



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

**PESQUISA DE IMAGEM DO TCE – GO
SERVIDORES**

**PESQUISA QUANTITATIVA
NOVEMBRO / DEZEMBRO / 2010**

INTRODUÇÃO

O Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO, seguindo diretrizes do Programa Nacional de Modernização do Sistema de Controle Externo – PROMOEEX 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 aos servidores do Tribunal de Contas de Goiás.

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, junto aos servidores do TCE-GO, a imagem interna e externa do órgão, os serviços e produtos existentes, o grau de satisfação e de orgulho em trabalhar no Tribunal, além de procurar conhecer os pontos positivos e negativos e de colher sugestões para melhorar o desempenho do mesmo.

02 - METODOLOGIA

Foi acordado a realização de uma pesquisa de opinião utilizando o método quantitativo, com questões fechadas e abertas, sendo mensurados os dados coletados e possibilitando à realização de pesquisas comparativas seqüenciais.

02.1 - TÉCNICA

A técnica utilizada foi a de entrevistas “face a face”, através da aplicação individual de questionário padronizado e estruturado, tendo como público alvo os servidores do TCE-GO, abrangendo as seguintes categorias em atividade:

- Servidores Efetivos
- Servidores Comissionados / Suplementares
- Servidores à disposição
- Terceirizados (Área TI)
- Estagiários (Universitários)

Salientamos que foram entrevistados servidores que não trabalham na sede do TCE-GO, que se deslocaram até a sede no dia da aplicação da pesquisa, sendo entrevistados 60 (sessenta) servidores com este perfil.

02.2 - AMOSTRA

A amostra retirada do universo foi 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.

Neste caso, onde o universo estimado totaliza 754 (setecentos e cinquenta e quatro) servidores, a fórmula utilizada para a obtenção da amostra foi de uma população finita, que é a seguinte:

$n = [N P (1-P) Z^2] / [E^2 (N-1) + Z^2 P (P-1)]$ onde:

n = Tamanho da amostra;

N = População a ser amostrada;

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.

Logo com:

N = 754,

P = 0,5

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

E = 5% (Erro amostral)

Obteve-se uma amostra de 262 (duzentas e sessenta e duas) unidades amostrais que, quando da realização do trabalho de campo, foi ampliada para 302 (trezentas e duas) unidades amostrais.

03 - TRABALHO DE CAMPO

O trabalho de campo foi realizado no dia 28 de novembro de 2010.

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

04 - ANÁLISE DOS DADOS

04.1- Perfil dos Entrevistados

A maioria absoluta dos entrevistados, 52,65%, foi composta por servidores efetivos, vindo a seguir os comissionados / suplementares, com 31,79%, os estagiários, com 08,61%, os servidores à disposição, com 05,30% e os terceirizados, com 01,66%, como mostra o Gráfico Categoria do Entrevistado.

Predominaram entrevistados do sexo feminino, 58,28%, com idades situadas entre 25 a 44 anos, 45,36% e com nível de instrução superior (48,01%) ou com pós-graduação (38,74%) somando, os dois níveis, um percentual de 86,75%, como demonstram as Tabelas 01 e 02 e os Gráficos- Sexo, Faixa Etária e Nível de Instrução do Entrevistado.

A maior parte dos servidores que foram entrevistados, 39,07%, tem até 05(cinco) anos de tempo de serviço no órgão, vindo a seguir servidores com mais de 20(vinte) anos de serviço, com 35,43%. Tanto entre os servidores mais recentes quanto entre os mais antigos, predomina a categoria de servidores efetivos, como mostram a Tabelas 03 e os Gráficos, Categoria do Entrevistado e Tempo de Serviço.

04.2 – Imagem Associada ao TCE-GO

Inicialmente foi perguntado com qual palavra ou expressão os servidores definiriam o Tribunal em que trabalham, resultando que a maioria absoluta tem imagens positivas do órgão. A imagem mais associada ao TCE-GO é a de “órgão fiscalizador/fiscalização”, citada por 28,81% dos entrevistados e predominando na maioria das categorias de servidores, exceto entre os terceirizados(TI) e entre os estagiários, que definem o Tribunal, principalmente, como “órgão eficiente” e como “ambiente bom”, respectivamente. As Tabelas 04, 05 e 06 e o Gráfico- Palavra ou Expressão que Define o TCE-GO, demonstram os dados citados.

