



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

**PESQUISA DE IMAGEM DO TCE – GO
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**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 aos segmentos da administração pública estadual que constituem os poderes executivo, legislativo e judiciário e o Ministério Público.

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 a imagem do Tribunal de Contas de Goiás e a qualidade dos serviços e produtos disponibilizados, 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) Poder Legislativo – ordenador de despesa, servidores, deputados estaduais, abrangendo governistas e de oposição, inclusive integrantes da comissão de orçamento e finanças;

B) Poder Executivo – ordenadores de despesa e servidores das secretarias de estado, agências/autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e representantes da Superintendência do Controle Interno;

C) Poder Judiciário – ordenador de despesa, servidores, desembargadores e juízes dos tribunais de justiça e do tribunal regional eleitoral;

D) Ministério Público – ordenador de despesa, servidores, promotores de justiça e procuradores.

Foram selecionados os seguintes locais de aplicação:

1. Assembléia Legislativa do Estado de Goiás;
2. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás;
3. Secretaria de Educação do Estado de Goiás;
4. Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás, e a Superintendência do Controle Interno;

5. Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento do Estado de Goiás;
6. Secretaria de Indústria e Comércio do Estado de Goiás;
7. Saneamento de Goiás S/A;
8. Ministério Público do Estado de Goiás.
9. Secretaria da Saúde do Estado de Goiás
10. Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás
11. AGETOP
12. CELG
13. DETRAN
14. TCM
15. IPASGO Saúde

02.2 - AMOSTRA

Foi atingida a amostra 98 (noventa e oito) elementos amostrais que julgamos estar dentro de uma margem de erro confiável, uma vez que não é conhecido o universo a ser pesquisado, ou seja, não sabemos qual o número de funcionários lotados nos segmentos pesquisados.

03 - TRABALHO DE CAMPO

O período de realização do trabalho de campo foi o compreendido entre os dias 24 e 30 de novembro de 2010. Este período foi logo após a realização de eleições para Presidente da República e Governador do Estado, sendo, portanto, um período de transição, o que pode vir a influenciar no resultado da pesquisa.

Foram envolvidos 03 (três) coordenadores do quadro técnico da empresa, devidamente treinados para o trabalho.

04 - ANÁLISE DOS DADOS

A amostra foi distribuída com base nas informações e recomendações da equipe técnica do TCE-GO, sendo a maior parte dos entrevistados, vinculada ao Poder Executivo, conforme mostra o Gráfico Segmento Pesquisado.

04.1- Perfil dos Entrevistados

Predominaram entrevistados do sexo masculino, 59,18%, com idades situadas entre 25 a 44 anos, 45,92% e com instrução ao nível de pós-graduação, 51,02%, como demonstra a Tabela 01 e os Gráficos- Sexo, Faixa Etária e Nível de Instrução.

04.2 - Avaliação da Imagem e do Desempenho das Funções do TCE-GO

Na opinião da maior parte dos entrevistados, 32,65%, a palavra ou expressão que define o Tribunal de Contas é “órgão fiscalizador/fiscalização”. Outra expressão bastante citada foi “controle externo/controlador”, com 16,33% de citações. A maior parte das palavras ou expressões usadas para definir o TCE-GO foram positivas ou elogiosas, porém, alguns entrevistados referiram-se ao mesmo com palavras negativas, como por exemplo: “órgão político”; “devagar/lentidão”; “órgão muito fechado”; “ineficiência” e “injusto”, entre outras, conforme Gráfico Palavra ou expressão que define o TCE-GO.

As Tabelas 02 e 03 mostram que a “fiscalização” é a palavra mais citada na definição do Tribunal, em todos os segmentos e níveis de instrução, em ambos os sexos e na maior parte das faixas etárias.

Foi solicitado aos entrevistados que avaliassem se o Tribunal vem desempenhando bem as suas funções, resultando que a maioria (60,20%) considerou que “sim” as funções estão sendo bem desempenhadas. Convém ressaltar que uma parcela significativa de 24,49% dos entrevistados avaliou que o TCE vem desempenhando relativamente bem suas funções, enquanto 15,31% desaprovaram o Tribunal no desempenho das suas funções.

