

RELATÓRIO DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

EXERCÍCIO 2025

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA (CRCBA)

Av. Tancredo Neves, 2539, Edifício CEO Salvador Shopping, Caminho das
Árvores, Salvador - BA, CEP: 41820-021

Telefone: +55 (71) 2109-4000

Site: www.crcba.org.br | E-mail: crcba@crc-ba.org.br

Presidente do CRCBA

Altino do Nascimento Alves

Conselheira Ouvidora do CRCBA

Vivian Nunes de Jesus da Silva

Diretora Executiva

Margarete Luz

Revisão

Leandro Nunes Santos

Projeto Gráfico

Sabrina Mourão (CFC)

Diagramação

Leandro Nunes Santos

Este relatório tem por finalidade divulgar os resultados da pesquisa de satisfação, em relação à percepção dos profissionais contábeis acerca dos serviços prestados pelo CRCBA, promovidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) ao longo do exercício de 2025.

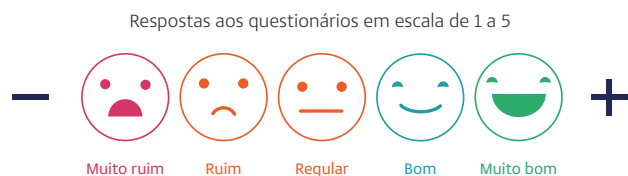
A partir das informações coletadas nas pesquisas de satisfação aplicadas aos profissionais contábeis (sobre os serviços prestados) e aos colaboradores (sobre a estrutura de trabalho), o CRCBA pretende avaliar o nível de qualidade de suas iniciativas. O objetivo é também mapear oportunidades de melhoria contínua, garantindo que seus processos e suas práticas estejam alinhados às necessidades e expectativas desses dois públicos.

O documento apresenta, ainda, as principais tendências identificadas, as sugestões recebidas e as medidas previstas para o aperfeiçoamento dos serviços e do ambiente de trabalho, em consonância com o compromisso institucional com a transparência, a qualidade e a excelência.

Assim, o relatório busca assegurar o monitoramento permanente das ações de melhoria implementadas e reforçar o compromisso do CRCBA com a excelência no atendimento à classe contábil e na valorização de sua equipe interna.

As pesquisas, realizadas anualmente e integrantes do sistema de indicadores do CRCBA, conforme previsto no Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs, são aplicadas por meio de ferramenta eletrônica específica. Os questionários possuem caráter confidencial, e a participação ocorre de forma voluntária e anônima.

O índice de satisfação corresponde à média aritmética das respostas obtidas nas questões que compõem cada formulário, adotando-se escala de 1 a 5, em que 1 representa “muito ruim” e 5 representa “muito bom”.



Os resultados obtidos reafirmam o compromisso institucional do CRCBA com a excelência nos serviços prestados e a contínua valorização de profissionais e colaboradores.



● Pesquisa de Satisfação do Profissional da Contabilidade em relação ao CRCBA

O CFC e os CRCs constituem autarquias corporativas especiais, com personalidade jurídica de direito público, instituídas pelo Decreto-Lei nº 9.295, de 27 de maio de 1946, e posteriormente modificadas pela Lei nº 12.249, de 11 de junho de 2010, e pela Lei nº 12.932, de 26 de dezembro de 2013.

O Sistema CFC/CRCs é formado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e pelos 27 Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs), distribuídos nas unidades da Federação.