Procurou-se conhecer também qual a imagem que os servidores acreditam que a população tem do TCE-GO. A maior parte, 22,19%, supõe que existe “desconhecimento/falta de informação” acerca do Tribunal, como mostra o Gráfico- Suposição da Imagem do TCE-GO Junto à População. Esta opinião predomina em quase todas as categorias, com exceção dos servidores à disposição, e entre os que têm nível médio de instrução como mostram as Tabelas 07 e 08.

04.3 – Avaliação Geral da Imagem, Sentimento de Orgulho e Grau de Satisfação por Trabalhar no TCE-GO

A maioria absoluta dos servidores entrevistados, 84,11%, tem uma imagem “positiva” do Tribunal, enquanto apenas 05,96% têm uma imagem “negativa” do mesmo, como mostra o Gráfico Avaliação Geral da Imagem do TCE-GO . A imagem positiva predomina em todos os níveis de instrução e em quaisquer que sejam as categorias ou tempo de serviço dos servidores. A imagem “negativa” está mais presente entre os servidores com pós-graduação, entre os estagiários e entre os que têm entre 11 a 15 anos de serviço. As Tabelas 09, 10 e 11 e o Gráfico- Avaliação Geral da Imagem do TCE-GO, demonstram estes resultados.

Reforçando a imagem “positiva” existente, foi encontrada uma parcela de 89,07% dos servidores que sente orgulho em trabalhar no TCE-GO, conforme pode ser visto no Gráfico- Sentimento de Orgulho em Trabalhar no TCE-GO. O sentimento de orgulho predomina em todas as categorias de servidores e em qualquer que seja o tempo de serviço, sendo proporcionalmente mais acentuado entre os que têm entre 06 a 10 anos de serviço e entre os terceirizados, como mostram as Tabelas 12 e 13.

O grau de satisfação em trabalhar no TCE-GO foi muito elevado, somando 84,77% de servidores que declararam estar “muito satisfeito” ou “satisfeito”. O grau de satisfação chega a atingir 100% entre os servidores terceirizados e 97,45% entre os que têm de 06 a 10 anos de serviço, como mostram as Tabelas 18 e 19 e o Gráfico Grau de Satisfação em Trabalhar no TCE-GO.

04.4 - Opinião Sobre o Cumprimento da Missão e Grau de Confiabilidade no Trabalho do TCE-GO.

Mais da metade dos servidores, 54,97%, considera que o Tribunal está cumprindo satisfatoriamente sua missão de orientar, acompanhar, controlar e fiscalizar a gestão dos recursos públicos estaduais. Por outro lado, 13,91% não consideram que o Tribunal está cumprindo sua missão, enquanto 29,47% opinaram que o Tribunal cumpre “parcialmente” sua missão. Nas Tabelas 14 e 15 e no Gráfico- Opinião sobre o Cumprimento da Missão do TCE-GO, ficam demonstrados os dados citados.

O grau de confiabilidade no trabalho do TCE-GO foi avaliado como bom por mais da metade, 50,33%, dos servidores, enquanto mais de um terço dos mesmos, 33,44%, avaliaram-no como ótimo, totalizando 83,77% de confiabilidade. Apenas 03,64% desaprovaram (ruim + péssimo) a confiabilidade do trabalho do TCE-GO. As Tabelas 16 e 17 e o Gráfico Avaliação do TCE-GO Quanto a Confiabilidade do Trabalho, mostram os dados referidos.

04.5 - Avaliação e Demanda do Site do TCE-GO

O site do TCE-GO é conhecido pela maioria absoluta dos seus servidores, 98,01% e foi plenamente aprovado (ótimo + bom) por 84,77% de todos os entrevistados, como mostra o Gráfico Grau de Conhecimento e Avaliação do Site do TCE-GO. Entre os servidores terceirizados e entre aqueles que têm mais de 59 anos, 100% declararam conhecer e aprovar plenamente o site, como pode ser visto nas Tabelas 20 e 21.