Analisando as Tabelas 04 e 05 e o Gráfico Opinião sobre o bom desempenho das funções do TCE-GO, vemos que o percentual de aprovação do desempenho das funções é maior que o de desaprovação, em todas as faixas etárias e níveis de instrução, em ambos os sexos e qualquer que seja o segmento pesquisado.

04.3 - Avaliação dos Documentos Emitidos pelo TCE-GO

Os documentos emitidos pelo Tribunal foram avaliados sob dois aspectos: a clareza e objetividade e a qualidade técnica. Ambos foram plenamente aprovados (bons+ótimos) pela maioria absoluta dos entrevistados, sendo que a clareza/objetividade obteve 65,30% de aprovação e a qualidade técnica obteve 69,39%.

Nas Tabelas 06, 07, 08 e 09 e os Gráficos Avaliação da clareza e objetividade dos documentos emitidos pelo TCE-GO e Avaliação da qualidade técnica dos documentos emitidos pelo TCE-GO, fica demonstrado que a aprovação plena da clareza/objetividade e da qualidade técnica dos documentos, predomina em quase todos os segmentos pesquisados, com exceção do Ministério Público, onde a maioria avalia como “regulares” nestes aspectos. Em relação ao sexo, idade e nível de instrução, a aprovação plena predomina em todas as variáveis.

04.4 – Serviços/Documentos Mais Demandados ao TCE-GO

Três tipos de documentos/serviços são mais demandados de modo geral: as resoluções normativas, com 29,59%; as decisões, com 26,53% e o andamento de processos, com 17,35%. Estas três demandas somam 73,47%, ou seja, quase três quartos do total. Outro serviço com demanda significativa é a cópia de processos, com 07,14%, salientamos que esta questão foi estimulada verbalmente. A Tabela 10 e o Gráfico Tipos de serviço/documentos demandados no TCE-GO, mostram estes dados, demonstrando que, de acordo com o segmento pesquisado, variam as demandas de serviços/documentos.

04.5- Nível de Satisfação com os Serviços Prestados, com a Cordialidade/Atenção da Representação, com a Capacidade Técnica dos Servidores e com os Prazos de Julgamento do TCE-GO

Mais da metade dos entrevistados, 53,06%, está satisfeita com os serviços do Tribunal. Além desta parcela, 11,22% estão muito satisfeitos, resultando em um total de 64,28% de satisfação plena. Este resultado

torna-se mais significativo ainda, pelo fato de predominar em todos os segmentos, em ambos os sexos e em todas as faixas etárias e níveis de instrução, como mostram as Tabelas 11 e 12 e o Gráfico Nível de satisfação em relação aos serviços prestados pelo TCE-GO.

Na avaliação do nível de satisfação com a cordialidade/atenção da Representação do Tribunal nos órgãos, foi encontrado um resultado idêntico ao anterior, ou seja, 64,28% de satisfação plena (ótimo+bom), porém, como o percentual dos que não responderam a questão é mais elevado, esta avaliação corresponde a 78,74% das respostas válidas (Tabela13 e Gráfico Nível de satisfação com a cordialidade/atenção da representação do TCE-GO).

O nível de satisfação mais elevado foi encontrado na avaliação da capacidade técnica dos servidores, onde 74,49% dos entrevistados de modo geral, declararam que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a mesma, correspondendo a 85,85% das respostas válidas (excluindo os que não responderam). As Tabelas 14 e 15 e o Gráfico Avaliação do grau de satisfação com a capacidade técnica dos servidores do TCE-GO demonstram os dados citados.