As competências conferidas ao CFC e aos CRCs são as seguintes:

a) de ambos, 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.

b) do CFC:

- definir, normatizar, implementar e monitorar as políticas de Registro, Fiscalização, Educação Profissional Continuada, Governança, Cobrança e Tecnologia do Sistema CFC/CRCs;
- regular e coordenar o Exame de Suficiência e o Exame de Qualificação Técnica (EQT);
- editar Normas Brasileiras de Contabilidade 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) dos CRCs:

- 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 CRCBA.



período
27/jan. a 18/fev.
2026



14 questões/**15** itens
+ 1 discursiva



89
respondentes



70%
meta

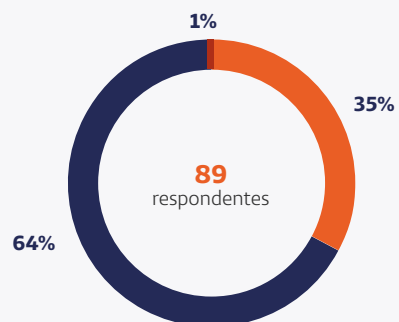


64,76%
meta **não cumprida**

1. Perfil dos participantes

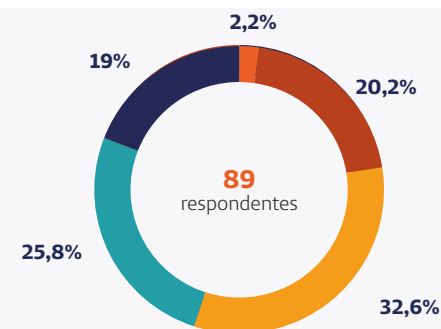
Gênero

- Prefiro não informar
- Feminino
- Masculino



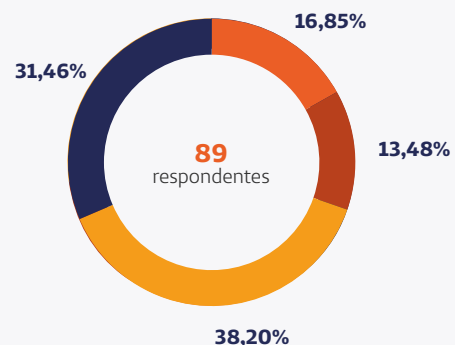
Faixa etária

- Menos de 25 anos
- 25 a 34 anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- 55 anos ou mais



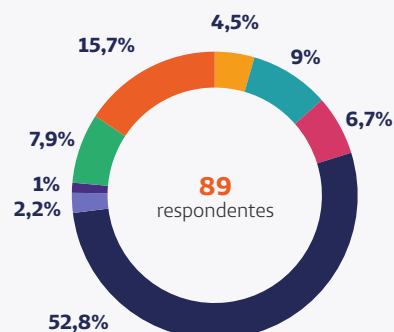
Tempo de atuação na profissão contábil

- Menos de 5 anos
- 5 a 10 anos
- 11 a 20 anos
- Mais de 20 anos



Área de atuação principal

- Contabilidade Geral
- Fiscal/Tributário
- Consultoria
- Controladoria
- Auditoria
- Perícia
- Ensino/Acadêmico
- Outros*



*Outros: acadêmico, administração judicial, administrativo, administrativo e jurídico, ajuda para as outras pessoas, analista, aposentada, aposentado, área financeira e investimentos, atendo 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, 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 exerce, 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.

Atuação no mercado

- Privado
- Público
- Organização sem fins lucrativos



2. Resultado

A pesquisa contou com 59 respondentes, o que representa um alcance restrito diante do universo potencial de participantes. Ainda assim, o índice de satisfação apurado foi de 64,76%, ficando ligeiramente abaixo da meta estabelecida de 70%.

Embora inferior ao objetivo, a diferença observada é pequena, indicando um desempenho bastante próximo do planejado. O resultado evidencia que as ações desenvolvidas pelo Sistema CRCBA estão alinhadas às expectativas dos profissionais, ao mesmo tempo em que reforça a importância do aperfeiçoamento contínuo dos serviços oferecidos, com ênfase no fortalecimento do relacionamento institucional e na ampliação da percepção de valor perante a classe contábil.

Quanto ao perfil dos respondentes, predominou o público com 35 a 44 anos ou mais (32,6%), do sexo masculino (64%), com mais de 11 a 20 anos de atuação na profissão (38,2%), majoritariamente vinculado ao setor privado (68,5%) e com atuação principal em contabilidade geral (52,8%).

