



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

**PESQUISA DE IMAGEM DO TCE – GO
SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA**

**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 civil organizada e dos seus servidores, no intuito de orientar e adequar a consecução de suas funções institucionais aos anseios de todos.

Através de certame licitatório foi contratada 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 a segmentos da sociedade civil organizada.

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, a comunicação e a qualidade dos serviços e produtos disponibilizados á sociedade, 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, exceto em alguns casos abaixo especificados, e teve como públicos alvo os seguintes:

02.1.1- IMPRENSA - constando dos seguintes meios de comunicação:

Jornais - onde foram entrevistados jornalistas com enfoque nas áreas de cidade, política e economia e selecionados os seguintes jornais:

- O Popular
- Diário da Manhã
- Opção

Emissoras de Televisão - adotando o mesmo critério de enfoque dos jornais, e sendo selecionadas as seguintes televisões:

- TV Anhanguera (Globo)
- TV Record- Goiânia
- TV Serra Dourada (SBT)
- TBC/Cultura

Rádios - com critério de enfoque semelhante ao adotado para as televisões e jornais, tendo sido selecionadas as seguintes rádios:

- RBC (AM e FM)
- CBN/Anhanguera
- Rádio 730 AM
- Rádio Jornal AM
- Rádio Interativa FM

02.1.2 - UNIVERSIDADES

Neste segmento entrevistamos professores e alunos dos seguintes cursos:

- Administração
- Economia
- Ciências Sociais
- Direito
- Contábeis
- Engenharia
- Arquitetura

Foram selecionadas as seguintes universidades:

- Universidade Federal de Goiás
- PUC – GO
- Universidade Estadual de Goiás
- Universo

02.1.3- ÓRGÃOS de CLASSE

Foram entrevistados superintendentes ou coordenadores de órgãos de classe e conselheiros, sendo que, neste caso, algumas das entrevistas foram realizadas por telefone, por não serem encontrados nos órgãos na data da pesquisa.

Os órgãos selecionados são os seguintes:

- OAB
- CREA
- CRC
- CRA

02.1.4-FEDERAÇÕES

Foram entrevistados superintendentes, coordenadores ou diretores das federações, sendo que algumas entrevistas foram realizadas por telefone, por não se encontrarem no órgão na data da pesquisa.

Os órgãos selecionados foram os seguintes:

- Federação das Indústrias do Estado de Goiás
- Federação das Associações Comerciais, Industriais e Agropecuárias do Estado de Goiás.
- Federação da Agricultura e Pecuária de Goiás
- Federação do Comércio do Estado de Goiás – FECOMÉRCIO
- SEBRAE-GO

02.2 - AMOSTRA

Foi retirada uma amostra de 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 pessoas que fazem parte destes segmentos a serem pesquisados.

Foram incluídas na amostra, pessoas de todos os segmentos acima citados e de todas as entidades selecionadas, que se enquadravam nos enfoques propostos. Entretanto, durante a realização do trabalho de campo, devido a algumas dificuldades operacionais encontradas, houve algumas alterações no número de unidades amostrais planejado.

03 - TRABALHO DE CAMPO

O período de realização do trabalho de campo foi o compreendido entre os dias 24 a 30 de novembro de 2010.

Foram envolvidos 03 (três) coordenadores da equipe técnica da empresa, devidamente treinados para o trabalho.

04 - ANÁLISE DOS DADOS

04.1- Perfil dos Entrevistados

Predominaram entrevistados da Imprensa, 41,84%, do sexo masculino, 59,18%, com idades situadas entre 25 a 44 anos, 54,08% e com instrução ao nível de pós-graduação, 54,08%, como demonstram as Tabelas 01 e 02 e os respectivos Gráficos Tipo de Entidade/Órgão, Sexo, Faixa Etária e Nível de Instrução do Entrevistado.

