



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIAS
PROGRAMA NACIONAL DE MODERNIZAÇÃO DO CONTROLE EXTERNO
PROMOEX**

**PESQUISA DE IMAGEM DO TCE – GO
POPULAÇÃO DE GOIANIA**

**PESQUISA QUANTITATIVA
NOVEMBRO / DEZEMBRO / 2010**

Rua Prof. Antônio Henrique de Melo nº 1958
Bairro Village dos Mares – Natal – RN – CEP 59.078-580
Fone/Fax: (84) 3642.1239
e-mail: perfil@natal.digi.com.br
CNPJ: 40.808.743/0001-07 – Inscrição Municipal: 119.095-4

INTRODUÇÃO

O Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO, seguindo diretrizes do Programa Nacional de Modernização do Sistema de Controle Externo – PROMOEX e buscando aperfeiçoar os serviços prestados à sociedade, procurou conhecer a percepção e a imagem existente da sua atuação, levantando, através de pesquisa, a opinião dos jurisdicionados, da população de Goiânia, da sociedade organizada e dos seus servidores, no intuito de nortear e adequar a consecução de suas funções institucionais aos anseios de todos.

Através de certame licitatório foi contratado com a Perfil – Pesquisas Técnicas, empresa constituída há mais de 17 anos no ramo de pesquisas de opinião e de mercado e filiada a ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa, a realização desta pesquisa de opinião, utilizando metodologia quantitativa, com perguntas abertas e fechadas e sendo aplicada junto à população da cidade de Goiânia.

Após a realização de reuniões técnicas das equipes da empresa e do TCE-GO ficaram acordados os seguintes dados técnicos para execução da pesquisa:

01 – OBJETIVOS

Avaliar o grau de conhecimento, a imagem e os serviços e produtos ofertados pelo Tribunal de Contas de Goiás, além de levantar seus pontos positivos e negativos e de colher sugestões para melhorar seu desempenho.

02 – METODOLOGIA

A pesquisa de opinião realizada optou pelo método quantitativo, sendo mensurados os dados coletados e possibilitando à realização de pesquisas comparativas seqüenciais.

02.1 - TÉCNICA

Foi utilizada a técnica de entrevista “face a face”, através da aplicação individual de questionário padronizado e estruturado, tendo como público alvo a população residente na cidade de Goiânia. Ficou acordado que o universo da pesquisa seria a população pertencente às classes econômicas A₁, A₂, B₁, B₂ e C₁, que são as classes formadoras de opinião constituindo, portanto, o público alvo do interesse do contratante.

A seleção da amostra foi feita com base na variável faixa de renda familiar, de acordo com as faixas de renda do Critério de Classificação Econômica Brasil, adotado pela ABEP- Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa, abaixo discriminadas:

- Renda Familiar entre R\$ 3.000,00 e R\$ 5.100,00 (classe C₁)
- Renda Familiar entre R\$ 5.101,00 e R\$ 7.650,00 (classe B₂)
- Renda Familiar entre R\$ 7.651,00 e R\$ 12.750,00 (classe B₁)
- Renda Familiar entre R\$ 12.751,00 e R\$ 22.950,00 (classe A₂)
- Renda Familiar acima de R\$ 22.950,00 (classe A₁)

Foi controlada a variável sexo, sendo a amostra proporcionalizada de acordo com a distribuição da população da cidade de Goiânia neste aspecto, havendo aleatorização das demais variáveis.

02.2 - AMOSTRA

Foram realizadas 520 (quinhentas e vinte) entrevistas “Face a Face”, em um universo estimado em 725.598 (setecentos e vinte e cinco mil quinhentos e noventa e oito) habitantes nas classes econômicas que são objeto da pesquisa. Foi retirada uma amostra aleatória simples, que é uma amostra onde cada item ou pessoa do público alvo tem a mesma probabilidade de ser incluída. Portanto, se a população alvo tem um tamanho N, cada pessoa desta população tem a mesma probabilidade, igual a $\frac{1}{N}$ de entrar na amostra .

Quando se trabalha com uma população superior a 100.000 elementos se diz estatisticamente que essa população é infinita e, para tanto, utiliza-se a seguinte fórmula para o cálculo da amostra:

$$n = [P (P-1) * Z^2 / E^2] \text{ onde:}$$

n = Tamanho da Amostra;

P = Proporção do indicador a ser mensurado;

Z = Valor da distribuição normal padrão para o grau de confiança;

E = Erro do indicador para um erro amostral em percentuais.

