



Relatório da **Pesquisa de Satisfação** 2025



Relatório da Pesquisa de Satisfação Exercício 2025

Uma das práticas da governança pública organizacional, vinculada ao mecanismo de controle, é analisar a satisfação das partes interessadas. Esta atividade implica monitorar e avaliar a imagem da organização perante as partes interessadas, bem como a satisfação destas com bens, serviços e políticas sob responsabilidade da organização, a fim de que ações de melhoria sejam implementadas, sempre que necessário.

A Lei nº 13.460/2017 (regulamentando o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal de 1988) dispôs sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da administração pública e estabeleceu um conjunto de ações para o alinhamento da prestação dos serviços às efetivas necessidades da sociedade.

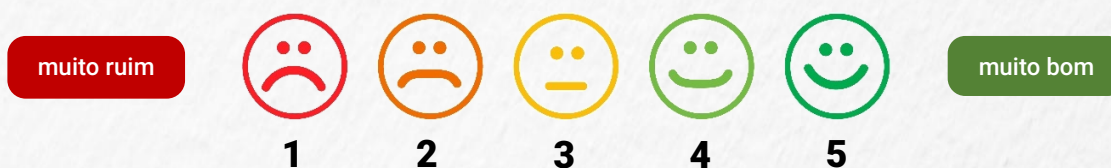
Para avaliar a satisfação das partes interessadas, a organização deve realizar pesquisas de satisfação dos usuários, comunicar amplamente os dados coletados e utilizar os seus resultados para promover melhorias na prestação dos serviços.

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CRCSP) aplica pesquisa com a finalidade de medir a satisfação dos profissionais registrados no órgão em relação às ações desenvolvidas pelo Conselho.

A pesquisa é realizada anualmente e compõe o Sistema de Gestão por Indicadores, sendo aplicada por meio de ferramenta eletrônica específica, disponibilizada pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC). Os questionários são confidenciais e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O grau de satisfação das pesquisas é a média aritmética dos resultados apurados nas questões que compõe cada formulário. As respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”.

Respostas ao questionário em escala de 1 a 5



Objetivo Estratégico: Promover a satisfação da Classe Contábil em relação ao Sistema CFC/CRCs

Indicador	Meta - 2025	Resultado	Desempenho
Grau de Satisfação dos Profissionais da Contabilidade	70%	74,14%	105,91%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCSP

Esta pesquisa é voltada aos profissionais da contabilidade e tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCSP. O questionário foi enviado aos mais de 150.000 profissionais registrados no Estado de São Paulo.

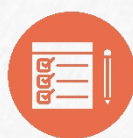
Em 2025 a pesquisa obteve 672 respostas e o resultado foi de 74,14%, portanto, cumprindo a meta estabelecida. A pesquisa foi composta de 14 questões e as respostas observaram uma escala em que 1 significa “muito ruim” e 5 significa “muito bom”, além de uma questão opcional discursiva. O índice levou em consideração as respostas computadas no período de 27 de janeiro a 18 de fevereiro de 2026. 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”.



Período
27/JAN a 18/FEV
2026



14 questões
+ 1 discursiva
(Opcional)



672
respostas



74,14%
meta cumprida

	Questões	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:	
	REGISTRO	76,49%
	FISCALIZAÇÃO, ÉTICA E DISCIPLINA	74,64%
	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL CONTINUADA	77,26%
	NORMATIZAÇÃO	80,30%
2	Qual seu grau de satisfação em relação aos serviços digitais oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs:	
	DECLARAÇÃO COMPROBATÓRIA DE PERCEPÇÃO DE RENDIMENTOS (DECORE)	77,53%
	DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE OPERAÇÕES AO COAF	80,06%
	CRCDIGITAL	80,51%
	CADASTRO NACIONAL DE PERITOS CONTÁBEIS (CNPIC)	75,09%
	CADASTRO NACIONAL DE AUDITORES INDEPENDENTES (CNAI)	75,60%
	CADASTRO NACIONAL DE AUDITORES INDEPENDENTES - PESSOA JURÍDICA (CNAI - PJ)	75,57%
	OUTROS SERVIÇOS	73,66%

Questões		Índice de Satisfação
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.)?	78,72%
4	Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes canais de comunicação do Sistema CFC/CRCs:	
	OUVIDORIA	75,36%
	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	76,01%
	SISTEMA ELETRÔNICO DE SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)	74,55%
	DOMICÍLIO ELETRÔNICO	75,36%
5	Qual seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta em relação aos canais de comunicação?	74,11%
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.)?	74,94%
7	Qual seu grau de satisfação quanto à atuação do Sistema CFC/CRCs nas discussões sociais e políticas da classe contábil brasileira?	68,18%
8	Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição?	72,53%
9	Como você avalia o seu relacionamento com o Sistema CFC/CRCs?	73,01%
10	Qual o seu grau de satisfação em relação à representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe?	66,22%
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?	66,04%
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?	66,34%
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?	74,05%
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)?	69,70%
RESULTADO FINAL		74,14%