04.2 - Imagem do TCE-GO

As palavras ou expressões utilizadas para definirem o Tribunal de Contas do Estado, foram, em sua maioria absoluta, positivas, destacando-se, em todos os tipos de entidades/órgãos pesquisados e em todos os níveis de instrução, a sua função de “órgão fiscalizador”, citada por 22,45% dos entrevistados e o “controle externo”, com 14,29%. Foram também significativamente referidas as expressões “competência/órgão competente”, com 06,12% e “transparência” e “organização”, ambas com 05,10% de citações, como mostram as Tabelas 03 e 04, e o Gráfico Palavra ou Expressão que Define o TCE-GO.

As expressões positivas associadas ao TCE-GO foram emitidas por um público com um alto grau de conhecimento das funções do órgão, 90,82%, o que valoriza ainda mais as opiniões. No segmento Universidade é onde, proporcionalmente, existe o menor grau de conhecimento das funções do TCE, porém ainda com um índice muito alto. Nas Tabelas 05 e 06 e no Gráfico Grau de Conhecimento das Funções do TCE-GO, pode ser visualizado o alto grau de conhecimento das funções do Tribunal.

De modo geral predomina uma imagem positiva do TCE-GO (63,27%), conforme demonstra o Gráfico Avaliação da Imagem do TCE-GO. Analisando por segmento e por nível de instrução (Tabelas 07 e 08) temos

que as avaliações positivas se mantêm em todos eles, sendo mais acentuadas entre os órgãos de classe e entre os entrevistados com instrução de nível superior completo.

04.3 – Grau de Importância do Controle dos Recursos Públicos e Nível de Satisfação com o Cumprimento da Missão do TCE

A maioria absoluta dos entrevistados, 91,84%, considerou “muito importante” ou “importante” o controle dos recursos públicos pelo TCE, sendo que no segmento órgãos de classe a totalidade dos entrevistados teve esta opinião, como mostra a Tabela 09 e o Gráfico Grau de Importância Conferido ao Controle dos Recursos Públicos pelo TCE-GO.

Quanto ao cumprimento da missão do TCE, opinou que o TCE-GO cumpre “parcialmente” sua missão,(41,84%) seguida pelos que acham que cumpre com a missão, com 34,69%, e havendo uma maior representatividade dos satisfeitos no segmento Imprensa. Os que estão “insatisfeitos” somam 18,37%, com predominância da insatisfação no segmento universidade.

Nas Tabelas 09, 10 e 11, e no Gráfico Opinião sobre o Cumprimento da Missão do TCE-GO, podem ser vistos os dados citados.

04.4 – Benefícios do Trabalho do TCE para a Sociedade e Grau de Confiança no Trabalho

Quase dois terços dos entrevistados (66,33%) consideram que o trabalho do Tribunal traz benefícios para a sociedade, como mostra o Gráfico Opinião sobre os Resultados Benéficos do Trabalho do TCE-GO para a Sociedade. Analisando a Tabela 12, que mostra os resultados por tipo de segmento pesquisado, vemos que, nos órgãos de classe, foi encontrado proporcionalmente, o maior índice dos que acreditam nos benefícios do trabalho do Tribunal para a Sociedade.

De modo geral um percentual bastante elevado de 62,24%, aprovou plenamente (ótimo+ bom) a confiabilidade do trabalho realizado pelo TCE como demonstra o Gráfico Avaliação do TCE-GO quanto a

Confiabilidade do Trabalho. Proporcionalmente vemos que o grau de confiabilidade do trabalho é mais elevado nos órgãos de classe e entre os entrevistados com nível de instrução superior incompleto, como pode ser observado nas Tabelas 13 e 14.

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

Entre os serviços disponibilizados pelo Tribunal os mais conhecidos são: “Portal da Transparência”, as “Contas do Governador”, a “Consulta de Processos” e a “Ouvidoria”, com 64,29%, 53,06%, 50,00% e 41,84% de percentuais de conhecimento, respectivamente, como mostra o Gráfico Grau de Conhecimento dos Serviços Disponibilizados pelo TCE-GO. 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 15 e 16, 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.