1	2	3	4	5	Índice de Satisfação
MUITO RUIM	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	

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 seu grau de sua satisfação em relação aos seguintes serviços prestados:						
Registro	163%	11%	25%	22%	26%	66,29%
Fiscalização Ética e Disciplina	20%	18%	19%	18%	25%	61.80%
Educação Profissional Continuada	18%	13%	20%	24%	25%	64.72%
Normatização	13%	19%	18%	20%	29%	66.52%
2. Qual seu grau de satisfação em relação aos serviços digitais oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs?						
Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore)	10%	16%	25%	21%	28%	68.31%
Declaração de não Ocorrência de Operações ao Coaf	12%	6%	21%	34%	27%	71.46%
CRCDigital	15%	9%	17%	21%	38%	71.91%
Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPIC)	15%	7%	24%	26%	29%	69.66%
Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI)	15%	8%	26%	22%	29%	68.76%
Cadastro Nacional de Auditores Independentes - Pessoa Jurídica (CNAI - PJ)	16%	7%	28%	22%	27%	67.64%
Outros Serviços	19%	11%	21%	25%	24%	64.49%
3. Diante do processo de transformação digital, qual seu grau de satisfação em relação às inovações promovidas pelo Sistema CFC/ CRCs (carteira digital, eleições on-line, etc.)?						
	13%	7%	22%	24%	34%	71.46%

	1 MUITO RUIM	2 RUIM	3 REGULAR	4 BOM	5 MUITO BOM	Índice de Satisfação
4. Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes canais de comunicação do Sistema CFC/CRCs:						
Ouvidoria	20%	8%	20%	22%	29%	66.52%
Portal da Transparência	18%	9%	25%	18%	30%	66.74%
Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	18%	8%	21%	24%	29%	67.64%
Domicílio Eletrônico	19%	10%	18%	20%	33%	67.42%
5. Qual seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta em relação aos canais de comunicação?						
	21%	11%	19%	20%	28%	64.49%
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.)?						
	21%	3%	27%	18%	30%	66.52%
7. Qual seu grau de satisfação quanto à atuação do Sistema CFC/CRCs nas discussões sociais e políticas da classe contábil brasileira?						
	29%	6%	24%	16%	26%	60.67%
8. Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição?						
	25%	11%	20%	20%	24%	61.35%
9. Como você avalia o seu relacionamento com o Sistema CFC/CRCs?						
	22%	8%	26%	19%	25%	63.15%
10. Qual seu grau de satisfação em relação à representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe?						
	30%	12%	20%	13%	24%	57.53%
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?						
	29%	13%	22%	10%	25%	57.53%
12. Qual seu grau de satisfação com a utilização do recurso da anuidade no seu estado na promoção das garantias do exercício profissional, que contemplam ações de normatização, registro, fiscalização da profissão e fomento à Educação Profissional Continuada, além da gestão operacional das estruturas físicas, bem como a representação política institucional e os projetos de valorização da profissão?						
	36%	11%	20%	11%	21%	54.16%
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?						
	20%	12%	26%	18%	24%	62.47%
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)?						
	36%	8%	20%	19%	17%	54.61%
RESULTADO FINAL						64.76%

3. Análise dos dados

Os quesitos mais bem avaliados estão relacionados aos serviços digitais do CRCBA, com destaque para o CRC Digital (71,91%), à Declaração de Não Ocorrência de Operações ao Coaf (71,46%), as inovações promovidas pelo processo de transformação digital, como carteira digital e eleições on-line (71,46%) e à Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos (Decore) (68,31%), indicando que os profissionais reconhecem a qualidade dos serviços prestados e dos sistemas nessas áreas.