Entretanto, o grau de satisfação com os prazos para julgamento das contas não obteve uma avaliação favorável uma vez que a maioria dos entrevistados, 31,63%, declarou que está insatisfeita ou muito insatisfeita, enquanto 27,55% declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos, conforme Gráfico Avaliação do grau de satisfação com os prazos para julgamento das contas nos órgãos fiscalizados. Analisando-se a Tabela 16, nota-se que, nos segmentos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário, o nível de satisfação é mais elevado que o de insatisfação, mas que, nos outros dois segmentos a insatisfação supera a satisfação, principalmente no Ministério Público.

04.6- Opinião Sobre a Eficiência e Correção na Apuração de Denúncias pelo TCE-GO e Grau de Importância Conferido ao Controle dos Recursos Públicos

A maior parte dos entrevistados, 42,86%, opinou que “sim, o Tribunal é eficiente e correto na apuração das denúncias formuladas. Este

percentual corresponde a mais da metade (51,22%) das respostas válidas, uma vez que 16,33% não souberam ou não quiseram responder a questão. Uma parcela significativa de 25,51%, no entanto, opinou que a eficiência e correção na apuração das denúncias, existe “parcialmente”. Nas Tabelas 17 e 18 e no Gráfico Avaliação da eficiência e correção do TCE-GO na apuração das denúncias formuladas, vemos que em todos os segmentos, idades, níveis de instrução e em ambos os sexos, a maioria aprovou a apuração de denúncias pelo TCE-GO.

De modo geral, 91,84% dos entrevistados reconhecem a importância do controle dos recursos públicos exercida pelo Tribunal e apenas 05,10% consideram esta função “relativamente importante”. O reconhecimento da importância da função, anteriormente citada, predomina em todos os segmentos, idades, níveis de instrução e sexos, como pode ser visto nas Tabelas 19 e 20 e no Gráfico Grau de importância conferido ao controle dos recursos públicos pelo TCE-GO.

04.7- Avaliação da Confiabilidade do Trabalho do TCE-GO e da Comunicação com Outros Órgãos

O trabalho realizado pelo Tribunal foi aprovado plenamente (bom+ótimo) quanto à confiabilidade, por 79,59% dos entrevistados, conforme vê-se no Gráfico Avaliação do TCE-GO quanto a confiabilidade do trabalho. A Tabela 21 demonstra que em todos os segmentos da administração pública, a aprovação plena predomina, sendo proporcionalmente maior entre os entrevistados do Poder Legislativo, correspondendo a 88,32% e menor no Poder Executivo, onde corresponde a 76,91%.

A comunicação do TCE-GO com os outros órgãos obteve a aprovação plena de quase dois terços dos entrevistados, 66,33% (Gráfico Avaliação da comunicação do TCE-GO com o órgão), sendo, proporcionalmente, maior no Poder Judiciário, com o equivalente a 71,42%, e menor no Ministério Público, correspondendo a 60,00%. Em todos os segmentos, faixas etárias, níveis de instrução e em ambos os sexos, a maioria aprovou plenamente a comunicação com o Tribunal, como mostram as tabelas 22 e 23.

04.8- Avaliação do Site, Frequência de Utilização e Tipos de Informações/Serviços Demandados

Uma parcela de 11,22% declarou que não conhece o site do Tribunal. Além destes, 12,24% disseram que “conhecem mas não sabem avaliar” o mesmo, somando 23,46% de entrevistados que não responderam a questão, conforme pode ser visto no Gráfico Grau de conhecimento e avaliação do site do TCE-GO. Chama atenção o alto grau de desconhecimento do site entre os entrevistados do Poder Legislativo, onde um percentual correspondente a 31,23% dos mesmos, declarou não conhecer.

Entre os que avaliaram o site, que somaram 76,54%, a maioria absoluta aprovou-o plenamente, 60,21%, correspondendo a 78,66% das respostas válidas. Mais uma vez as avaliações positivas predominaram em todos os segmentos e independentemente do perfil dos entrevistados, sendo proporcionalmente maior no Poder Executivo (61,52%) como pode ser visto nas Tabelas 24 e 25.