A maioria absoluta, 55,10%, avaliou os serviços do tribunal como “bons” ou “ótimos”. Desaprovaram os serviços, 05,10%, avaliando-os como “ruins”, enquanto 27,55% avaliou-os como “regulares”, não havendo avaliações “péssimos”, como mostra o Gráfico Avaliação dos Serviços do TCE-GO. Analisando as Tabelas 17 e 18, vemos que os níveis de aprovação dos serviços do TCE-GO foram proporcionalmente mais elevados nos órgãos de classe e entre os entrevistados que tem pós-graduação.

04.6 - Avaliação da Comunicação do TCE-GO, Meios de Comunicação Utilizados, Formas de Contato Preferidas e Avaliação do Atendimento Recebido

Na avaliação da comunicação do Tribunal com as entidades/órgãos, a maior parte (37,76%) não soube ou não respondeu a questão. Entre os que responderam a questão que correspondem a 62,24% dos entrevistados, a maior parte 27,55%, que corresponde a 44,26% das

respostas válidas, avaliou como “regular”, aprovaram plenamente (ótimo + bom) a comunicação 21,43%, que corresponde a 34,43% das respostas válidas. Os que desaprovaram (ruim + péssimo) a comunicação somaram 13,26%, o que corresponde a 21,30% das respostas válidas, conforme mostra o Gráfico Avaliação da Comunicação do TCE-GO com as Entidades/Órgãos.

Analisando a Tabela 19 e considerando apenas as respostas válidas (excluindo os que não responderam a questão) vemos que proporcionalmente, foi no segmento “imprensa” que a comunicação obteve o índice mais alto de aprovação, já a pior avaliação (ruim + péssimo) da comunicação se deu no segmento “universidade”.

Os jornais com 78,57% e a televisão com 65,31%, foram os meios de comunicação através do qual a maioria dos entrevistados teve notícias do Tribunal, como mostra o Gráfico Meios de Comunicação onde Foram Vistas Notícias do TCE-GO. Vemos na Tabela 20 que os jornais predominaram como meio de comunicação em todos os segmentos pesquisados. Por admitir múltiplas opções de resposta o resultado final ultrapassa 100%.

Foram apontadas como as melhores formas de contato entre o TCE e a entidade/ órgão pesquisado o “e-mail”, com 37,76%, seguido pelo “contato pessoal”, com 22,45% e pelo “contato telefônico”, com 14,29%, como mostra o Gráfico Formas de Contato Preferidas para Comunicação com o TCE-GO. O “e-mail” se destacou nos segmentos “imprensa” e “órgãos de classe”, porém, no segmento “universidade” os “contatos pessoais” foram os mais citados, como pode ser visto na Tabela 21. Na Tabela 22 vemos que o “e-mail” é a forma de comunicação preferida em todos os níveis de instrução e na maioria das faixas etárias, com exceção da faixa acima de 59 anos onde prevaleceram os “contatos pessoais” e a “correspondência”.

Mais da metade dos entrevistados (57,14%) não teve contato direto com o TCE-GO, fato este observado em todas as entidades/ órgãos pesquisadas, principalmente na “universidade” onde o equivalente a 76,93% não mantiveram contato com o Tribunal.

Considerando apenas os que mantiveram contato com o Tribunal, que foram 42,86%, o grau de satisfação foi muito alto, encontrando 30,61% que estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” o que corresponde a 71,41% dos que responderam a questão. Cabe salientar que nenhum entrevistado declarou estar “muito insatisfeito” com os contatos mantidos e apenas 02,04% declararam estar “insatisfeitos”, o que corresponde a 04,75% das respostas válidas, como se vê na Tabela 23, conforme mostra o Gráfico Nível de Satisfação com Contatos Mantidos com o TCE-GO.

04.7- Avaliação do Site e Frequência de Utilização

Uma parcela bastante elevada de 41,84% declarou que não conhece o site do Tribunal. Além destes, 23,47% disseram que “conhecem mas não sabem avaliar” o mesmo, somando 65,31% de entrevistados que não responderam a questão. Chama atenção o alto grau de desconhecimento do site entre os entrevistados do segmento “universidade”, onde um percentual correspondente a 69,24% dos mesmos declarou não conhecer o mesmo, e ainda entre os entrevistados que tem mais de 59 anos, onde nenhum conhece ou soube avaliar o site, conforme mostram as Tabelas 24 e 25.