Para a população das classes econômicas A, B e C de Goiânia, usamos os valores de:

$$P = 0,5$$

Z = 95% de grau de confiança, correspondendo a dois desvios.

$$E = 4,5\% \text{ (Erro Amostral)}$$

Obtivemos, portanto, uma amostra de **493** (quatrocentos e noventa e três) elementos amostrais, que, no caso foi superada .

Foram incluídos na amostra os seguintes bairros da cidade de Goiânia, seguindo orientação de técnicos da Secretaria de Planejamento da Prefeitura da cidade e com a concordância da equipe técnica do PROMOEX:

- Parque das Laranjeiras
- Itatiaia
- Bueno
- Jardim Europa
- Cidade Jardim
- Novo Mundo
- Setor Marista
- Jardim America
- Setor Sudoeste

03 - TRABALHO DE CAMPO

O período de realização do trabalho de campo foi o compreendido entre os dias 26 e 27 de novembro de 2010.

Foram envolvidos 08 (oito) entrevistadores, devidamente treinados para o trabalho, e dois coordenadores que acompanharam permanentemente o trabalho de campo, fiscalizando a correta aplicação dos questionários e a adequação dos entrevistados aos parâmetros amostrais.

Foram estabelecidos como pontos de corte a idade mínima de 18 (dezoito) anos, a faixa de renda familiar igual ou superior a R\$ 3.000,00 (três mil reais) e o critério de residir em Goiânia.

04 - ANÁLISE DOS DADOS

A amostra foi distribuída igualmente entre os bairros pesquisados, cabendo a cada um 10% do total de unidades amostrais.

04.1- Perfil dos Entrevistados

Predominaram entrevistados do sexo feminino, a exemplo da composição da população por sexo, com idades situadas entre 25 a 44 anos, 37,31% e com nível de instrução superior ou com pós-graduação, 46,15%, como demonstram as Tabelas 01 e 02 e os Gráficos- Sexo, Faixa Etária e Nível de Instrução.

Mais da metade dos entrevistados, 57,88%, são pessoas com faixa de renda familiar entre R\$ 3.000,00 até R\$ 5.100,00 que corresponde à renda da classe econômica C, e a maior parte deles são “trabalhadores com carteira assinada” (19,62%) ou “autônomos/profissionais liberais” (19,42%) como mostram as Tabelas 03 e 04 e os Gráficos- Renda Familiar e Situação de Emprego/Ocupação.

04.2 - Grau de Conhecimento e Principal Função do TCE-GO

A maioria absoluta dos pesquisados, 54,62%, “ouviu falar” do TCE-GO, enquanto uma parcela de 29,61% “conhece” o mesmo e outra parcela de 15,58%, desconhece inteiramente o Tribunal. Proporcionalmente, quanto mais elevado é o nível de instrução do entrevistado, maior é o percentual de conhecimento do Tribunal. O grau de conhecimento do TCE-GO é também proporcionalmente maior entre os homens e na faixa etária entre 45 a 59 anos.

Entre os que conhecem ou ouviram falar do TCE-GO, que somaram 84,42% dos entrevistados, mais da metade considera como sua principal função “fiscalizar/controlar as contas do Estado”. Entretanto, uma parcela significativa, correspondente a 36,67% dos que responderam a questão, declarou que não sabe ou não respondeu a pergunta sobre qual é a principal função do TCE-GO. A função de fiscalizar e controlar as contas do Estado foi a mais citada em todos os níveis de instrução e em todas as faixas de renda familiar dos entrevistados. Nas Tabelas 05 a 09 e nos Gráficos- Grau de Conhecimento do TCE-GO e Opinião Sobre as Principais Funções do TCE-GO, podem ser vistos estes resultados.

04.3 - Imagem do TCE-GO Junto à População

A maior parcela dos entrevistados, 37,69%, tem uma imagem “positiva” do Tribunal, enquanto que 09,81% tem uma imagem “negativa” do mesmo. A imagem positiva predomina entre ambos os sexos, em todas as faixas etárias e de renda familiar, e em quase todos os níveis de instrução dos entrevistados, com exceção dos analfabetos ou sem instrução formal que, talvez por desconhecerem, em sua maior parte avaliou a imagem do órgão como sendo “nem positiva /nem negativa”. Nas Tabelas 10, 11 e 12 e no Gráfico- Imagem do TCE-GO, ficam demonstrados estes resultados.

