estão relacionados ao grau de satisfação com o atendimento prestado pelas seguintes áreas: Fiscalização, Ética e Disciplina (80,62%), Controle Interno (80,33%), Desenvolvimento Profissional (80,21%) e Gabinete da Presidência (80,04%). Isso indica que os CRCs reconhecem a qualidade dos serviços prestados nessas áreas.
2. Quesitos que apresentaram maior insatisfação estão relacionados à área de Tecnologia da Informação, como solução de problemas relacionados aos softwares (70,89%), atendimento prestado pela área de TI do CFC (74,18%) e política de transformação digital (75,88%), o que evidencia a necessidade de melhorias nos sistemas, no suporte técnico e na agilidade de resolução de problemas. As questões relacionadas à comunicação entre o CFC e o CRC (75,22%) e à participação do CRC no processo de construção das políticas (75,76%) também ficaram abaixo da média e apontam para a necessidade de aprimorar a comunicação, o alinhamento de processos e o engajamento dos CRCs nas decisões estratégicas.
3. Quesito que apresentou maior satisfação foi com relação à Fiscalização, Ética e Disciplina (80,62%) e a maior insatisfação foi com relação à solução de problemas relacionados aos softwares em operação no Sistema CFC/CRCs (70,89%).

4. Análise das sugestões

As 138 sugestões apresentadas pelos participantes da pesquisa revelam os seguintes temas como prioritários:

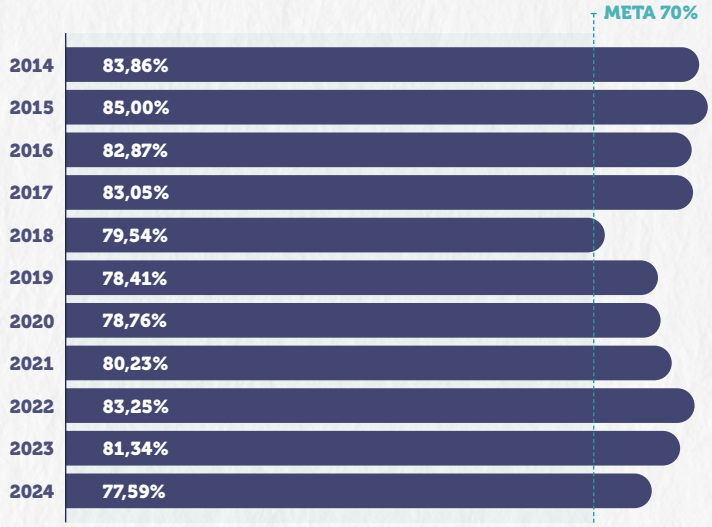
- **Melhoria no atendimento da área de TI**: a necessidade de aprimorar o suporte técnico, a agilidade na resolução de problemas e a efetividade do sistema de gerenciamento de tarefas foram os pontos mais destacados.
- **Unificação de procedimentos e sistemas**: a padronização de processos, a integração de sistemas e a criação de um sistema único para o registro de profissionais foram demandas recorrentes.
- **Maior comunicação e interação**: os participantes sugeriram a criação de canais de comunicação mais eficientes, a realização de encontros, reuniões e treinamentos para promover a troca de informações e o alinhamento de objetivos.
- **Aprimoramento da gestão**: a necessidade de investir em capacitação para os funcionários, modernizar os sistemas e otimizar os processos administrativos também foi mencionada.

5. Análise da percepção dos CRCs

A percepção dos CRCs sobre o CFC revela a necessidade de aprimorar a comunicação e a interação entre as instituições. A insatisfação com a área de TI e a falta de clareza nos processos são pontos que precisam ser abordados.