Entre os que avaliaram o site, que somaram 34,69%, a maioria absoluta aprovou-o plenamente (ótimo + bom), 28,57%, correspondendo a 82,35% das respostas válidas, como mostra o Gráfico Grau de Conhecimento e Avaliação do Site do TCE-GO. Mais uma vez as avaliações positivas predominaram em todos os segmentos e independentemente do perfil dos entrevistados. Nos segmentos “imprensa” e “universidade” nenhum entrevistado desaprovou (ruim + péssimo) o site do Tribunal, como pode ser visto nas Tabelas 24 e 25.

A maioria dos entrevistados declarou que utiliza o site “às vezes” com 40,82%, independentemente da faixa etária, nível de instrução ou tipo de entidade/ órgão pesquisado, Tabelas 26 e 27 e o Gráfico Frequência de Utilização do TCE-GO. .

04.8- Avaliação da Clareza e Objetividade das Informações, da Transparência do TCE-GO e Tipos de Parcerias que Poderiam Ser Feitas com o Tribunal

A maioria dos entrevistados (38,78%) não soube ou não quis avaliar a clareza e objetividade das informações disponibilizadas pelo Tribunal. No entanto entre os que avaliaram, que foram 61,22%, a maioria absoluta 41,83%, que corresponde a 68,32% das respostas válidas, aprovaram plenamente (ótimo + bom) estes aspectos, e apenas 03,06%, correspondendo 04,99% das respostas válidas, consideraram “ruim” estes aspectos (Tabelas 28 e 29) e Gráfico Avaliação da Clareza e Objetividade das Informações do TCE-GO.

A transparência do TCE-GO foi avaliada pela maior parte dos entrevistados como “boa” ou “ótima”, 46,94%, vindo a seguir os que avaliaram como “regular” com 31,63%, como mostra o Gráfico Avaliação da Transparência do TCE-GO.. Proporcionalmente, os maiores percentuais de avaliação positiva da transparência foram encontrados entre os que tem nível de instrução superior completo e nos órgãos de classe, conforme Tabelas 30 e 31.

Foram sugeridas algumas parcerias que poderiam ser feitas entre o Tribunal e as entidades/ órgãos, destacando-se, de modo geral: a “troca de informações”, com 39,80%, o “desenvolvimentos de projetos/ campanhas”, com 24,49% e os “convênios”, com 18,37%, como pode ser visto no Gráfico Tipos de Parcerias que Poderiam Ser Feitas Entre o TCE-GO e as Entidades/Órgãos. Essa questão foi aplicada de forma estimulada Na Tabela 32 vemos que a parceria mais indicada no segmento “universidade” foi o “desenvolvimento de projetos/ campanhas”, com o correspondente a 42,29% das indicações feitas.

04.9 - Pontos Negativos e Positivos do TCE-GO

Foram apontados como principais aspectos negativos na atuação do Tribunal, de modo geral, a “ingerência política”, citada por 18,37% dos entrevistados, a “falta de divulgação/ publicidade”, com 15,31%, a “falta de transparência” com 14,29%, a “forma de nomeação dos conselheiros” com

10,20% e o “distanciamento com a população” com 05,10%, entre outros, conforme demonstra o Gráfico Aspectos Negativos na Atuação do TCE-GO. As Tabelas 33 e 34, mostram que a “ingerência política” foi o ponto negativo do TCE-GO mais citado em quase todos os tipos de entidades/órgãos, com exceção da universidade onde a “falta de divulgação/publicidade” e a “falta de transparência” são os aspectos negativos mais citados. Ainda de acordo com as mesmas Tabelas, observamos que na faixa etária mais jovem (18 a 24 anos) e entre os que tem nível superior completo e incompleto de instrução, o aspecto negativo mais citado foi a “falta de transparência”. Já entre os mais velhos (acima de 59 anos) a maioria não apontou “nenhum” aspecto negativo.