04.4 - Avaliação da Importância dos Objetivos do TCE-GO e Atribuições Mais Importantes

Na avaliação de forma estimulada, ou seja, apresentando os objetivos do Tribunal, a maioria absoluta, 80,76%, considerou-os “muito importante” ou “importante”, e apenas 03,08% dos entrevistados avaliaram os objetivos como “pouco importante”. Convém ressaltar que, em todas as faixas de renda familiar e em todos os níveis de instrução (principalmente entre os de nível superior) a maioria absoluta avaliou a importância dos objetivos como “muito importante” ou “importante”.

Igualmente de forma estimulada, foram apresentadas as atribuições do TCE-GO, sendo solicitado que fosse indicada a mais importante. Coincidindo com o resultado encontrado na questão respondida de forma espontânea sobre a principal função do Tribunal, a maioria dos entrevistados respondeu que “fiscalizar os gastos” é a principal atribuição do mesmo. Este resultado mostra-se como mais significativo pelo fato de ser encontrado entre todos os níveis de instrução e faixas de renda familiar dos entrevistados.

Nas Tabelas 13, 14, 15 e 16 e nos Gráficos- Avaliação Estimulada dos Objetivos e Avaliação Estimulada das Atribuições Mais Importantes do TCE-GO, podem ser vistos os dados citados.

04.5 - Avaliação do Desempenho das Funções do TCE-GO

Foi solicitado aos entrevistados que avaliassem se o Tribunal vem desempenhando bem as suas funções, resultando que a maioria (32,69%) considerou que as funções estão sendo “relativamente” bem desempenhadas. Contudo, considerando-se apenas as avaliações positivas e negativas, vemos que a maioria (21,15%) aprova o desempenho das funções do TCE-GO. Convém ressaltar que uma parcela significativa de 14,62% dos entrevistados não soube ou não quis responder a questão, percentual este muito próximo dos que desaprovaram o Tribunal no desempenho das suas funções (15,96%).

Analisando as Tabelas 17 e 18 vemos que, embora de modo geral, o percentual de aprovação do desempenho das funções seja maior que o de desaprovação, em três faixas de renda familiar (situadas acima de R\$ 5.100,00) e em dois níveis de instrução (analfabetos e pós-graduados) os percentuais de desaprovação superam os de aprovação, excluindo os que responderam “relativamente”.

04.6 - Grau de Conhecimento e Avaliação dos Serviços do TCE-GO

Entre os serviços disponibilizados pelo Tribunal os mais conhecidos da população são: as “Contas do Governador”, a “Ouvidoria” e a “Consulta de Processos”, com 38,27%, 37,88% e 31,35% de percentuais de conhecimento, respectivamente. Outros serviços bastante citados foram o “Portal da Transparência” e a “Sessão Plenária ao Vivo”. Salientamos que esta questão foi colocada de forma estimulada, ou seja, apresentando-se a relação dos serviços disponibilizados pelo Tribunal, e admitia múltiplas respostas.

As Tabelas 19 e 20, mostram que os serviços mais conhecidos, acima citados, mantêm suas classificações, com algumas alternâncias nas colocações, quaisquer que sejam as idades, níveis de instrução ou sexo dos entrevistados.

Considerando apenas os entrevistados que avaliaram os serviços disponibilizados à população pelo Tribunal, que foram 68,65%, vemos que a maioria, 34,03%, aprovou os mesmos, avaliando-os como “bons” ou “ótimos”. Desaprovaram os serviços, 06,16%, avaliando-os como “ruins” ou “péssimos”, enquanto 28,46% avaliou-os como “regulares”. Os que não souberam ou não quiseram avaliar somaram 13,46% havendo ainda 02,31% que declararam não conhecer os serviços. As Tabelas 25 e 26 e o Gráfico Avaliação dos Serviços do TCE-GO mostram os dados citados, demonstrando também que a aprovação dos serviços predomina em todos os níveis de instrução e em todas as faixas de renda familiar.