6. Conclusão

A pesquisa de satisfação dos CRCs em relação ao CFC evidencia que, apesar do índice geral positivo, há pontos de atenção que precisam ser considerados para aprimorar a relação entre as instituições. A melhoria do atendimento da área de TI, a unificação de procedimentos e sistemas, uma maior comunicação e interação entre o CFC e CRCs e o aprimoramento da gestão são demandas prioritárias que precisam ser consideradas para fortalecer o Sistema CFC/CRCs e garantir a satisfação dos CRCs. Sendo assim, o CFC adotará medidas para fortalecer a parceria e adaptar estratégias para oferecer uma experiência mais alinhada com as expectativas, de forma a contribuir para a melhor prestação dos serviços.



Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores

O Sistema CFC/CRCs está comprometido em aprimorar sua política de valorização dos recursos humanos e, por isso, aplica pesquisa, de forma voluntária, para que possa compreender as percepções dos colaboradores do CFC, nas questões apresentadas.

As práticas de ESG (governança ambiental, social e corporativa) adotadas no modelo atual das organizações destacam a importância da manutenção de ambientes de trabalho saudáveis e produtivos como fatores decisivos para o resultado e o sucesso de seu propósito institucional.

Os itens da pesquisa trazem reflexões que medem o grau de satisfação em relação a diversos aspectos, incluindo a cultura organizacional, o relacionamento interpessoal, as condições físicas, estruturais e tecnológicas oferecidas pelo CFC, além da percepção sobre as práticas de liderança adotadas atualmente. O objetivo é avaliar como esses fatores impactam na valorização e na motivação dos colaboradores.

período
18/nov a
17/dez
2024

94
respostas

17 questões
72 itens
+ 1 discursiva
(opcional)

73,92%
meta
cumprida

1. Resultado

O resultado da pesquisa de satisfação obteve **94 respostas** e atingiu um índice de satisfação geral de **73,92%**, superando a meta estabelecida de 70%. Entretanto, a análise das questões e sugestões destaca pontos que podem ser aprimorados para fortalecer ainda mais a relação entre o CFC e seus colaboradores.

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
1.	Um ambiente de trabalho saudável é fundamental para o bem-estar físico e emocional de seus colaboradores. Qual o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspectos?						
1.1. Cultura Organizacional	Liderança	7%	12%	20%	36%	24%	**71,70%**
	Comunicação	4%	14%	28%	24%	30%	**72,34%**
	Clima organizacional	9%	13%	22%	27%	30%	**71,28%**
	Trabalho em equipe	1%	7%	24%	26%	41%	**79,79%**
	Treinamento e desenvolvimento	7%	9%	27%	29%	29%	**72,55%**
	Fluxos de trabalho	4%	12%	30%	33%	21%	**71,06%**
1.2. Bem-estar Físico	Espaço físico	4%	1%	7%	35%	52%	**85,96%**
	Mobiliário	6%	2%	12%	31%	49%	**82,77%**
	Iluminação	0%	1%	9%	32%	59%	**89,57%**
	Climatização	5%	12%	15%	38%	30%	**75,11%**
	Acústica	4%	12%	12%	39%	33%	**77,02%**
	Ergonomia	3%	7%	10%	43%	37%	**80,64%**
	Limpeza	0%	4%	9%	30%	57%	**88,09%**
	Organização	1%	2%	14%	33%	50%	**85,74%**
	Protocolos de segurança	3%	6%	9%	36%	46%	**82,98%**
	Percepção de segurança	3%	5%	14%	31%	47%	**82,55%**