Análise dos Dados

Os itens que apresentaram os melhores índices de avaliação foram o CRC Digital (80,51%), a Declaração de Não Ocorrência ao COAF (80,06%) e a DECORE (77,53%), evidenciando elevado nível de reconhecimento, por parte dos profissionais, quanto à qualidade dos serviços oferecidos e à eficiência dos sistemas disponibilizados nessas áreas.

Por outro lado, os itens que registraram os menores índices de satisfação, abaixo da meta estabelecida de 70%, foram a atuação do CRC junto aos órgãos regulatórios e de representação (66,04%), a representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe (66,22%) e a

utilização dos recursos provenientes da anuidade no estado (66,34%). Esses resultados sinalizam a necessidade de maior atenção por parte do CRCSP, tanto no aprimoramento das ações institucionais quanto no fortalecimento dos processos de comunicação com os profissionais da contabilidade.

Análise das Sugestões

Apresentamos, a seguir, os temas mais recorrentes entre os 335 relatos apresentados pelos participantes da pesquisa, acompanhados do percentual de menções de cada tema em relação ao total de comentários. Destaca-se que um mesmo relato pode abranger mais de um tema.

- **Representatividade/Atuação junto a órgãos e Legislativo (RF, Congresso, reformas, obrigações acessórias) – 18,8%**
 - Pedidos de postura mais ativa e combativa em Brasília; atuação para redução/integração das obrigações acessórias repetitivas; defesa mais clara e ágil da classe em mudanças tributárias (ex.: reforma, dividendos).
- **Sistemas/Portal/Site/Serviços on-line – 18,5%**
 - Relatos de erros de login, instabilidades, interface pouco amigável, dificuldades de registro de presença no EPC por questões técnicas e pedidos de melhor acessibilidade no uso dos sistemas.
- **Anuidade/Taxas – 17,9%**
 - Pedidos de redução/faixas diferenciadas para pagamento da anuidade, mais transparência no uso, parcelamento sem juros até março, isenções (aposentados) e demandas por contrapartidas perceptíveis em relação ao custo da anuidade.
- **Capacitação (cursos, EPC/PEPC, conteúdos práticos) – 16,4%**
 - Boa avaliação geral do EPC, mas solicitam mais cursos práticos e atualizados (Reforma Tributária, IA, gestão pública), horários fora do expediente e acesso online às capacitações; melhor reconhecimento de cursos externos no EPC.
- **Atendimento/Comunicação/Tempo de Resposta – 13,7%**
 - Demora em retorno de demandas iniciadas por telefone/e-mail.
- **Fiscalização e Ética (contratação de não habilitados; concorrência desleal; contabilidades digitais; tabela de honorários) – 11,6%**
 - Pedidos por uma fiscalização mais ativa de escritórios com profissionais sem CRC, menções sobre honorários aviltados e atuação sobre práticas potencialmente enganosas em “contabilidades digitais”.
- **Benefícios/Convênios – 9,6%**
 - Solicitações por rede de convênios (saúde, educação, tecnologia, lazer), clube/colônia de férias, descontos em certificação digital etc., como contrapartida em relação ao pagamento e custo da anuidade.
- **Piso salarial/Jornada – 4,2%**
 - Pleitos por piso salarial (privado e público) e jornada de 30 horas.
- **Perícia/CNPC/CNAI – 1,8%**
 - Pedidos de ajustes no exame e conteúdos (mais foco prático/jurídico), modelo de correções e consistência cadastral.

Elogios que mais se repetem:

- **Avanços tecnológicos e serviços digitais bem avaliados** (carteira digital, eleições on-line, CRC Digital).
- **Cursos/palestras:** boa percepção geral, com pedidos para ampliar a oferta e praticidade.
- **Redes Sociais e atualizações de notícias sobre a profissão:** reconhecidos como úteis por parte dos respondentes.