A maioria absoluta dos servidores que buscam informações ou serviços no site, costuma acessá-lo diariamente, 70,53%, enquanto 19,21% acessam o site semanalmente, conforme mostra o Gráfico Frequência de Utilização do Site do TCE-GO. O acesso diário é proporcionalmente mais freqüente entre os que têm mais de 59 anos e entre os que são pós-graduados, assim como também na categoria terceirizados (TI). As Tabelas 22 e 23, mostram os dados citados.

Os tipos de informações/serviços mais acessados no site são as notícias, com 81,46%, a legislação, com 66,89% e o email, com 32,45%, como mostra o Gráfico Tipo de Informações e Serviços Buscados no Site do TCE. Convém ressaltar que esta questão foi apresentada de forma estimulada e comportava múltiplas opções de respostas o que justifica o somatório ser superior a 100%. Esses três tipos de informações/serviços predominaram em todas as categorias de servidores, na maioria das faixas etárias e dos níveis de instrução, como demonstram as Tabelas 24 e 25.

04.6 - Avaliação da Comunicação do TCE-GO com os Servidores e Meios de Comunicação Utilizados.

A comunicação do TCE-GO com seus servidores foi plenamente aprovada (ótima + boa) pela maioria absoluta, 68,21%. Este resultado torna-se mais significativo pelo fato de predominar entre servidores de todas as faixas etárias e níveis de instrução, em todas as categorias e em qualquer que seja o tempo de serviço, como pode ser visto nas Tabelas 26, 27 e 28 e no Gráfico- Avaliação da Comunicação do TCE-GO Com os Servidores.

A maioria dos servidores, 84,44%, declarou ter recebido notícias sobre o TCE-GO recentemente. Deste total, a maior parte foi informada através de jornais, 70,53%, vindo a seguir os que receberam notícias através da televisão, 33,77%. Em terceiro lugar ficaram os que receberam informações via Internet, com 15,56%, conforme demonstra o Gráfico Meios de Comunicação Onde Foram Vistas Notícias do TCE-GO. Convém salientar que esta questão foi aplicada com múltiplas opções de respostas. Na Tabela 29 fica evidente que os jornais foram o meio de comunicação onde a maior parte de todas as categorias de servidores viram notícias do Tribunal.

04.7 - Avaliações da Eficácia da Ouvidoria, do Site, da Revista, do Jornal Mural e do TCE na TV.

Na análise deste tópico, levou-se em consideração apenas os servidores que avaliaram a eficácia dos itens, sendo desconsiderados aqueles que não souberam ou não quiseram responder.

Todos os cinco itens em análise foram plenamente aprovados quanto à eficácia (ótima + boa) pela maioria absoluta dos que se manifestaram. O item melhor avaliado foi o “site”, que obteve 81,72% de aprovação plena, seguido pelo item “Revista do TCE-GO”, com 76,42%. Os demais itens obtiveram: “Jornal Mural”, 70,18%, “Ouvidoria”, 63,45% e “TCE na TV”, 60,65%, salientando que todos os percentuais foram calculados em relação às respostas válidas, como mostram os Gráficos Avaliação da Eficácia da Ouvidoria, do Site, da Revista, do Jornal Mural e da TV do TCE-GO. As Tabelas 30 a 39 permitem analisar os dados citados por categoria, faixa etária e nível de instrução dos servidores.

04.8 - Pontos Positivos e Negativos do TCE-GO

A maior parte dos servidores, 21,85%, não apontou “nenhum” aspecto negativo na atuação do Tribunal de Contas de Goiás. Entre os pontos negativos apontados os mais citados foram: “morosidade/demora dos processos”, com 12,25%; “politicagem”, com 10,26%; “falta de divulgação/informação”, com 09,27%, “falta de fiscalização”, com 06,62% e a “falta de interação/comunicação dos setores” com 03,31%, como mostra o Gráfico- Aspectos Negativos na Atuação do TCE-GO.

A Tabela 40 mostra que em todas as categorias de servidores, a maioria não apontou nenhum ponto negativo do TCE-GO e que, além dos que não citaram aspectos negativos, uma parcela de 08,61% não soube ou não quis responder a questão.