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
1.3. Bem-estar Emocional	Clima de trabalho	7%	10%	21%	34%	28%	72,98%
	Privacidade	9%	13%	18%	37%	23%	70,85%
	Cultura de Colaboração	4%	13%	30%	29%	24%	71,28%
	Respeito	2%	6%	23%	35%	33%	78,09%
	Relacionamentos Interpessoais	2%	5%	15%	44%	34%	80,43%
	Gestão de conflitos	14%	11%	24%	28%	23%	67,23%
	Feedback 360º	18%	13%	22%	24%	22%	64,04%
	Apoio à saúde mental	16%	17%	23%	21%	22%	63,40%
	Oportunidades de crescimento	19%	18%	22%	21%	19%	60,64%
	Liderança empática	13%	13%	12%	29%	34%	71,70%
2.	Os recursos de tecnologia da informação são indispensáveis para o desempenho das suas atividades administrativas. Qual o seu grau de satisfação em relação aos seguintes itens?						
	Computadores	10%	7%	21%	34%	28%	72,55%
	Notebooks	10%	4%	19%	36%	31%	74,89%
	Impressoras	1%	3%	13%	37%	46%	84,68%
	Softwares	7%	4%	28%	37%	23%	72,98%
	Internet	4%	2%	22%	41%	30%	78,09%
	Intranet	2%	3%	14%	46%	35%	81,70%
3.	A gestão emocional dos colaboradores é essencial para a criação de um ambiente de trabalho saudável, produtivo e motivador. Qual o grau de intensidade das suas emoções no ambiente de trabalho?						
	Alegria	1%	12%	31%	36%	20%	72,55%
	Tristeza	20%	24%	30%	16%	10%	54,04%
	Medo	26%	21%	26%	15%	13%	53,62%
	Tédio	34%	28%	23%	11%	4%	44,68%
	Raiva	29%	19%	29%	16%	7%	50,85%
	Ansiedade	16%	6%	31%	21%	26%	66,81%

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
4.	O bem-estar físico, mental e emocional dos colaboradores é fundamental para a saúde do clima organizacional, pois contribui para melhorar a motivação e o engajamento da equipe. Qual o seu grau de satisfação em relação ao bem-estar geral que você vivencia no CFC?	5%	12%	24%	36%	22%	71,70%
5.	Uma instituição comprometida com o bem-estar dos colaboradores deve proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável e motivador e desenvolver uma cultura de liderança, confiança e engajamento para alcançar desempenhos mais elevados e alinhados com seus objetivos. Qual o seu grau de satisfação em relação a essa cultura no CFC?	9%	18%	29%	23%	21%	66,17%
6.	Em um ambiente social de trabalho, o planejamento estratégico é o instrumento que apresenta todos os objetivos estratégicos e o direcionamento para a realização de todas as ações a serem desempenhadas pelas pessoas que fazem parte desse processo. Considerando que, para sua execução é necessária uma governança eficaz, que contemple de forma clara a estratégica, o controle, a ação e a liderança, qual o seu grau de satisfação em relação à clareza do Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs?	5%	6%	32%	31%	26%	72,98%
7.	Um time preparado para os desafios profissionais e alinhado com os objetivos da instituição com a qual colabora, precisa estar tecnicamente e emocionalmente capacitado. Qual o seu grau de satisfação com o programa de capacitação oferecido pelo CFC?	10%	15%	27%	29%	20%	67,02%
8.	E qual o seu grau de satisfação em relação às oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional oferecidas?	11%	11%	33%	26%	20%	66,81%
9.	O envolvimento dos colaboradores na construção da gestão fortalece o alinhamento das diretrizes e aumenta o comprometimento e a produtividade da equipe. O departamento de recursos humanos é o canal responsável por equilibrar as necessidades da organização com o desenvolvimento e a satisfação dos colaboradores, atuando como facilitador nessa relação. Qual o seu grau de satisfação com a atuação do Departamento de Gestão de Pessoas no CFC?	10%	13%	26%	26%	27%	69,36%
10.	Manter a motivação da equipe é um dos grandes desafios de qualquer instituição, sendo o trabalho em equipe essencial para o alcance de resultados. Além do bem-estar físico, mental e emocional, o trabalho em equipe e a colaboração entre colegas são fundamentais para os resultados institucionais. Qual seu grau de satisfação em relação ao espírito de trabalho em equipe das pessoas que trabalham no seu setor?	3%	7%	10%	34%	46%	82,34%
11.	E qual o seu grau de satisfação em relação ao espírito de trabalho em equipe das pessoas que trabalham nos outros setores?	3%	12%	28%	35%	22%	72,34%