Principais problemas apontados:

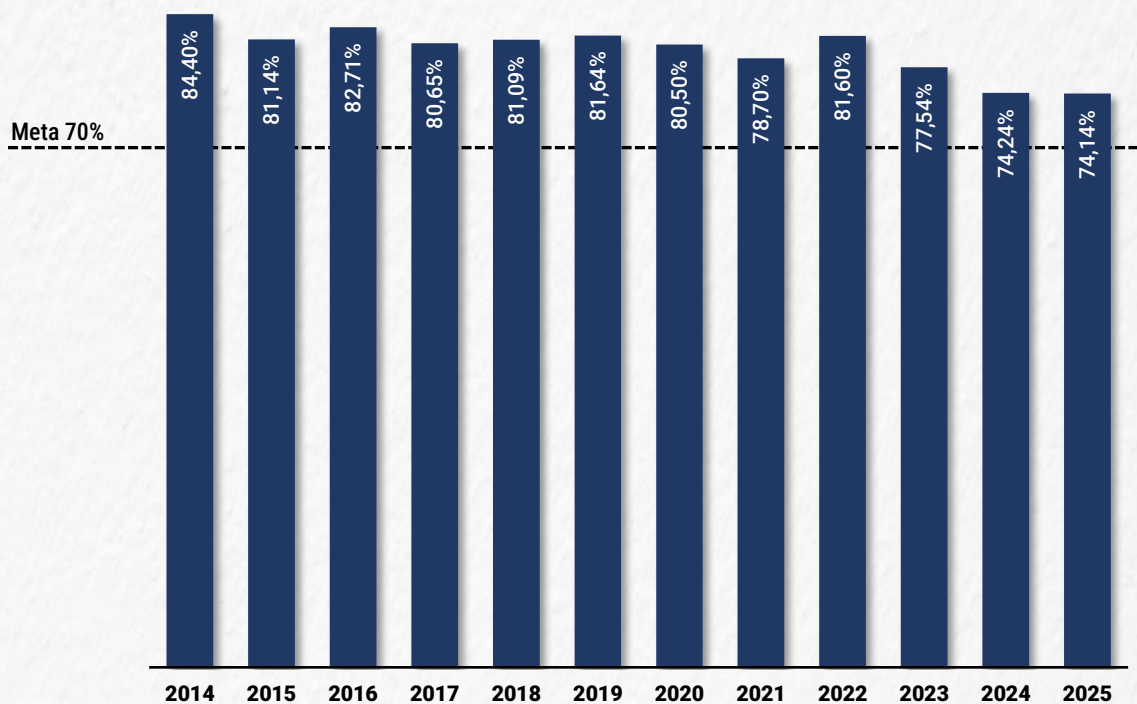
- **Baixa representatividade e defesa da classe:** sensação de omissão em pautas que aumentam a carga de trabalho do profissional (ex.: novas obrigações, reformas), havendo necessidade de mais atuação nessa área e resultados visíveis.
- **Anuidade e retorno percebido:** narrativa de custo alto x benefício percebido baixo, necessitando mais transparência, benefícios e políticas de desconto/isenção.
- **Canais e sistemas:** atendimento lento em épocas de pico (fim/início de ano). Sistemas com falhas de login, integração e facilidade de uso (ex.: registro de presença no EPC).
- **Fiscalização e Concorrência Desleal:** cobrança por uma atuação mais presente da fiscalização contra exercício de profissionais sem registro, qualidade ruim de serviços contábeis e aviltamento de honorários.
- **Capacitação:** demanda por conteúdo prático, contínuo e acessível (online), sobretudo em Reforma Tributária e IA aplicada.

Análise da Percepção dos Profissionais da Contabilidade

A percepção geral dos respondentes é positiva, especialmente no que se refere à qualidade dos serviços prestados e aos recursos de tecnologia disponibilizados. Contudo, a análise dos comentários evidencia oportunidades de melhoria, como a atuação política e social, ênfase na ampliação da presença da fiscalização, na oferta de mais ações de capacitação profissional e no aprimoramento da comunicação sobre a aplicação das anuidades.

Conclusão

A pesquisa evidencia uma tendência consistentemente positiva de satisfação dos profissionais em relação aos serviços oferecidos pelo CRCSP. Ainda assim, os resultados também apontam aspectos que requerem atenção e aprimoramento, conforme apresentado neste relatório. O avanço nessas áreas tem potencial para elevar ainda mais os níveis de confiança e satisfação dos profissionais, além de reforçar a credibilidade e fortalecer a imagem institucional do Conselho.

HISTÓRICO DE RESULTADOS DA PESQUISAS REALIZADAS



CRCSP

Conselho Regional de Contabilidade do
Estado de São Paulo

Siga-nos nas Redes Sociais



Rua Rosa e Silva, 60 - Higienópolis
São Paulo/SP – CEP: 01230-909
www.crcsp.org.br