A maior frequência de uso do site é “mensalmente”, com 30,61% (Gráfico Frequência de utilização do site do TCE-GO), de modo geral, predominando em todos os segmentos, com exceção do Poder Judiciário, onde o uso semanal é mais encontrado (Tabela 26).

São buscadas no site principalmente informações sobre “legislação”, com 75,51% de demanda geral e “notícias”, com 51,02%. O “Portal da Transparência”, com 29,59% e o “Art.30”, com 25,51%, são também significativamente acessados. Na Tabela 27 vemos que a legislação e as notícias são as informações mais acessadas em quase todos os segmentos, excetuando-se o Poder Legislativo onde o Portal da Transparência ocupa o segundo lugar. No Poder Judiciário e no Ministério Público a segunda colocação é ocupada igualmente pelas notícias e pelo Portal da Transparência. Salientamos que esta questão admite múltiplas respostas e foi aplicada de forma estimulada, ultrapassando, portanto, o total de 100%, conforme Gráfico Tipos de informações ou serviços buscados no site do TCE-GO.

04.9- Grau de Conhecimento da Lei Orgânica e/ou Regimento Interno e Opinião Sobre a Contribuição do TCE-GO para o Aperfeiçoamento da Gestão e das Políticas Públicas

Menos de um quarto dos entrevistados, 24,49%, respondeu que “conhece” a Lei Orgânica e/ou o Regimento Interno do TCE-GO. A maioria declarou que “conhece relativamente”, 41,84%, e mais de um terço, 33,67%, não conhece ou não respondeu a questão, conforme Gráfico Grau de conhecimento da lei orgânica e/ou regimento interno do TCE-GO. Proporcionalmente, vemos nas Tabelas 29 e 30 que o grau de conhecimento é menor entre os entrevistados do Poder Judiciário, entre os homens, entre os que têm mais de 59 anos e têm nível médio de instrução.

Quanto à contribuição do Tribunal para o aperfeiçoamento da gestão e das políticas públicas de desenvolvimento, a maioria absoluta, 82,65%, considera que “sim”, o órgão contribui, conforme Gráfico Opinião sobre a contribuição da atuação do TCE para o aperfeiçoamento da gestão e das políticas dos órgãos. Neste aspecto, a maior parcela em todos os segmentos reconhece a contribuição do TCE-GO, chegando a haver unanimidade nas opiniões do Poder Judiciário, com 100% de respostas “sim”, como mostra a Tabela 31.

04.10- Tipos de Parcerias que Poderiam Ser Feitas com o TCE-GO e Aspectos Negativos e Positivos do Órgão

Foram sugeridas de forma estimulada algumas parcerias que poderiam ser feitas entre o Tribunal e os órgãos/instituições, destacando-se: a “troca de informações”, com 33,67%, a “capacitação”, com 25,51% e as “consultorias”, com 21,43%, conforme Gráfico Tipos de parcerias que poderiam ser feitas entre o TCE-GO e os órgãos. A Tabela 32 mostra os dados citados, de acordo com o segmento pesquisado.

Os aspectos negativos do Tribunal que foram mais citados são: “morosidade/demora dos processos, 24,49%, “ingerência política/tendencioso”, 11,22%, “fiscalização” e “forma de nomeação dos conselheiros”, com 04,08% cada. Entretanto, uma parcela significativa de



PERFIL
PESQUISAS TÉCNICAS

12,24% dos entrevistados declarou que não há “nenhum” ponto negativo e outra parcela de 10,20%, não soube ou não quis responder a questão, conforme Gráfico Aspectos negativos na atuação do TCE-GO. Inclusive, entre os entrevistados do Poder Legislativo, a maior parte respondeu que não há “nenhum” ponto negativo. As Tabelas 33 e 34 relacionam todos os aspectos negativos citados, por segmento, sexo, idade e nível de instrução.