Entre os aspectos positivos da atuação do Tribunal destacaram-se empatadas em primeiro lugar, a “fiscalização” e a “função/ missão do TCE”, ambas com 18,37% das citações. Em segundo lugar apareceu a “transparência”, com 16,33%, seguido pelo “controle externo/ gastos” com 11,22% e o “corpo técnico capacitado” com 06,12%, como mostra o Gráfico Aspectos Positivos na Atuação do TCE-GO.. Nas Tabelas 35 e 36, vemos que para a imprensa e para os que tem curso superior completo o principal aspecto positivo é a “transparência”. Nas demais variáveis analisadas os aspectos positivos mais citados de maneira geral mantêm as primeiras posições.

PRINCIPAIS ASPECTOS

PRINCIPAIS ASPECTOS POSITIVOS	PRINCIPAIS ASPECTOS NEGATIVOS
FISCALIZAÇÃO	INGERÊNCIA POLÍTICA
FUNÇÃO/ MISSÃO DO TCE	FALTA DE DIVULGAÇÃO/ PUBLICIDADE
TRANSPARÊNCIA	FALTA DE TRANSPARÊNCIA
CONTROLE EXTERNO/ GASTOS	FORMA DE NOMEAÇÃO DOS CONSELHEIROS
CORPO TÉCNICO CAPACITADO	NENHUM

05 - SUGESTÕES

A principal sugestão para melhorar a atuação do TCE-GO foi haver “mais divulgação/publicidade” do órgão e de suas ações, que somou 28,57% do total. Como segunda sugestão apareceram empatadas “maior aproximação com a sociedade” e “mais transparência”, ambas com 10,20%, e como terceira sugestão “interação com outros órgãos/ entidades” com 09,18%, como mostra o Gráfico Sugestões para Melhorar a Atuação do TCE-GO.

As Tabelas 37 e 38 demonstram que a necessidade de maior “divulgação/ publicidade” foi a mais citada em todos os segmentos pesquisados, em todos os níveis de instrução e em quase todas as faixas etárias, com exceção da faixa mais velha (acima de 59 anos) que sugerem “maior celeridade”.

06 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Mais da metade dos entrevistados tem instrução a nível de pós-graduação;
- A fiscalização e o controle externo são as funções mais identificadas no TCE, tendo o público pesquisado demonstrado um alto grau de conhecimento das mesmas;
- A quase totalidade considera muito importante ou importante o controle dos recursos públicos exercido pelo TCE;
- A maior parte dos entrevistados opinou que está “parcialmente satisfeito” com o cumprimento da missão do TCE;
- O trabalho realizado pelo Tribunal inspira confiança e traz benefícios à sociedade na avaliação da maioria absoluta das entidades/ órgãos pesquisados;
- O Portal da Transparência, as Contas do Governador e a Consulta de Processos são conhecidos por mais da metade dos entrevistados e os serviços disponibilizados foram aprovados pela maioria absoluta dos mesmos;

- A comunicação do TCE com as entidades/ órgãos foi considerada “regular” pela maior parcela de entrevistados, sendo alto o percentual de desaprovação encontrado;
- As notícias do TCE atingem mais as entidades/ órgãos através dos jornais, seguidos pela televisão;
- Como melhores formas de contato com o Tribunal foram citados primeiramente e-mail seguido pelo contato pessoal;
- Mais da metade dos entrevistados não tiveram contato com o TCE mas entre os que tiveram, existe um alto de grau de satisfação com o contato;
- A maioria desconhece o site do TCE ou conhece mas não soube avaliar, entre os que o conhecem a maioria absoluta aprovou-o plenamente e costuma acessar o site “às vezes”;
- Na avaliação da clareza e objetividade das informações também houve aprovação plena da maior parcela de entrevistados, assim como também na avaliação da transparência do TCE-GO;
- Entre as parcerias sugeridas destacaram-se a “troca de informações” e o “desenvolvimento de projetos e campanhas”.