• Quesitos que demandam maior atenção, com índice abaixo de 70%, referem-se à 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 (54,16%), à atuação do CRC do seu estado na capacitação das novas tecnologias voltadas às práticas Ambiental, Social e Governança - ESG (54,61%), à representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe (57,53%), 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 (57,53%). Esses resultados orientam as prioridades de aprimoramento, tanto no fortalecimento da comunicação e do relacionamento institucional quanto na ampliação da representatividade e na qualidade das ações voltadas à valorização e à capacitação dos profissionais da contabilidade.

4. Análise das sugestões

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

- ! **Representatividade e atuação política:** há expectativa de uma atuação cada vez mais próxima e estratégica perante a Receita, o Congresso Nacional e os demais órgãos públicos. A classe demonstra interesse em dispor de um Conselho presente nas discussões que impactam prazos, obrigações e rotina profissional.
- ! **Valor da anuidade e custo-benefício:** uma parcela dos profissionais sugere a revisão dos modelos de anuidade, com maior adequação aos diferentes perfis de atuação e ampliação da transparência na divulgação sobre a destinação e aplicação dos recursos arrecadados.
- ! **Benefícios e convênios:** observa-se interesse na ampliação de benefícios e parcerias, como planos de saúde e descontos, em formatos semelhantes aos praticados por entidades como a Ordem dos Advogados do Brasil. A iniciativa é vista como forma de fortalecer o vínculo com os registrados.
- ! **Educação continuada e capacitação:** os profissionais valorizam a educação continuada e propõem ampliar a oferta de cursos gratuitos, com abordagem mais prática e acessível, inclusive no interior do país e em horários alternativos. Também há espaço para aperfeiçoar o modelo de pontuação do EPC.
- ! **Fiscalização e ética profissional:** há preocupação com práticas que possam comprometer a imagem da profissão, como concorrência desleal e atuação irregular. Sugere-se fortalecer ações que promovam equidade e valorizem quem atua de forma ética.
- ! **Valorização profissional e piso salarial:** a categoria manifesta desejo de maior reconhecimento institucional, especialmente no setor público. São mencionadas propostas relacionadas a melhores condições de trabalho e discussões sobre parâmetros remuneratórios.
- ! **Comunicação e proximidade:** alguns profissionais indicam oportunidade de ampliar a comunicação e a presença institucional, especialmente no interior. Há expectativa sobre disponibilização de canais mais ágeis, maior divulgação das ações e aproximação contínua com a classe.

5. Análise da percepção dos profissionais da contabilidade

De modo geral, os profissionais demonstram expectativa por um Conselho cada vez mais próximo, atuante e alinhado às demandas reais da rotina contábil, o que reforça a importância do fortalecimento contínuo da relação entre o Sistema e a classe contábil. Observa-se interesse em maior representatividade institucional, e maior percepção de retorno quanto aos valores da contribuição da Anuidade, em relação às atividades precípuas de Registro, Fiscalização e promoção de Educação Continuada. Também há necessidade de melhorias no que se refere à capacitação das novas tecnologias voltadas às práticas Ambiental, Social e Governança - ESG

6. Conclusão

A pesquisa, baseada em um universo de 89 respondentes, frente a um contingente de mais de 23 mil profissionais da contabilidade, deve ser interpretada com a devida cautela quanto à sua representatividade. Ainda assim, os resultados revelam que a classe contábil demonstra disposição para contribuir com o aprimoramento do Conselho, apresentando sugestões relevantes voltadas ao fortalecimento institucional.

As manifestações coletadas indicam oportunidades de evolução, especialmente no que se refere à ampliação da representatividade, à valorização profissional e ao fortalecimento da proximidade com a base. Mesmo considerando o alcance limitado da amostra, o cenário aponta para um ambiente favorável ao diálogo construtivo e ao desenvolvimento de ações estratégicas que reforcem a confiança e o engajamento da categoria.

Nesse contexto, reforça-se a importância de ampliar a participação em futuras pesquisas, de modo a obter uma base mais abrangente e representativa, capaz de subsidiar, com maior precisão, a formulação de políticas e iniciativas voltadas ao fortalecimento da profissão contábil.

• Histórico dos resultados