Entre os aspectos positivos destacaram-se a “fiscalização”, com 29,59% e o “controle externo”, com 16,33%. Outros pontos positivos que foram significativamente citados foram o “corpo técnico capacitado”, com 09,18%, a “informação/orientação”, com 05,10% e o “bom relacionamento/interação” e “julgamento das contas” com 04,08% ambos, conforme Gráfico Aspectos positivos na atuação do TCE-GO. A fiscalização é o ponto positivo mais citado em quase todos os segmentos, (com exceção do Poder Judiciário) sexos, idades e níveis de instrução. Porém, em alguns casos, o corpo técnico capacitado ocupa o segundo lugar, como por exemplo, entre os entrevistados do Poder Legislativo e entre os que têm pós-graduação, como mostram as Tabelas 35 e 36.

PRINCIPAIS ASPECTOS

PRINCIPAIS ASPECTOS POSITIVOS	PRINCIPAIS ASPECTOS NEGATIVOS
FISCALIZAÇÃO	MOROSIDADE / DEMORA DOS PROCESSOS
CONTROLE EXTERNO	NENHUM
CORPO TÉCNICO CAPACITADO	INGERÊNCIA POLÍTICA / TENDENCIOSO
INFORMAÇÃO / ORIENTAÇÃO	FISCALIZAÇÃO FORMA NOMEAÇÃO CONSELHEIROS

05 - SUGESTÕES

A principal sugestão para melhorar a atuação do TCE-GO foi haver “maior integração com órgãos/secretarias”, que obteve 23,47% do total, o que corresponde a 29,87% das respostas válidas, uma vez que não souberam ou não quiseram responder a questão 21,43% dos entrevistados. Foram bastante citadas também, as sugestões de haver

“maior divulgação/publicidade”, com 10,20%, “maior celeridade nos julgamentos”, com 08,16%, e mais “capacitação técnica dos funcionários”, com 04,08%, conforme Gráfico Sugestões para melhorar a atuação do TCE-GO.

A sugestão de haver maior integração do Tribunal com os órgãos e secretarias torna-se mais significativa, tanto pelo fato de haver sido muito mais citada que as demais, como por ser a mais citada em todos os segmentos, em ambos os sexos, em todos os níveis de instrução e em todas as faixas etárias, com exceção dos que são mais jovens (18 a 24 anos) como demonstram as Tabelas 37 e 38 e o Gráfico- Sugestões.

06 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

- O nível de instrução da maioria dos entrevistados foi de pós-graduação, sendo portanto, muito elevado;
- Sua função de órgão fiscalizador foi a mais associada pela maioria, e sua imagem está bem preservada;
- A maioria considera que o TCE-GO desempenha bem as suas funções;
- Os documentos emitidos foram plenamente aprovados quanto a sua clareza e qualidade técnica;
- Foram igualmente aprovado pela maioria os serviços do Tribunal, a cordialidade / Atenção da representação (Inspetoria) e a capacidade técnica dos servidores;
- Os serviços mais demandados são as resoluções normativas, as decisões e andamento de processo;

- Existe insatisfação em relação aos prazos para o julgamento das contas, principalmente no Ministério Público;
- A maioria considera o TCE-GO eficiente e correto na apuração de denúncias, embora, mais de um quarto dos entrevistados opinar que o mesmo é “parcialmente” eficiente;
- A importância do órgão no controle dos recursos públicos foi reconhecida pela maioria absoluta e o seu trabalho foi plenamente aprovado quanto à confiabilidade;
- Existe uma boa comunicação do TCE-GO com os outros órgãos na opinião de todos os segmentos;
- O site do tribunal é bastante conhecido e foi muito bem avaliado, sendo mais demandado com frequência mensal;
- As informações mais acessadas no site são: legislação e as notícias, destacando-se também o Portal da transparência e o artigo 30;
- A Lei Orgânica e o Regimento Interno do TCE-GO são relativamente conhecidos pela maior parte dos entrevistados;
- As áreas mais sugeridas para parcerias entre os órgãos e o TCE-GO foram as de troca de informações, capacitação e consultorias;
- A contribuição do Tribunal para o aperfeiçoamento da gestão e das políticas públicas foi amplamente reconhecida.