

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO



2025

INTRODUÇÃO



O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados das pesquisas de satisfação aplicadas pelo Conselho Regional de Contabilidade do Espírito Santo (CRCES). Essas pesquisas são realizadas com o intuito de avaliar a percepção dos profissionais da contabilidade e demais partes interessadas quanto aos serviços, ações e atividades desenvolvidas pela instituição.

Em consonância com as boas práticas de governança pública organizacional, especialmente no que se refere ao mecanismo de controle, o monitoramento da satisfação das partes interessadas constitui importante instrumento para avaliação da imagem institucional e da qualidade dos serviços prestados. Nesse contexto, os resultados obtidos subsidiam a identificação de oportunidades de melhoria contínua, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas, processos e serviços oferecidos pelo CRCES.

Destaca-se que a realização das pesquisas de satisfação está alinhada à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelecendo diretrizes para o aprimoramento da prestação dos serviços e o atendimento às necessidades da sociedade.

As pesquisas são realizadas anualmente e integram o Sistema de Gestão por Indicadores do CRCES, previsto em seu Planejamento Estratégico. Sua aplicação ocorre por meio de ferramenta eletrônica específica, sendo os questionários confidenciais e respondidos de forma voluntária e anônima.

O resultado final das pesquisas é obtido com base na média dos índices de satisfação das questões que compõem cada formulário. As respostas são registradas em escala de 1 a 5, na qual 1 representa “muito ruim” e 5 representa “muito bom”. Para apuração dos índices, é utilizada a média ponderada das respostas, considerando o peso correspondente a cada pontuação, o que permite uma análise mais precisa da percepção dos respondentes.

Dessa forma, este relatório visa não apenas mensurar o nível de satisfação dos públicos atendidos, mas também fortalecer o compromisso do CRCES com a transparência, a qualidade e a excelência na prestação de seus serviços, promovendo o acompanhamento sistemático das ações de melhoria.

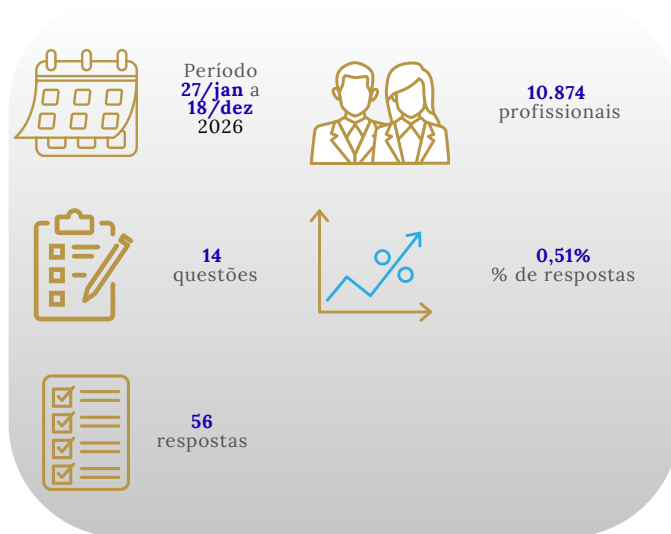
Respostas aos questionários em escala de 1 a 5:



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AO CRCES

Esta pesquisa é destinada aos profissionais da contabilidade que atuam no Espírito Santo e visa avaliar o grau de satisfação desses profissionais com o trabalho do CRCES. O questionário foi aplicado aos profissionais registrados e ativos no CRCES, no período de 27 de janeiro a 18 de fevereiro de 2026.

A pesquisa teve 56 participantes e alcançou um índice de satisfação de 67,64%, alcançando um desempenho de 96,63% da meta estabelecida. A pesquisa foi composta por 14 perguntas, que utilizaram uma escala de 1 a 5, sendo 1 “muito ruim” e 5 “muito bom”.



A pesquisa é um indicador que faz parte do Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs, cujo objetivo é Promover a satisfação dos Profissionais da Contabilidade.

INDICADOR - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTABILIDADE

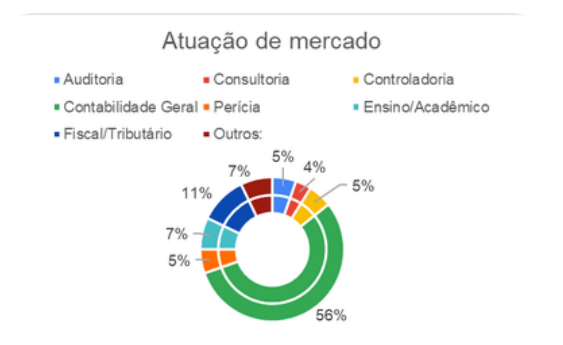
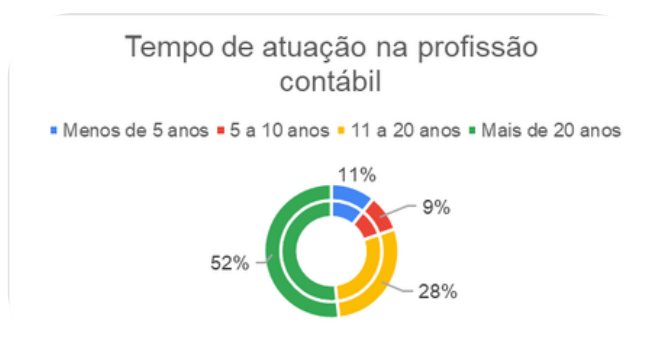
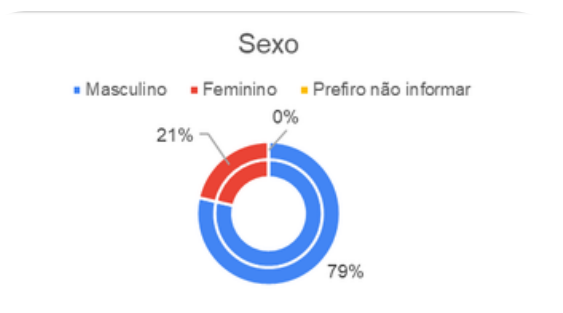
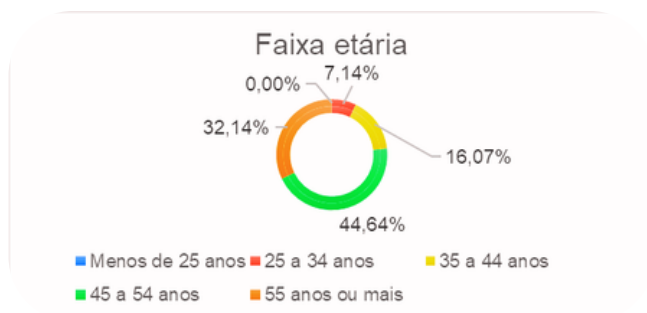