04.7 - Autoria e Formas de Apresentação de Denúncias ao TCE-GO

Para a maioria da população, 65,00%, “qualquer cidadão” pode apresentar denúncias ao TCE-GO. Esta opinião predomina entre os entrevistados de todos os níveis de instrução, de ambos os sexos e de todas as faixas etárias, como mostram as Tabelas 21 e 22 e o Gráfico- Opinião sobre a Autoria da Apresentação de Denúncias.

Três formas de apresentação de denúncias se destacaram entre as que foram citadas: “pelo telefone” (49,04%); “pessoalmente” (45,19%) e “pelo site” (41,15%) sendo ainda bastante citado “por e-mail”, com 33,85%. As Tabelas 23 e 24 apresentam os resultados citados, assim como o Gráfico Formas de Apresentação de Denúncias. Salientamos que ambas as questões admitem múltiplas opções de resposta e foram estimuladas verbalmente.

04.8 - Meios de Comunicação Utilizados e Preferidos e Avaliação da Comunicação do TCE-GO com a População

A televisão foi o meio de comunicação através do qual a maioria absoluta (51,92%) dos entrevistados teve notícias do Tribunal e é igualmente o mais citado como o meio preferido (66,73%) para receber informações sobre o TCE-GO. Em segundo lugar, tanto na recepção de notícias como na preferência do meio de comunicação para receber as mesmas, ficaram os jornais. Existe uma parcela significativa de 17,50% dos entrevistados que declarou não haver lido, ouvido ou visto notícias ou reportagens sobre o TCE-GO nos meios de comunicações.

Outros meios de comunicação bastante citados, tanto como vistos como preferidos na recepção de informações, foram o rádio e a Internet, sendo que a Internet ocupou a terceira colocação entre os meios preferidos.

Analisando as Tabelas 27, 28 e 29, observamos que a televisão e os jornais mantêm-se como os meios mais utilizados na recepção de informações e também como os preferidos, quaisquer que sejam o sexo, idade ou nível de instrução dos entrevistados. Porém, as classificações do

rádio e da Internet variam de acordo com a faixa etária e o nível de instrução dos entrevistados. Assim, temos que a Internet é mais citada que o rádio entre os mais jovens (18 a 44 anos) e também entre os que têm nível superior de instrução ou pós-graduação. Esta questão foi aplicada de forma estimulada por disco.

Na avaliação da comunicação do Tribunal com a população, mais da metade dos entrevistados, 51,35%, “não” considera que a mesma seja eficiente e 55,05% julgam-se mal informados sobre o TCE-GO. Estes resultados podem ser visualizados nas Tabelas 30 a 34 e nos Gráficos Avaliação da Eficiência da Comunicação do TCE-GO e Avaliação do Nível de Informação Sobre o TCE-GO.

04.9 - Avaliação Geral e Pontos Positivos e Negativos do TCE-GO

Avaliando de modo geral o trabalho do Tribunal, a população, em sua maioria, 38,27%, considerou “regular”. Em seguida vêm os que aprovam (ótimo+bom) o trabalho do mesmo, com 27,89%, enquanto 07,88% desaprovam (ruim+péssimo), conforme mostra a o Gráfico Avaliação Geral do Trabalho do TCE-GO. Considerando apenas os entrevistados que responderam a questão, que foram 74,04%, temos que 51,68% avaliaram o trabalho como “regular”, 37,66% aprovam e 10,64% desaprovam o mesmo, sendo o saldo de aprovação positivo.

Analisando a Tabela 35, vemos que quanto mais elevado é o nível de instrução maior é o grau de aprovação do trabalho do TCE-GO,.

Foram apontados como principais aspectos negativos na atuação do Tribunal a “falta de divulgação/informação”, citada por 27,69% dos entrevistados, a “falta de transparência”, com 05,38%, a “falta de fiscalização” com 04,81%, a “forma de nomeação dos cargos” com 04,62% e a “falta de punição” com 04,42%, entre outros, conforme mostra o Gráfico Aspectos Negativos na Atuação do TCE-GO.

As Tabelas 37 e 38, mostram que a “falta de divulgação/informação” foi o ponto negativo do TCE-GO mais citado pelos entrevistados de todos os níveis de instrução e de quase todas as faixas de

renda familiar, com exceção dos que não declararam a renda. Porém, foi bastante significativo o percentual dos que não souberam ou não quiseram apontar pontos negativos na atuação do Tribunal, somando 21,35% do total, o que corresponde a mais de um quarto dos entrevistados que conhecem o TCE-GO.