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
12.	O bom relacionamento com os gestores imediatos é crucial para a criação de um ambiente de trabalho saudável, colaborativo e produtivo. Como você avalia sua relação com o seu gestor imediato, em relação aos seguintes aspectos?						
	Liderança	10%	5%	10%	30%	46%	79,36%
	Respeito	2%	6%	9%	28%	55%	85,53%
	Interação	4%	5%	18%	30%	43%	80,21%
	Comunicação	7%	7%	18%	26%	41%	77,23%
13.	A liderança é um atributo essencial para uma gestão eficaz e representa um dos maiores desafios nas instituições. É importante que gestores cuidem de seus liderados e invistam em treinamento e capacitação de toda a equipe para estimular e dar espaço para novas lideranças. Sobre esse tema, gostaríamos de conhecer o seu grau de satisfação em relação à liderança no ambiente de trabalho no CFC para os seguintes aspectos:						
	Comunicação	4%	9%	24%	33%	30%	75,11%
	Apoio emocional	9%	14%	22%	23%	32%	71,28%
	Resolutividade de conflitos	13%	11%	26%	26%	26%	68,09%
	Manutenção do clima de trabalho positivo	7%	7%	24%	32%	29%	73,40%
	O apoio que você recebe do seu líder	7%	5%	15%	23%	49%	80,21%
	Orientação para a execução das tarefas	6%	10%	17%	30%	37%	76,38%
	Feedback	12%	12%	17%	29%	31%	71,06%
	Acesso direto ao líder	1%	3%	10%	32%	54%	87,02%
	Tomada de decisões	6%	6%	19%	33%	35%	76,81%
	Percepção de liderança	9%	9%	18%	28%	37%	75,32%
14.	A tomada de decisão é uma responsabilidade fundamental do líder, especialmente no que diz respeito a questões que impactam o bem-estar e o desenvolvimento dos funcionários. Decisões bem fundamentadas e transparentes, que consideram as necessidades e opiniões da equipe, são essenciais para criar um ambiente de trabalho positivo e produtivo. Qual é o seu grau de satisfação em relação ao modo como seu líder toma decisões que impactam você e sua equipe?	5%	15%	17%	31%	32%	73,83%

		MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	Índice de Satisfação
15.	Em uma instituição, é importante que o time vivencie momentos de interação social, como rodas de conversas, confraternizações, atividades em equipe e outros eventos sociais promovidos pela entidade. Essas experiências criam as conexões entre os membros da equipe, fortalece laços e cria um ambiente de trabalho colaborativo e inclusivo. Qual o seu grau de satisfação em relação às oportunidades de interação que você tem com seus colegas de trabalho?	7%	7%	20%	33%	32%	74,89%
16.	A motivação é uma peça-chave para a superação dos desafios, otimização do desempenho funcional e satisfação geral no ambiente de trabalho. Alguns fatores influenciam diretamente na motivação, tais como: reconhecimento, capacitação, oportunidades de crescimento, bem-estar no ambiente de trabalho e suporte da equipe. Qual o seu grau de satisfação em relação à sua motivação em seu ambiente de trabalho?	7%	20%	15%	33%	24%	69,36%
17.	Sobre o seu bem-estar geral, qual o seu grau de satisfação em relação a:						
	Ambiente de trabalho desafiador	5%	5%	27%	36%	27%	74,68%
	Capacidade operacional para desenvolver as atividades	3%	9%	16%	41%	31%	77,66%
	Capacidade de se desligar do trabalho em momentos de descanso e lazer	4%	13%	17%	36%	30%	74,89%
	Orgulho de trabalhar onde você trabalha	6%	5%	11%	27%	51%	82,13%
	Atividades realizadas na organização	3%	6%	20%	33%	37%	78,94%
	Remuneração e benefícios	6%	10%	19%	30%	35%	75,53%
	Carga de trabalho	4%	11%	21%	29%	35%	75,96%
	Comunicação interna	5%	7%	28%	29%	31%	74,47%
	Saúde emocional	12%	16%	23%	23%	26%	67,02%
						RESULTADO FINAL	73,92%