70%
Meta Prevista
67,54%
Resultado



96.63%
Desempenho

PERFIL DOS PARTICIPANTES:



A Pesquisa de Satisfação é um importante instrumento para avaliar a percepção dos profissionais da contabilidade sobre os serviços prestados e a atuação institucional do CRCES. Seus resultados contribuem para a identificação de pontos fortes, oportunidades de melhoria e direcionamento de ações voltadas ao aprimoramento contínuo, à transparência e ao fortalecimento da relação com a classe contábil.

Análise dos Resultados da Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação atingiu 67,64%, ficando ligeiramente abaixo da meta de 70%. O resultado reforça nosso compromisso com a melhoria contínua e gradativa dos serviços.

Destacam-se positivamente os serviços digitais, especialmente o CRCDigital (78,57%) e a Decore (73,57%), que refletem os avanços na modernização oferecida pelo CRCES.

Foram identificadas oportunidades de aprimoramento em áreas como representatividade das lideranças (57,50%), utilização dos recursos da anuidade (56,43%), atuação em ESG (59,64%) e relacionamento institucional (60,00%).

O CRCES reconhece os resultados e reafirma seu empenho em implementar ações concretas para elevar a qualidade dos serviços, fortalecer o relacionamento com os profissionais da contabilidade e atualizar permanentemente a Carta de Serviços ao Cidadão.

Análise da Percepção dos profissionais da contabilidade

A pesquisa revela uma percepção geral positiva e construtiva dos profissionais da contabilidade em relação à atuação do Sistema CFC/CRCs. Os respondentes reconhecem os avanços já conquistados, especialmente na modernização e na ampliação dos serviços digitais.

Destaca-se o engajamento da categoria, que apresentou sugestões construtivas com o objetivo de fortalecer a valorização da profissão contábil e a efetividade das ações institucionais.

Foram identificadas oportunidades de aprimoramento, como o aumento da proximidade com os profissionais, o fortalecimento da comunicação e a ampliação dos benefícios oferecidos, refletindo a expectativa de evolução contínua do CRCES.

De forma geral, os resultados reforçam o potencial de fortalecimento da imagem institucional, com ênfase na geração de valor, na transparência e na promoção da profissão contábil, consolidando um cenário favorável ao aprimoramento contínuo e à elevação da satisfação dos profissionais e da sociedade.

Análise das Sugestões dos Participantes

As sugestões apresentadas pelos profissionais da contabilidade revelam os seguintes temas prioritários, que orientarão as ações de aprimoramento contínuo do CRCES:

- **Valorização e representatividade profissional:** Fortalecer a defesa da classe contábil, ampliar a representatividade institucional, melhorar as condições de trabalho e promover maior reconhecimento da profissão perante a sociedade.
- **Anuidade e retorno aos profissionais:** Atender à percepção dos profissionais ampliando a divulgação dos benefícios concretos já existentes e explorando novos meios para reforçar o retorno dos recursos da anuidade em ações e serviços de qualidade.
- **Educação continuada e capacitação:** Ampliar a oferta de cursos, preferencialmente gratuitos ou mais acessíveis, com foco nas atualizações legislativas e nas demandas da contabilidade pública.
- **Fiscalização e exercício profissional:** Intensificar a fiscalização no setor público e privado, com ênfase no combate ao exercício irregular da profissão e ao aviltamento de honorários.
- **Comunicação e proximidade institucional:** Aumentar a presença do CRC junto aos profissionais, fortalecer os canais de comunicação, aprimorar a atuação dos delegados e ampliar os espaços de escuta e participação.
- **Tecnologia e sistemas:** Modernizar o site do Conselho, tornando-o mais intuitivo e eficiente, além de aprimorar a estabilidade e a usabilidade das plataformas digitais.
- **Integração e fortalecimento da classe:** Promover maior integração entre os profissionais das áreas pública e privada, fortalecendo a união e a atuação conjunta da categoria.
- **Atuação na área pública:** Intensificar as ações voltadas à valorização dos profissionais da contabilidade pública, por meio de capacitação específica, fiscalização e defesa de suas atribuições.