Entre os aspectos positivos da atuação do Tribunal destacou-se a “fiscalização/controle dos gastos públicos”, com 34,23% das citações. Em segundo lugar aparecem os que não souberam ou não quiseram responder a questão, com 25,96%. Outros pontos positivos com citações significativas foram a “atuação eficiente”, a “punição” e a própria “função/existência do órgão”. Nas Tabelas 39 e 40 e no Gráfico Aspectos Positivos na Atuação do TCE-GO, vemos que a “fiscalização/ controle dos gastos públicos” foi o ponto mais citado, independentemente dos níveis de instrução e das faixas de renda familiar dos entrevistados.

PRINCIPAIS ASPECTOS

PRINCIPAIS ASPECTOS POSITIVOS	PRINCIPAIS ASPECTOS NEGATIVOS
FISCALIZAÇÃO / CONTROLE DOS GASTOS PÚBLICOS	FALTA DE DIVULGAÇÃO / INFORMAÇÃO
ATUAÇÃO EFICIENTE	FALTA DE TRANSPARÊNCIA
PUNIÇÃO	FALTA DE FISCALIZAÇÃO
FUNÇÃO / EXISTÊNCIA DO ORGÃO	FORMA DE NOEMAÇÃO DOS CARGOS

05 - SUGESTÕES

Coerentemente com os resultados encontrados, a principal sugestão para melhorar a atuação do TCE-GO foi exatamente haver “mais divulgação/publicidade” do órgão e de suas ações, que somou 28,64% do total, o que corresponde a 46,83% das respostas válidas. Não souberam ou não quiseram responder 23,27% dos entrevistados. Foram bastante citadas as sugestões de “mais fiscalização”, “maior transparência”, “mais punição”, “mudar a forma de nomeação dos conselheiros” e “maior eficiência/comprometimento”.

A sugestão de haver mais divulgação/publicidade do Tribunal torna-se mais significativa, tanto pelo fato de haver sido muito mais citada que as demais, como por ser mais citada em todas as faixas de renda familiar e em todos os níveis de instrução, com exceção dos que são analfabetos ou não têm instrução formal, como demonstram as Tabelas 41 e 42 e o Gráfico – Sugestões para Melhorar a Atuação do TCE-GO.

06 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

- O nível de instrução da maior parte dos entrevistados foi bem elevado, caracterizando o público alvo como formador de opinião;
- Mais de 80% (oitenta por cento) dos entrevistados conhece ou ouviu falar do TCE-GO;
- Sua principal função de fiscalizar/controlar as contas do Estado foi identificada pela maioria, embora ainda exista uma parcela significativa da população que desconhece sua função;
- Sua imagem está bem preservada, sendo positiva para maior parte da população;
- Quando apresentados à população, os objetivos do Tribunal de Contas foram avaliados pela maioria absoluta como importante ou muito importante;
- A atribuição de fiscalizar gastos, além de ser identificada espontaneamente, foi considerada como sendo sua mais importante atribuição;
- O TCE-GO obteve avaliação mais positiva que negativa no desenvolvimento de suas funções;
- Ao serem apresentados os serviços disponibilizados pelo Tribunal de Contas à população, a maior parte dos entrevistados declarou conhecê-los, sendo mais citados: Contas do Governador, Ouvidoria e Consulta a processos;
- Os serviços disponibilizados foram avaliados e aprovados pela maior parte da população;
- A maioria absoluta da população tem conhecimento que qualquer cidadão pode apresentar denúncias ao TCE-GO,

sendo as formas preferidas para apresentá-las o telefone, pessoalmente ou pelo site;

- Sem dúvida a Televisão é o meio de comunicação com maior penetração na população, sendo o mais citado tanto no caso do conhecimento e da recepção de notícias do Tribunal, como na preferência para a veiculação das notícias;
- A comunicação do Tribunal com a população não foi considerada muito satisfatória;
- De modo geral houve um saldo positivo na avaliação do trabalho do TCE-GO, destacando-se como ponto positivo a fiscalização/controle dos gastos públicos;
- Como ponto negativo destaca-se a falta de divulgação/informação sobre o órgão o que corroborar a principal sugestão para melhoria da atuação do órgão que foi mais divulgação/publicidade.