

Conselho Regional de Contabilidade do Amapá

RELATÓRIO DE 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 do Amapá (CRCAP) 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%	63,08%	90,11%

Pesquisa de satisfação do profissional da contabilidade em relação ao CRCAP

Esta pesquisa é voltada aos profissionais da contabilidade e tem por finalidade medir a satisfação do profissional da área contábil em relação ao CRCAP o questionário foi enviado aos mais de 1.760 profissionais registrados no Estado do Amapá.

Em 2025 a pesquisa obteve 4 respostas e o resultado foi de 63,08 %, portanto, não 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 discursivas
Opcional



4
respostas



63,08%
meta não 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	60%
	FISCALIZAÇÃO, ÉTICA E DISCIPLINA	60%
	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL CONTINUADA	60%
	NORMATIZAÇÃO	65%
2	Qual seu grau de satisfação em relação aos serviços digitais oferecidos pelo Sistema CFC/CRCs:	
	DECLARAÇÃO COMPROBATÓRIA DE PERCEPÇÃO DE RENDIMENTOS (DECORE)	70%
	DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE OPERAÇÕES AO COAF	85%
	CRCDIGITAL	70%
	CADASTRO NACIONAL DE PERITOS CONTÁBEIS (CNPC)	70%
	CADASTRO NACIONAL DE AUDITORES INDEPENDENTES (CNAI)	70%
	CADASTRO NACIONAL DE AUDITORES INDEPENDENTES - PESSOA JURÍDICA (CNAI - PJ)	70%
	OUTROS SERVIÇOS	60%

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.)?	65%
4	Qual seu grau de satisfação quanto aos seguintes canais de comunicação do Sistema CFC/CRCs:	
	OUVIDORIA	65%
	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	70%
	SISTEMA ELETRÔNICO DE SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (e-SIC)	70%
	DOMICÍLIO ELETRÔNICO	65%
5	Qual seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta em relação aos canais de comunicação?	65%
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.)?	60%
7	Qual seu grau de satisfação quanto à atuação do Sistema CFC/CRCs nas discussões sociais e políticas da classe contábil brasileira?	60%
8	Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição?	50%
9	Como você avalia o seu relacionamento com o Sistema CFC/CRCs?	60%
10	Qual o seu grau de satisfação em relação à representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe?	50%
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?	55%
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?	45%
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?	65%
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)?	55%
RESULTADO FINAL		63,08%

Análise dos Dados

Alguns dos itens que apresentaram os melhores índices de avaliação foram: A Declaração de não Ocorrência ao COAF (**85%**), Declaração comprobatória de Percepção de rendimentos DECORE (**70%**) e CRC digital (**70%**), 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, algum dos itens que registraram os menores índices de satisfação, abaixo da meta estabelecida de (**70%**), foram: 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? **(45%)**, Qual o seu grau de satisfação em relação à representatividade das lideranças contábeis nas decisões da classe? **(50%)**, Como você avalia o seu relacionamento com o CRC de sua jurisdição? **(50%)**. Esses resultados sinalizam a necessidade de maior atenção por parte do CRCAP, tanto no aprimoramento das ações institucionais quanto no fortalecimento dos processos de comunicação com os profissionais da contabilidade.

Conclusão

A Pesquisa de satisfação de 2025 registrou a participação de apenas **4 profissionais**, dentre os mais de **1.760 profissionais da contabilidade**. Esse baixo índice de participação limita a representatividade dos resultados e pode ter influenciado o desempenho observado, uma vez que a percepção de um número reduzido de respondentes pode não refletir, de forma abrangente, a opinião do universo de profissionais registrados.

O resultado obtido, de **63,08%**, ficou abaixo da meta institucional de **70%**, indicando a necessidade de aperfeiçoar as ações voltadas à satisfação dos profissionais e de fortalecer as estratégias de relacionamento e comunicação com a classe contábil.

Além da implementação de melhorias nos aspectos identificados pela pesquisa, torna-se igualmente importante incentivar uma maior participação dos profissionais nas próximas edições do levantamento. Uma amostra mais ampla permitirá uma avaliação mais representativa da percepção da classe contábil, fornecendo subsídios mais consistentes para o planejamento e a tomada de decisões, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo CRCAP.