Entre os aspectos positivos da atuação do Tribunal os servidores destacaram principalmente a “fiscalização”, com 26,82% das citações. Em segundo lugar aparecem aspectos que, por não terem sido significativamente citados (menos de três citações) foram reunidos como “outros”. Outros pontos positivos com citações significativas foram: “controle/análise das contas”, com 04,64%, “funcionários competentes/qualificados” e “evolução/mudanças”, ambos com 04,30%, “órgão eficiente/eficiência”, “bom ambiente de trabalho” e “cumprimento das funções/objetivos” todos com 03,64%, como demonstra o Gráfico Aspectos Positivos na Atuação do TCE-GO..

Na Tabela 41 vemos que a “fiscalização” foi o ponto mais citado, independentemente da categoria do servidor entrevistado.

PRINCIPAIS ASPECTOS

PRINCIPAIS ASPECTOS POSITIVOS	PRINCIPAIS ASPECTOS NEGATIVOS
FISCALIZAÇÃO	MOROSIDADE/ DEMORA NOS PROCESSOS
CONTROLE/ ANÁLISE DAS CONTAS	POLITICAGEM
FUNCIONÁRIOS COMPETENTES QUALIFICADOS	FALTA DE DIVULGAÇÃO/ INFORMAÇÃO
EVOLUÇÃO/ MUDANÇAS	FALTA DE FISCALIZAÇÃO

04.9 - Sugestões

A principal sugestão colhida junto aos servidores para melhorar a atuação do TCE-GO foi haver “mais informação/ divulgação” do órgão e de suas ações, que somou 10,26% do total, o que corresponde a 14,02% das respostas válidas, uma vez que 26,82% dos entrevistados não souberam ou não quiseram responder a questão. Foram significativamente citadas ainda, as sugestões de “mais capacitação/treinamento”, com, 08,61%; “mais rapidez/agilidade nos processos”, com 06,62%; “mais fiscalização”, com 04,64% e “valorizar servidores/melhorar salários”, com 04,30%, como mostra o Gráfico Sugestões para Melhorar a Atuação do TCE-GO.

A análise das Tabelas 42 e 43 mostra que as sugestões mais citadas variaram de acordo com a categoria a que pertencem os servidores, a faixa etária e o nível de instrução. Assim temos, por exemplo, os comissionados / suplementares e os que têm nível de instrução superior, cuja maior sugestão foi “mais capacitação/treinamento”, enquanto os estagiários sugeriram mais “melhorar a comunicação interna” e os terceirizados(TI) solicitam “mais espaço físico/mudar sede”.

05 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

- O nível de instrução da maioria absoluta dos servidores entrevistados foi bem elevado, correspondendo ao nível superior ou a pós-graduação;
- Mais da metade dos entrevistados são servidores efetivos e a maior parcela tem no máximo cinco anos de tempo de serviço;
- A palavra/expressão mais fortemente associada ao Tribunal é a de órgão fiscalizador, com uma imagem muito boa e avaliação geral positiva;
- Os servidores estão com auto-estima elevada, com sentimento de orgulho e alto grau de satisfação por trabalharem no órgão;
- Mais da metade dos servidores do TCE-GO considera que o órgão cumpre satisfatoriamente com sua missão e a maioria absoluta confia no trabalho desenvolvido;
- O site do TCE-GO tem um alto grau de conhecimento, aprovação e frequência de uso (diariamente);
- Os serviços/ informações mais utilizadas pelos servidores são: notícias, legislação e e-mail;
- A comunicação do Tribunal com os servidores teve a aprovação da maioria dos entrevistados;
- Os meios de comunicação onde os servidores mais viram notícias sobre o TCE-GO foram jornal e televisão;
- A eficácia da Ouvidoria, Site, Revista do TCE, Jornal Mural e TCE na Tv foi aprovada plenamente por mais de 60% dos entrevistados;
- A maior parte dos servidores não vê “nenhum” ponto negativo no órgão. Entre os aspectos mais citados destacam-se a morosidade dos processos, a “politicagem” e a falta de divulgação/informação;
- Destacaram-se como pontos positivos a fiscalização, o controle/ análise de contas, a evolução/ mudança do Tribunal e os funcionários competentes/qualificados;



- Como principais sugestões tivemos mais informação/ divulgação, mais capacitação/ treinamento e mais rapidez/ agilidade nos processos.