2. Análise dos dados

1. Quesitos mais bem avaliados, com média acima de 80%, estão relacionados à satisfação com o bem-estar físico (espaço, mobiliário, limpeza, iluminação, etc.) e ao relacionamento com os gestores imediatos, o que demonstra que o trabalho em equipe e o respeito entre colegas é positivo.
2. Quesitos que apresentaram maior insatisfação estão relacionados à gestão emocional (alegria, tristeza, medo, tédio, raiva, ansiedade), que teve média de 57% e ao bem-estar emocional (gestão de conflitos, feedback, apoio à saúde mental e oportunidades de crescimento), que teve média de 63%.
3. Quesito que apresentou maior satisfação foi com relação à iluminação (89%) e a maior insatisfação foi com relação ao sentimento de tédio no ambiente de trabalho (45%).

3. Análise das sugestões

40 empregados apresentaram sugestões/reclamações, com concentração para os seguintes temas:

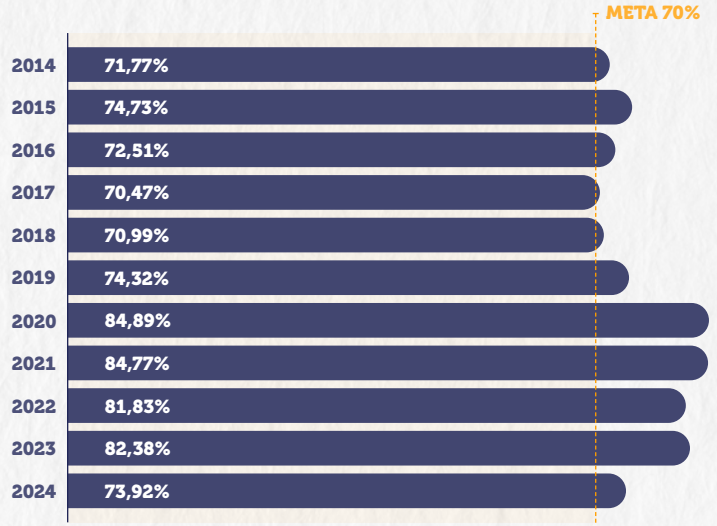
- **Remuneração e benefícios**: alinhamento salarial com outros conselhos profissionais, reavaliação das gratificações e otimização dos benefícios, como vale-alimentação e assistência médica.
- **Oportunidades de crescimento e valorização**: desenvolvimento de um plano de cargos e salários mais estruturado e ênfase na capacitação interna para o crescimento contínuo da equipe.
- **Ambiente organizacional e clima de trabalho**: aperfeiçoamento da comunicação interna, estreitamento das relações entre gestão e colaboradores, a fim de promover uma cultura mais participativa e colaborativa.
- **Gestão e liderança**: investimento em capacitação de liderança humanizada, reconhecimento do trabalho da equipe e aprimoramento da gestão de conflitos, visando a um ambiente de trabalho ainda mais harmônico.
- **Flexibilização do trabalho**: introdução de práticas de trabalho mais flexíveis, como home office parcial, banco de horas e horários adaptáveis, de modo a favorecer maior equilíbrio entre vida profissional e pessoal, especialmente para colaboradores com responsabilidades familiares.

4. Análise da percepção dos empregados

Embora haja reconhecimento da estrutura física e do trabalho em equipe, os desafios organizacionais apontam para a necessidade de medidas que promovam maior equidade, transparência e valorização profissional, bem como ações para fortalecer a comunicação interna e o bem-estar dos colaboradores.

5. Conclusão

A pesquisa revela um ambiente com boas condições físicas e relacionamentos positivos, mas desafios significativos em bem-estar emocional, valorização profissional e transparência. Com base nos resultados da pesquisa, o CFC irá implantar um pacote de medidas voltado ao fortalecimento do clima organizacional, a fim de promover um ambiente mais saudável e motivador para os colaboradores.



CFC

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE