

Pesquisa Institucional

4^a Edição

Fortaleza, 2011

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará - TCE realizou a 4ª pesquisa Institucional com o objetivo de avaliar o grau de conhecimento e de satisfação dos Jurisdicionados e da Sociedade Civil organizada, o atendimento recebido pelos cidadãos, suas principais demandas, através do questionamento junto a tais públicos sobre os serviços prestados, bem como identificar sua imagem institucional percebida, com relação ao desempenho no exercício do controle externo, para fins de otimização dos serviços e reavaliação do planejamento estratégico.

A importância da presente pesquisa deve-se ao fato de permitir ao TCE-CE conhecer quais são as demandas exigidas pelos cidadãos. Esta realidade impacta diretamente no processo de desenvolvimento do planejamento estratégico da instituição, pois a sociedade é questionada quanto à qualidade dos serviços fornecidos, o que favorece a definição das estratégias e ações que atendam efetivamente às necessidades deles.

A elaboração e o desenvolvimento desta pesquisa com os cidadãos auxiliará no processo de revisão do planejamento estratégico (com periodicidade anual), como também, permitirá verificar se a imagem institucional do TCE-CE projetada externamente, traduz as relações ideais entre a organização e seu público (sociedade e jurisdicionados).

Não se deve perder de vista que as significações, indispensáveis à instrumentação estatísticas dos resultados obtidos, não pretende, de forma nenhuma, esgotar todas as possibilidades de cruzamentos de informações possíveis. Entretanto, tais observações se constituem material imprescindível à avaliação da atuação deste Tribunal, bem como servirão de subsídios à tomada de decisões por parte desta Corte de Contas no sentido de contribuir para um maior aprimoramento do controle social e da divulgação do TCE.

A metodologia utilizada nesta pesquisa, do tipo survey ou pesquisa por amostragem, consistiu na aplicação, de questionários estruturados a partir de critérios específicos que contemplem as variáveis próprias dos grupos representativos pertencentes aos jurisdicionados e à sociedade civil.

Os instrumentos de coleta foram compostos de itens fechados, podendo alguns deles desdobrarem-se em questões abertas nos tópicos referentes a sugestões, críticas e propostas de melhoria da atuação desse órgão.

Após a conclusão da coleta de dados obtidos pelos questionários, as respostas foram

devidamente ordenadas, analisadas e interpretadas. Os dados coletados foram processados e os resultados apresentados na forma de gráficos e tabelas, para cada variável, calculados segundo as quantidades e a frequência percentual.

Todos os respondentes foram orientados, no próprio formulário, quanto ao procedimento adequado para responder às questões formuladas, dessa forma, a orientação do preenchimento dos questionários, demonstrou ser eficaz.

A pesquisa trabalhou os seguintes itens:

Sociedade Civil

- O nível de conhecimento da instituição Tribunal de Contas do Estado do Ceará;
- O relacionamento do tribunal com o cidadão comum;
- A importância das ações do Tribunal e sua relevância para o desenvolvimento da sociedade; e
- Proposta de melhoria da atuação do Tribunal no exercício do controle externo.

Jurisdicionados

- Conhecimento acerca da atuação do Tribunal e legislação pertinente;
- Relacionamento entre técnicos do Tribunal e gestores e técnicos dos jurisdicionados;
- Avaliação conceitual das atividades desenvolvidas pelo TCE, listadas; e
- Propostas de melhoria da atuação do Tribunal no exercício do controle externo.

RESULTADOS

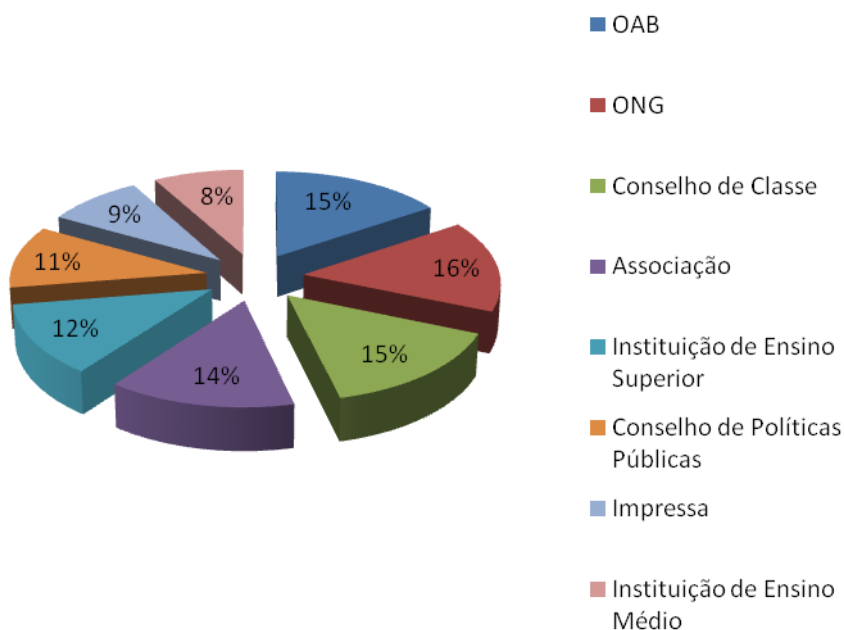
1- SOCIEDADE CIVIL

Distribuição dos Respondentes

Foram realizadas 320 entrevistas junto aos segmentos representativos da sociedade civil, cuja frequência apresentou-se com a seguinte distribuição: 8% pertenciam às Instituições de Ensino Médio e Fundamental; 12% eram de Instituições de Ensino Superior; 14% representavam Associações; 16% eram de ONG's; 11% pertenciam ao Conselho de Políticas Públicas; 15% representavam os Conselhos de Classe; 9% eram da Imprensa; e, 15% pertenciam à OAB.

O gráfico abaixo apresenta o percentual dos respondentes da pesquisa, caracterizando-os por tipo de instituição:

Perfil dos Entrevistados



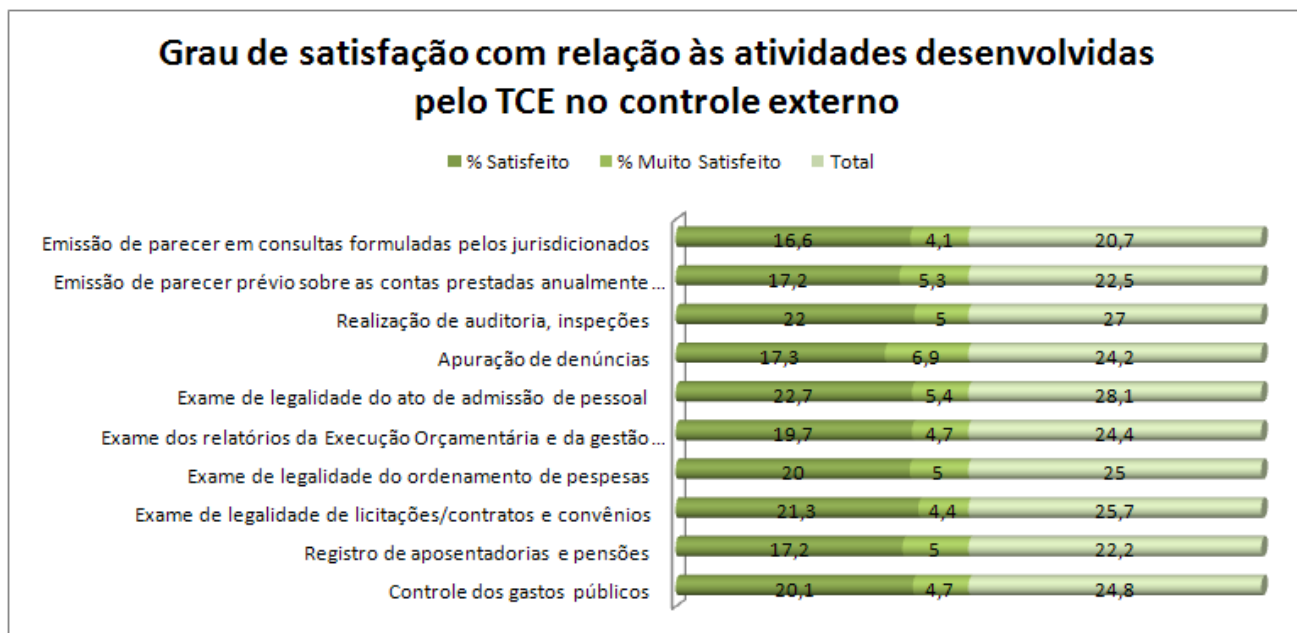
1. Grau de satisfação com relação às atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Contas do Ceará no controle externo.

Esta questão, compreendida por 10 itens, buscou-se obter evidências referentes à satisfação dos clientes sobre a atuação do TCE no exercício do controle externo.

Vale ressaltar que todos os resultados da pesquisa são referentes ao cruzamento dos gráficos de todo o público alvo: ONG, Associação, Conselho de Classe, Conselho de Políticas Públicas, OAB, Imprensa e Instituições de Ensino Superior e Médio.

1.1 Satisfação Geral

Para efeito de análise, foram somados os percentuais dos graus de satisfação de “satisfeito” e “muito satisfeito”, cujo *ranking*, baseado no universo absoluto, obteve uma média de 24,45% dos entrevistados, os quais classificaram a questão nº 1 com os níveis “satisfeito” e “muito satisfeito”, conforme apresenta o gráfico abaixo:



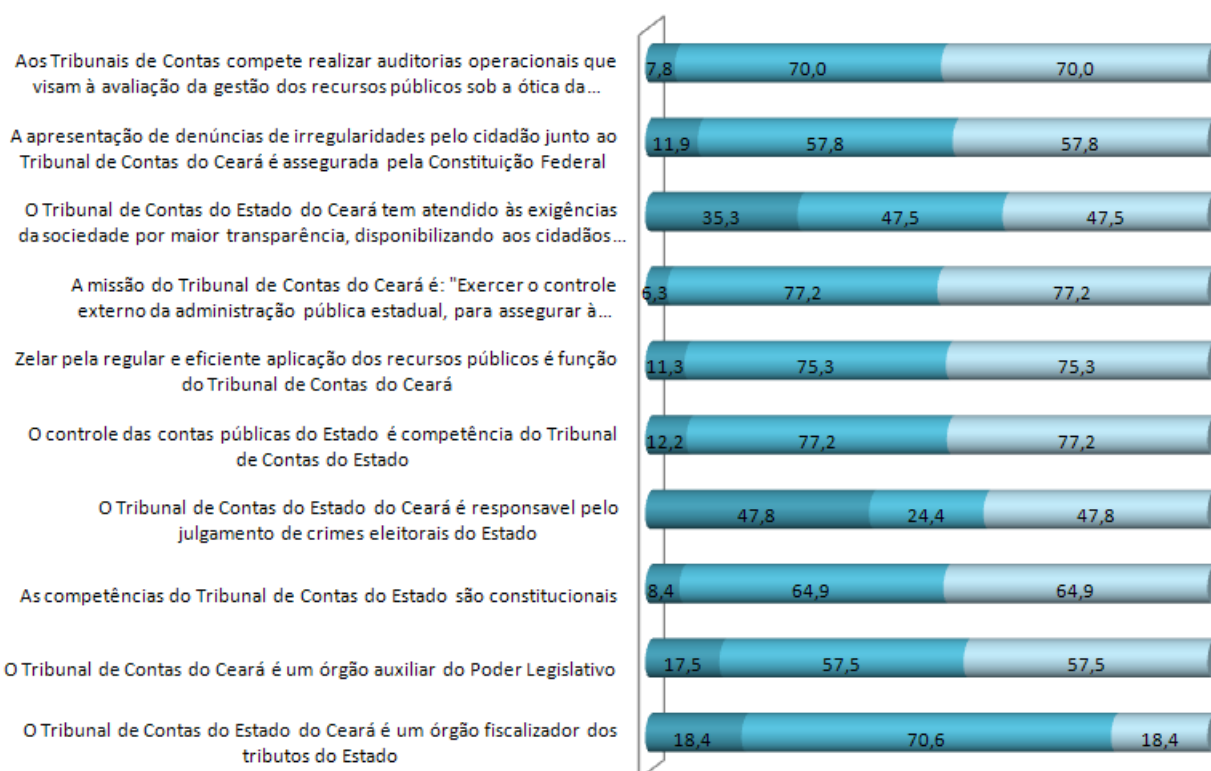
2. Nível de Relacionamento Com o Cidadão Comum

A segunda questão da pesquisa também se desdobra em dez itens e requer aos respondentes que identifiquem, entre as afirmativas de cada item enumerado, àquelas, com as quais eles concordam, discordam ou não tem elementos para responder, referentes ao relacionamento do TCE com o cidadão comum e à imagem percebida sobre a atuação do Tribunal no exercício do controle externo.

De acordo com os resultados apresentados no gráfico abaixo, a média de concordância obtida pelos respondentes, em relação às atividade desenvolvida pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará, que corresponde a 59,34%, permitem inferir uma avaliação positiva quanto ao relacionamento do TCE com o cidadão comum e à imagem percebida sobre a atuação do Tribunal no exercício do controle externo.

Nível de relacionamento com o cidadão comum e à imagem percebida sobre a atuação do TCE

■ % Discordo ■ % Concordo ■ % Correto



3. Percepção da sociedade sobre as atividades mais relevantes para o aprimoramento do controle social

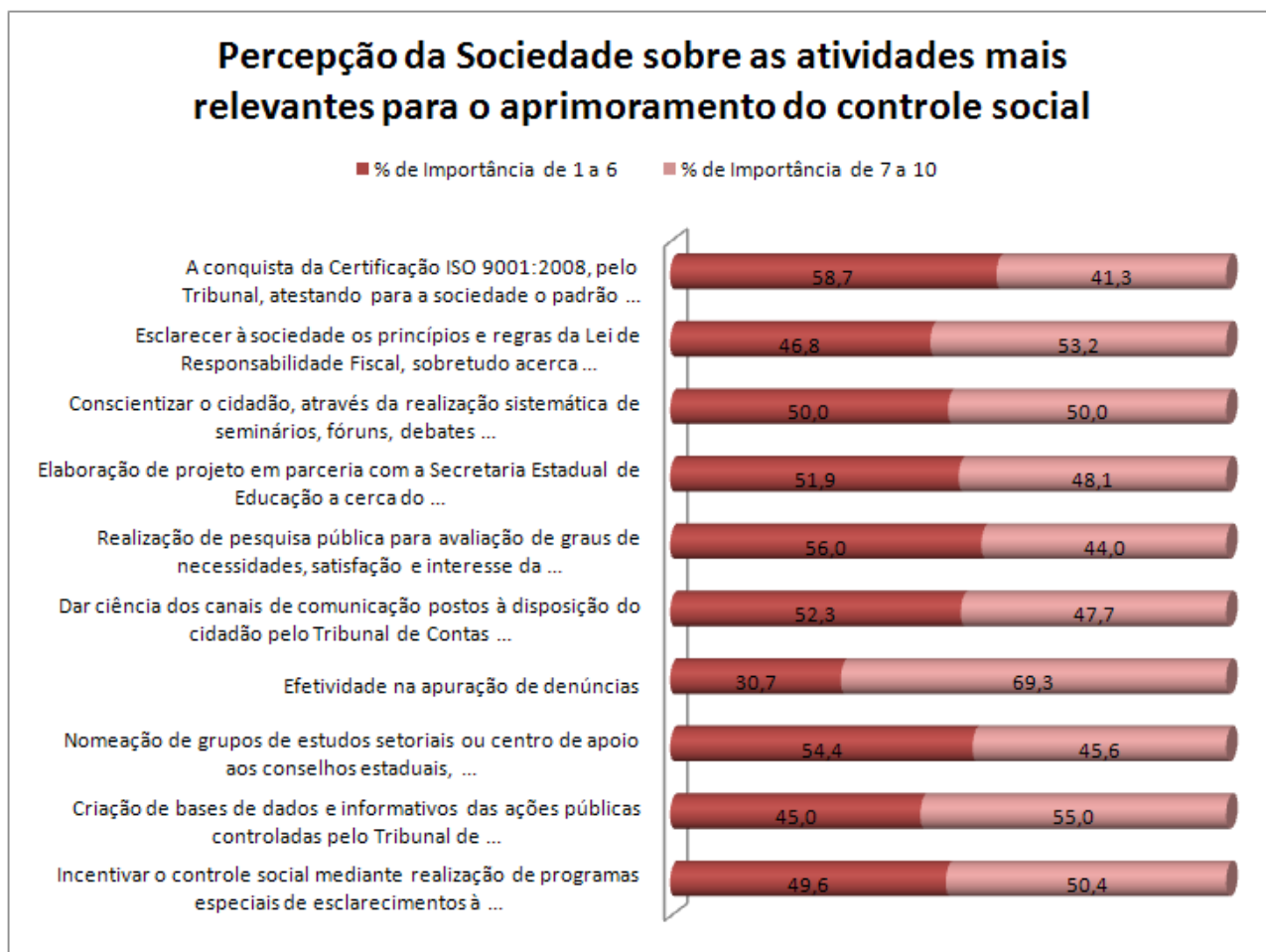
Nesta questão, buscou-se obter evidências com relação ao grau de importância atribuído pelos entrevistados às ações apresentadas, visando a interagir com a sociedade civil e contribuir com o aprimoramento do controle social, cujo resultado poderá subsidiar as decisões do TCE com relação a sua implementação.

A questão lista 10 ações desenvolvidas pelos Tribunais de Contas do Brasil, as quais visam aumentar a interação com a sociedade civil. Desejando conhecer o grau de importância dado a cada ação prestada, pede-se aos respondentes que as enumerem em ordem importância.

Vale ressaltar que a legenda sugerida para a classificação da ordem de importância das ações foi a seguinte: Ações com notas 1 e 2 - "Pouca Importância"; 3 e 4 - "Regular Importância"; 5 e 6 - "Média Importância"; 7 e 8 - "Muita Importância" e 9 e 10 - "Primordial Importância".

Para efeito de análise, corresponde a 46,75% o percentual médio dos entrevistados que classificaram as ações listadas nessa questão, com os graus de "Muita Importância" e "Primordial

Importância” . Vale ressaltar que foram somados os percentuais dos graus “Muita Importância” e “Primordial Importância” , cujo *ranking*, baseado no universo absoluto, apresentou este resultado, conforme demonstra o gráfico abaixo:



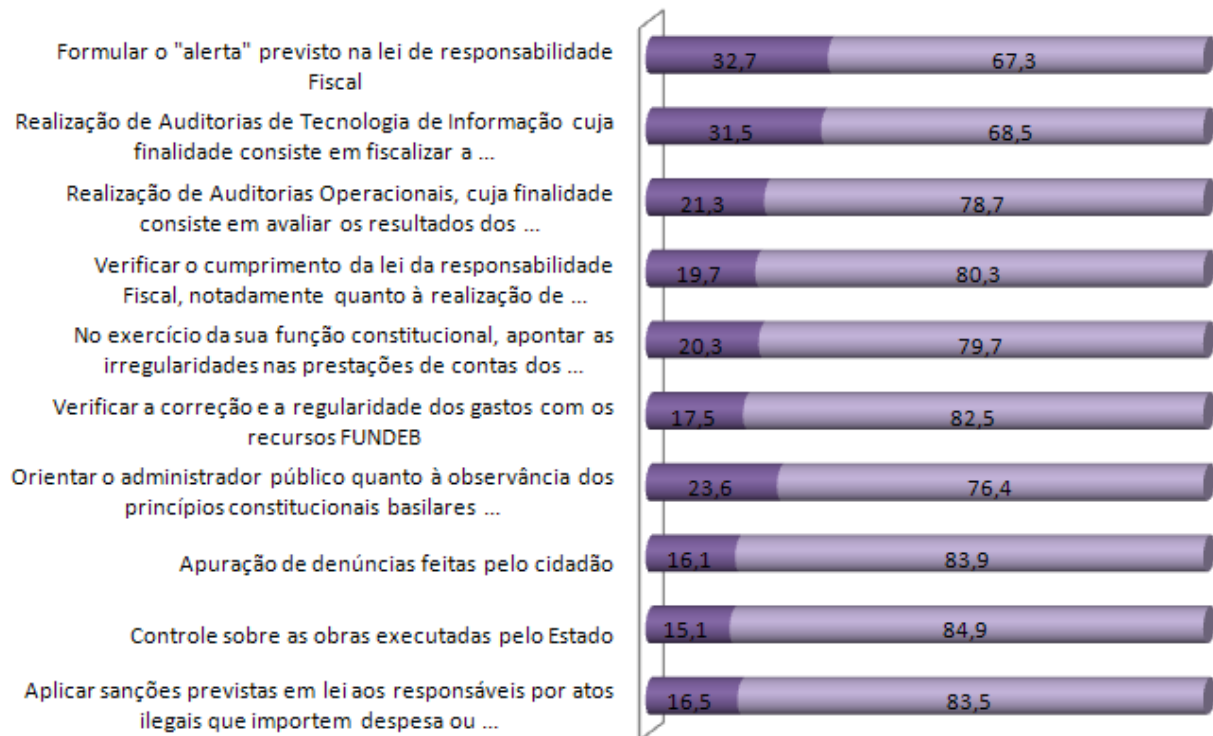
4. Percepção dos cidadãos com relação às ações previstas do TCE no desempenho do controle externo, mais relevantes para o desenvolvimento da sociedade

A questão 4 propõe aos respondentes atribuir um grau de importância às atividades desenvolvidas pelo TCE, com o objetivo de obter dados que permitam legitimar a análise sobre a importância das ações do TCE, bem como estabelecer uma relação de equivalência entre o grau de importância atribuído às atividades listadas e a sua relevância para o desenvolvimento da sociedade.

Para efeito de análise, foram somados os percentuais dos graus de importância de “3” a “5”, em que as atividades foram classificadas entre “primordial” e “média importância”, cujo *ranking* (do universo absoluto), apresentado na tabela a seguir, permite demonstrar o percentual médio de respondentes(78,54%), os quais classificaram as atividades listadas nesta questão com os três maiores graus de classificação.

Classificação das atividades, segundo o grupamento das avaliações entre média importância e primordial importância

■ % de Importância de 1 a 6 ■ % de Importância de 7 a 10

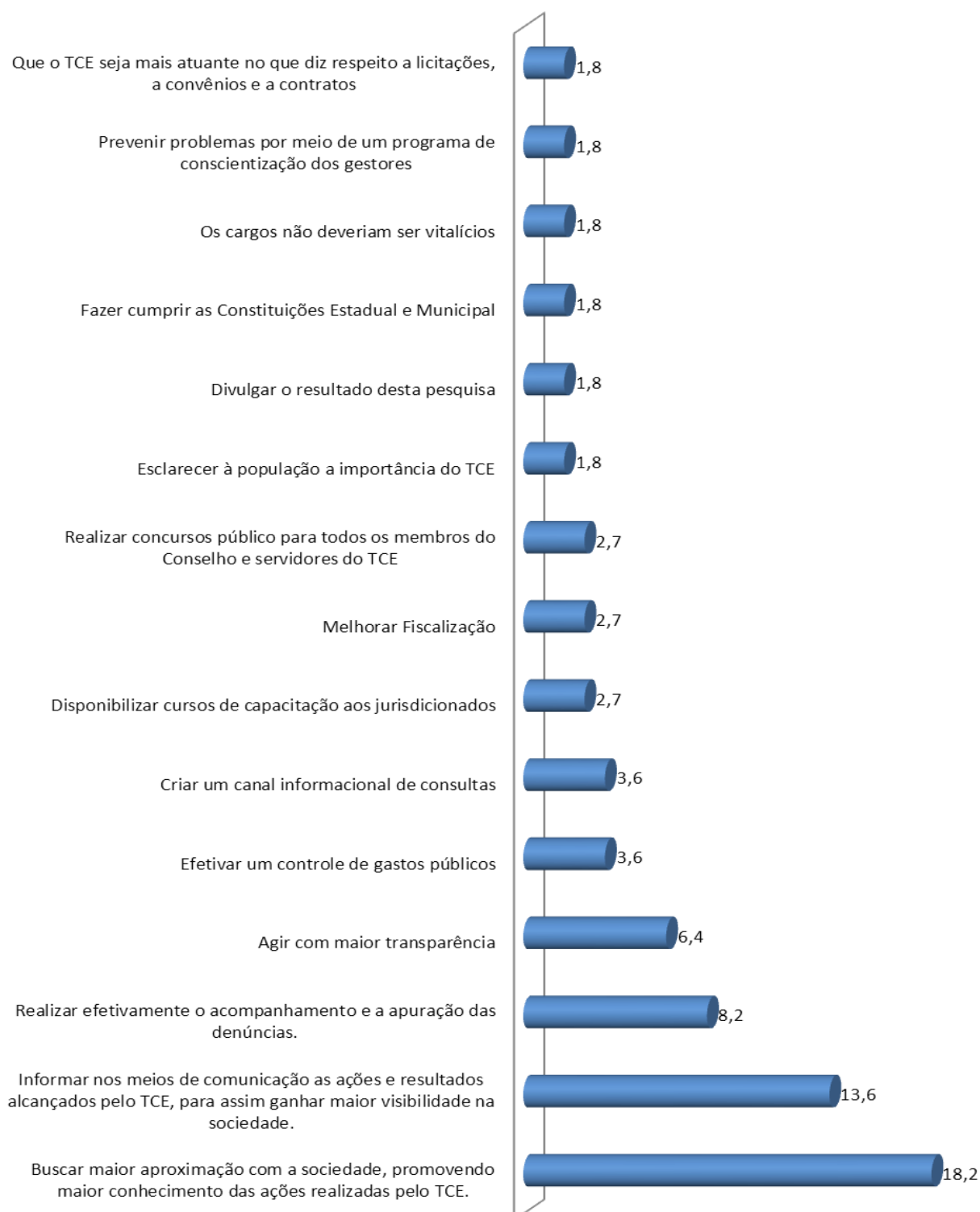


5. Sugestões e Críticas

A questão cinco destinou-se à obtenção de sugestões relativas à atuação do Tribunal de Contas do Ceará e seu relacionamento com a sociedade, bem como, detectar críticas para o aperfeiçoamento deste órgão.

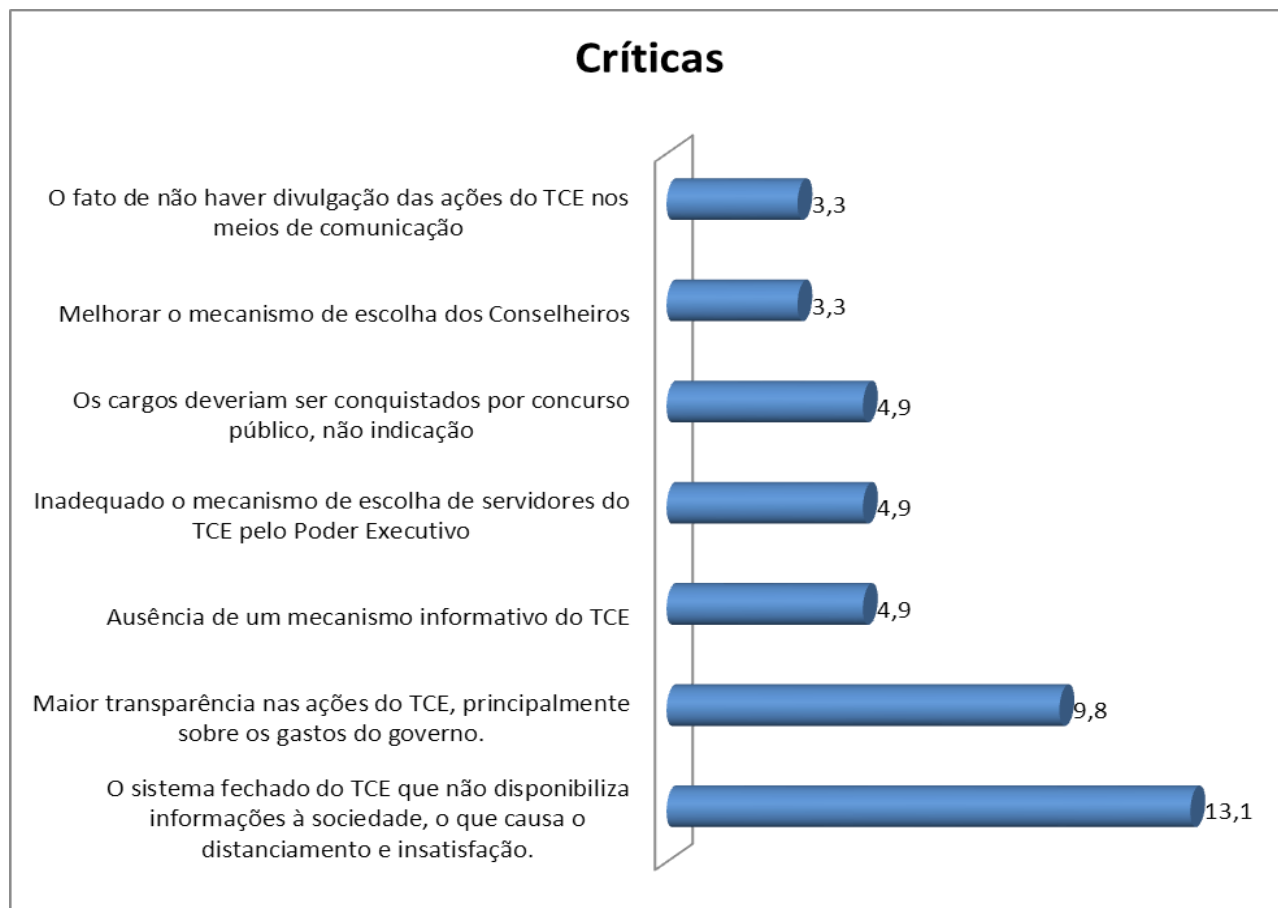
Vale ressaltar que os entrevistados tiveram a oportunidade de colocar livremente suas sugestões e críticas relativas à atuação do TCE.

Sugestões



Conforme demonstra o gráfico acima, cumpre destacar em relação às sugestões, àquelas cujos percentuais superaram 5% dos entrevistados: 18,2% dos pesquisados sugeriram “Buscar maior aproximação com a sociedade, promovendo maior conhecimento das ações realizadas pelo

TCE”; 13,6% sugeriram “Informar nos meios de comunicação as ações e resultados alcançados pelo TCE, para assim ganhar maior visibilidade na sociedade”; 8,2% apontaram como sugestão “Realizar efetivamente o acompanhamento a apuração das denúncias”; enquanto 6,4% sugeriram “Agir com maior transparência”.



No que concerne às críticas, vale ressaltar, como demonstra o gráfico acima, àquelas cujos percentuais superaram 4,5% dos entrevistados: 13,1% dos pesquisados apontaram como crítica “O sistema fechado do TCE que não disponibiliza informações à sociedade, o que causa o distanciamento e a insatisfação”; 9,8% apresentaram crítica com relação à “Maior transparência nas ações do TCE, principalmente sobre os gastos públicos”; enquanto 4,9% criticaram a “Ausência de um mecanismo informativo no TCE”.

Média de Satisfação da Sociedade Civil

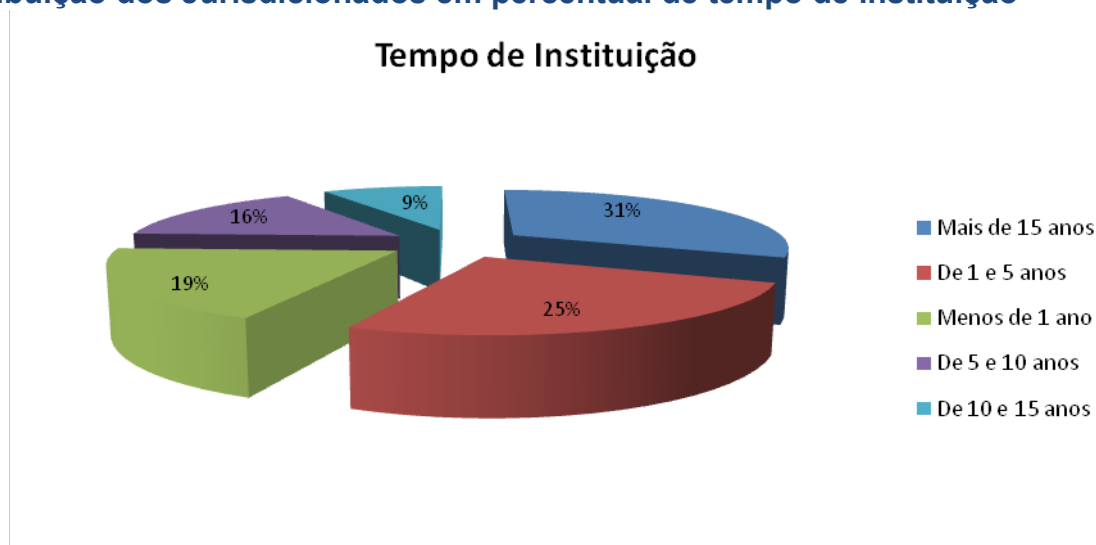
| Grupo | Pontuação | Peso |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| Grau de satisfação com relação às atividades desenvolvidas pelo TCE no controle externo. | 24,45% | 1 |
| Imagem percebida sobre a atuação do TCE no exercício do controle externo | 59,34% | 2 |
| Percepção da sociedade sobre as atividades mais relevantes para o aprimoramento do controle social | 46,75 | 2 |
| Percepção dos cidadãos com relação às ações previstas do TCE no desempenho do controle externo, mais relevantes para o desenvolvimento da sociedade | 78,54% | 3 |
| Média | 59,03 | |

2- JURISDICIONADOS

Distribuição dos Respondentes

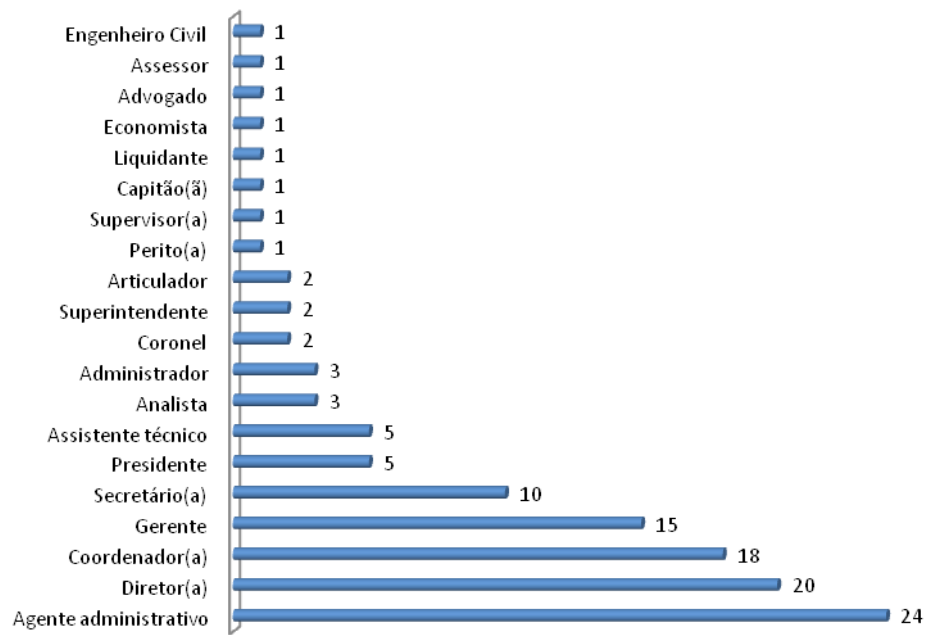
Na aplicação da presente pesquisa, a distribuição dos respondentes ficou assim definida:

Distribuição dos Jurisdicionados em percentual de tempo de instituição



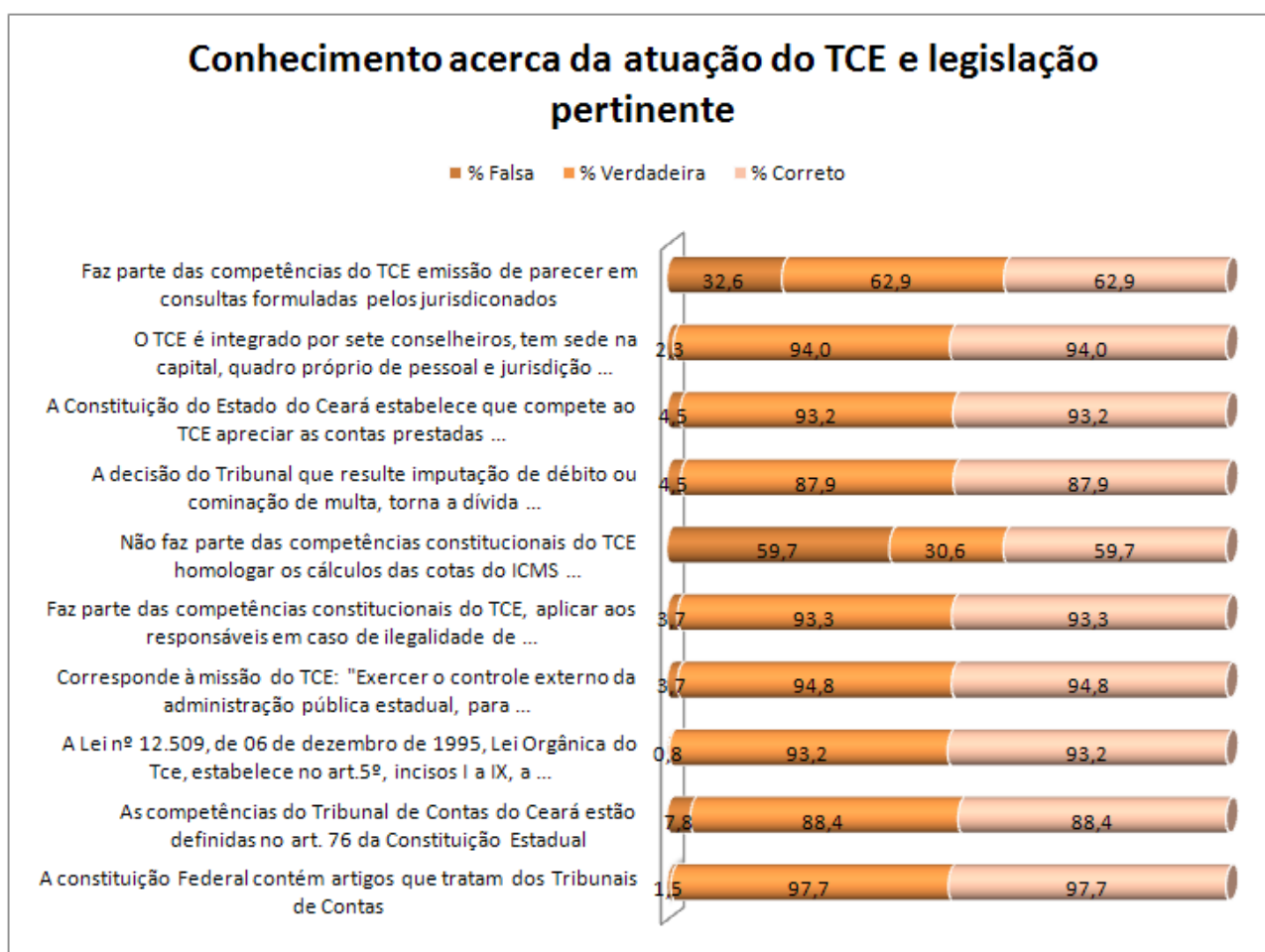
Distribuição dos Jurisdicionados em cargos ocupados

Cargos Ocupados



1. Conhecimento acerca da atuação do TCE e legislação pertinente

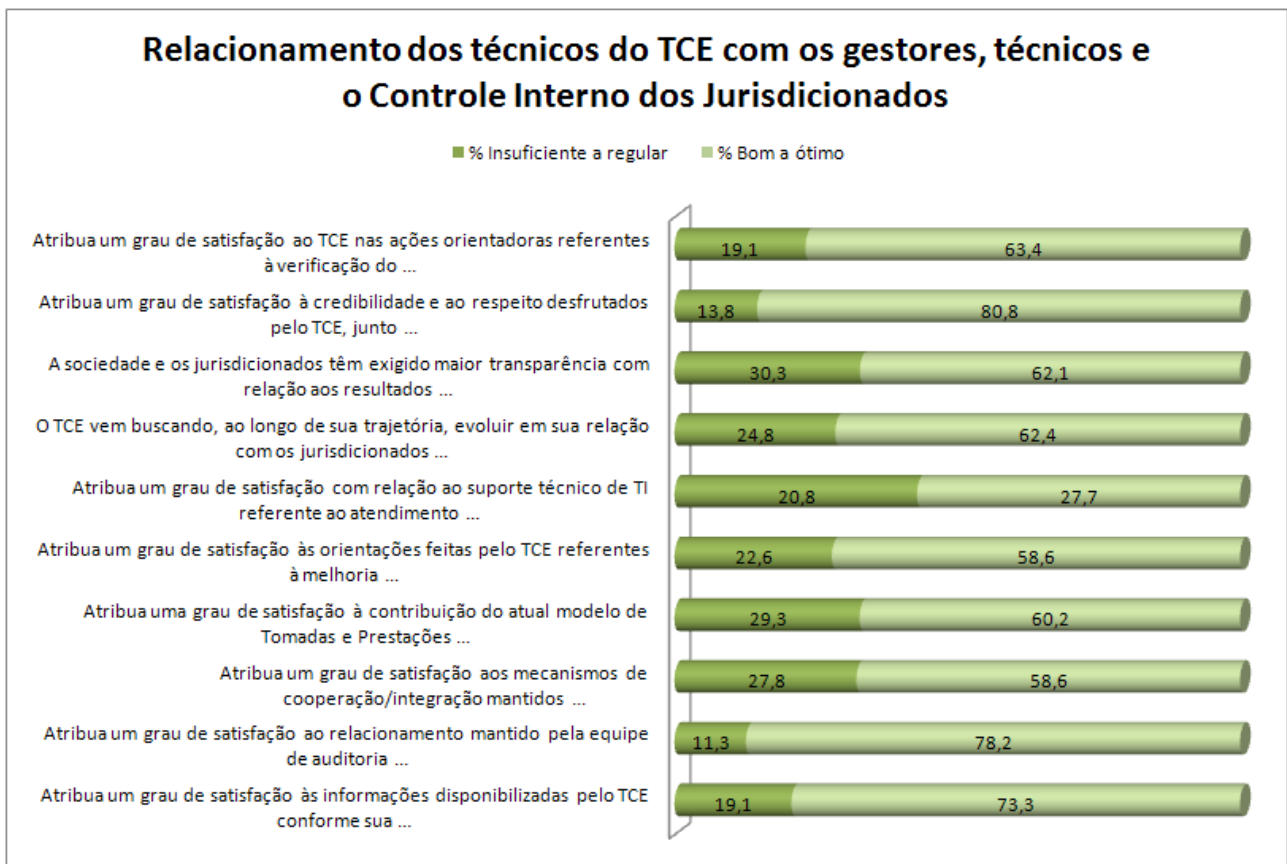
Essa questão visou a analisar o conhecimento, entre os jurisdicionados, do papel constitucional, missão, legislação pertinente, entre outros aspectos referentes à atuação do TCE. A primeira questão do questionário se desdobra em 10 itens e propõe aos respondentes que classifiquem os itens como verdadeiros, falsos ou sem elementos para responder.



De acordo com as informações apresentadas no gráfico acima, a média de conhecimento obtida pelos respondentes, resultante da análise dos resultados em relação à atuação do TCE e a legislação pertinente, corresponde a 93,50%. Posto que se trata da avaliação de um aspecto de extrema importância para o Tribunal de Contas, referido resultado permite inferir uma positiva interação entre jurisdicionados e TCE.

2. Relacionamento dos técnicos do TCE com os gestores, técnicos e o Controle Interno dos Jurisdicionados

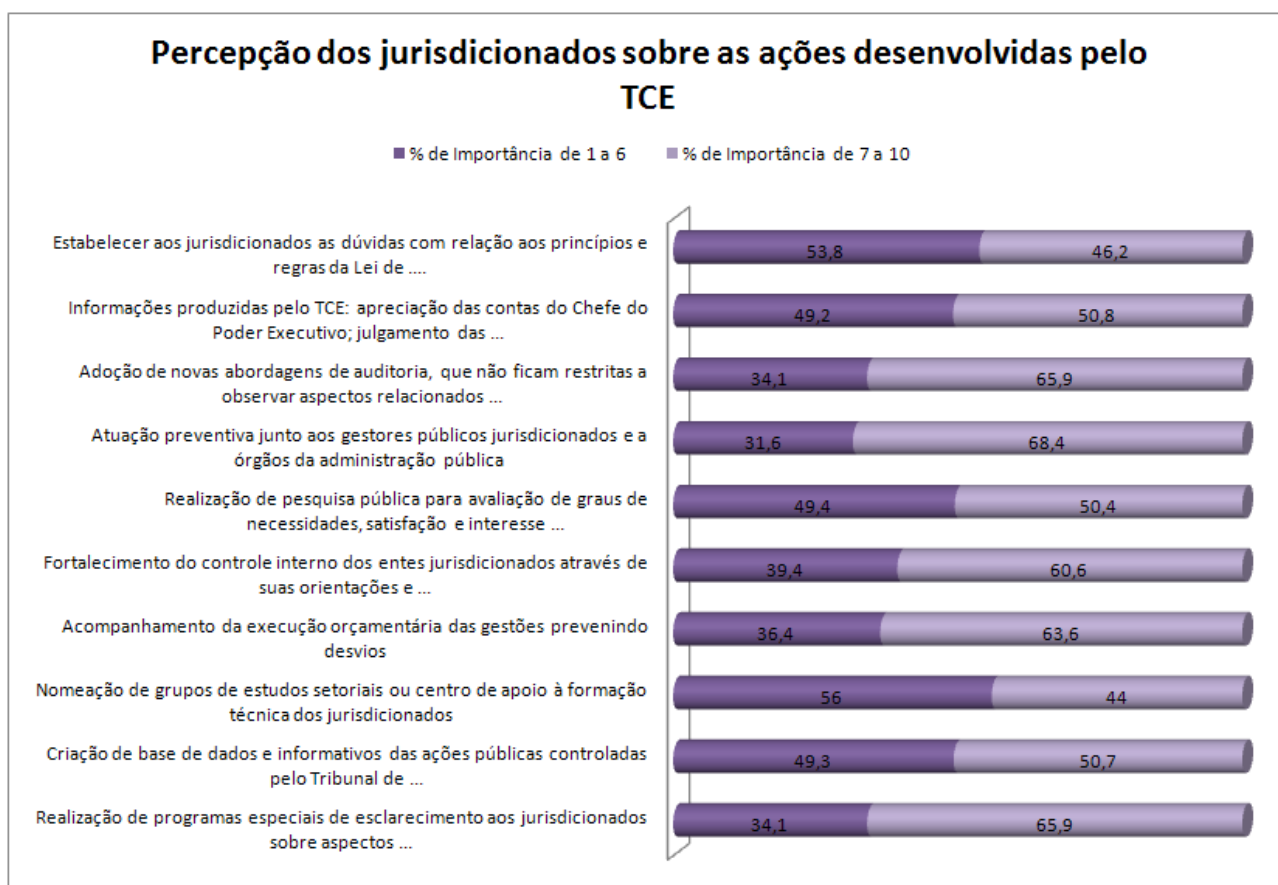
Com o objetivo de obter evidências do grau de satisfação dos jurisdicionados acerca do relacionamento mantido com o TCE e de avaliar o relacionamento dos técnicos do TCE com os gestores e com os sistemas de controle interno dos entes jurisdicionados, a segunda questão se desdobra em 10 itens e propõe aos respondentes classificar os itens como ótimo/bom, regular/insuficiente ou sem elementos para responder



Conforme demonstra o gráfico acima, o grau de satisfação obtido a cerca do relacionamento dos técnicos do TCE com os gestores, técnicos e o controle interno dos jurisdicionados, corresponde a 62,53%. Evidenciando, portanto uma avaliação positiva dos respondentes quanto ao tema aferido.

3. Percepção dos jurisdicionados sobre as ações desenvolvidas pelo TCE

Objetivando avaliar o grau de importância atribuído às ações do TCE, pelos respondentes, a terceira questão se desdobra em 10 itens e requer uma classificação para os itens de 1 a 10. As escalas são representadas da seguinte forma: 1 e 2 representam “Pouca importância”; 3 e 4, “Regular importância”; 5 e 6, “Média importância”; 7 e 8, “Muita importância” e 9 e 10, “Primordial importância”.

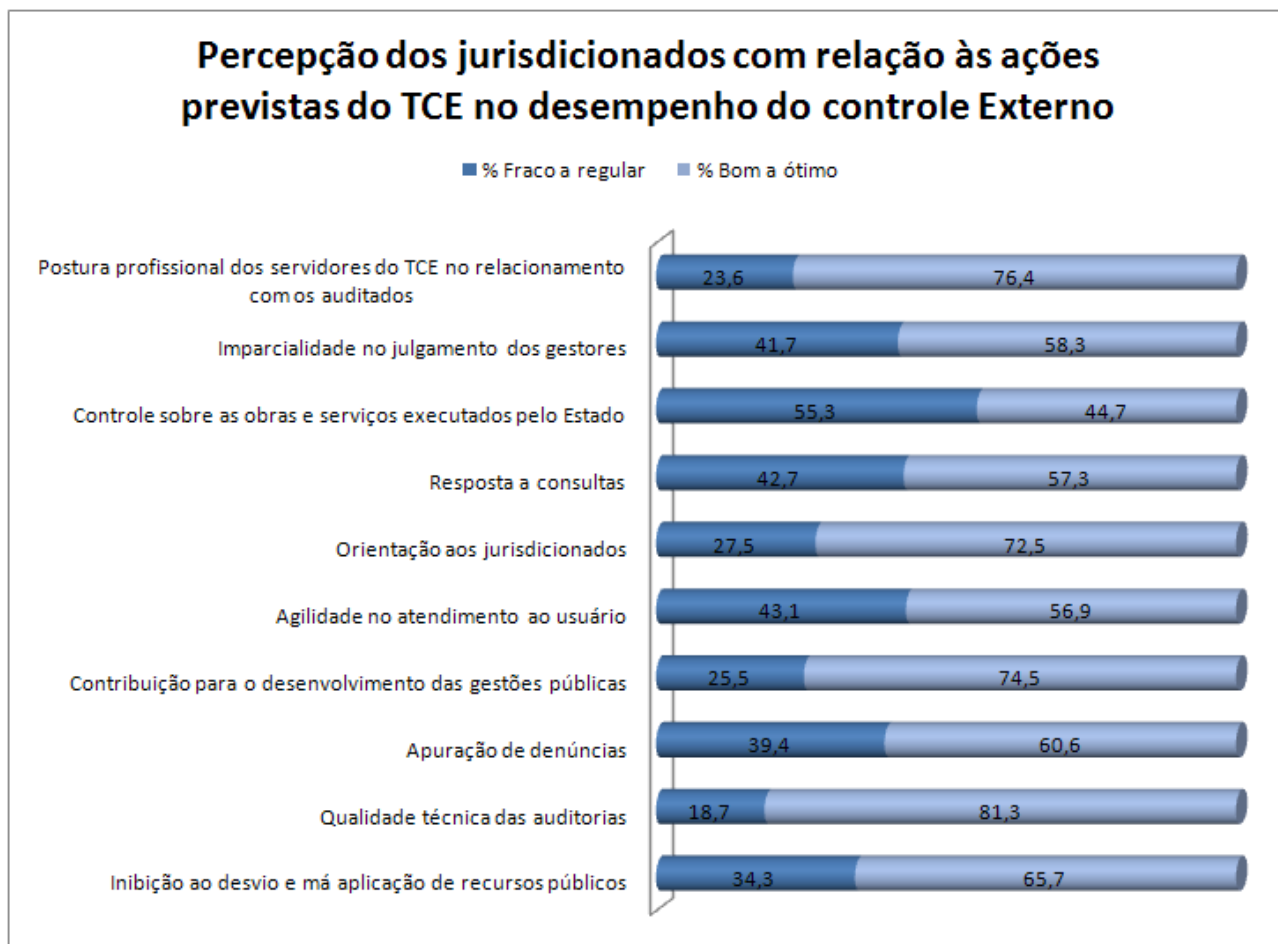


Conforme se vê no quadro acima, os respondentes classificaram as ações segundo grau de importância, cujo intervalo vão de 1 a 6 que significam de “fraca a média” importância e de 7 a 10 que significam de “muita a primordial” importância.

Vale ressaltar, que foram somados os percentuais dos graus de importância de “muito a primordial”, obtendo-se o percentual médio de respondentes (56,85%), os quais classificaram as ações desenvolvidas pelo TCE no referido intervalo.

4. Percepção dos jurisdicionados com relação às ações previstas do TCE no desempenho do controle Externo

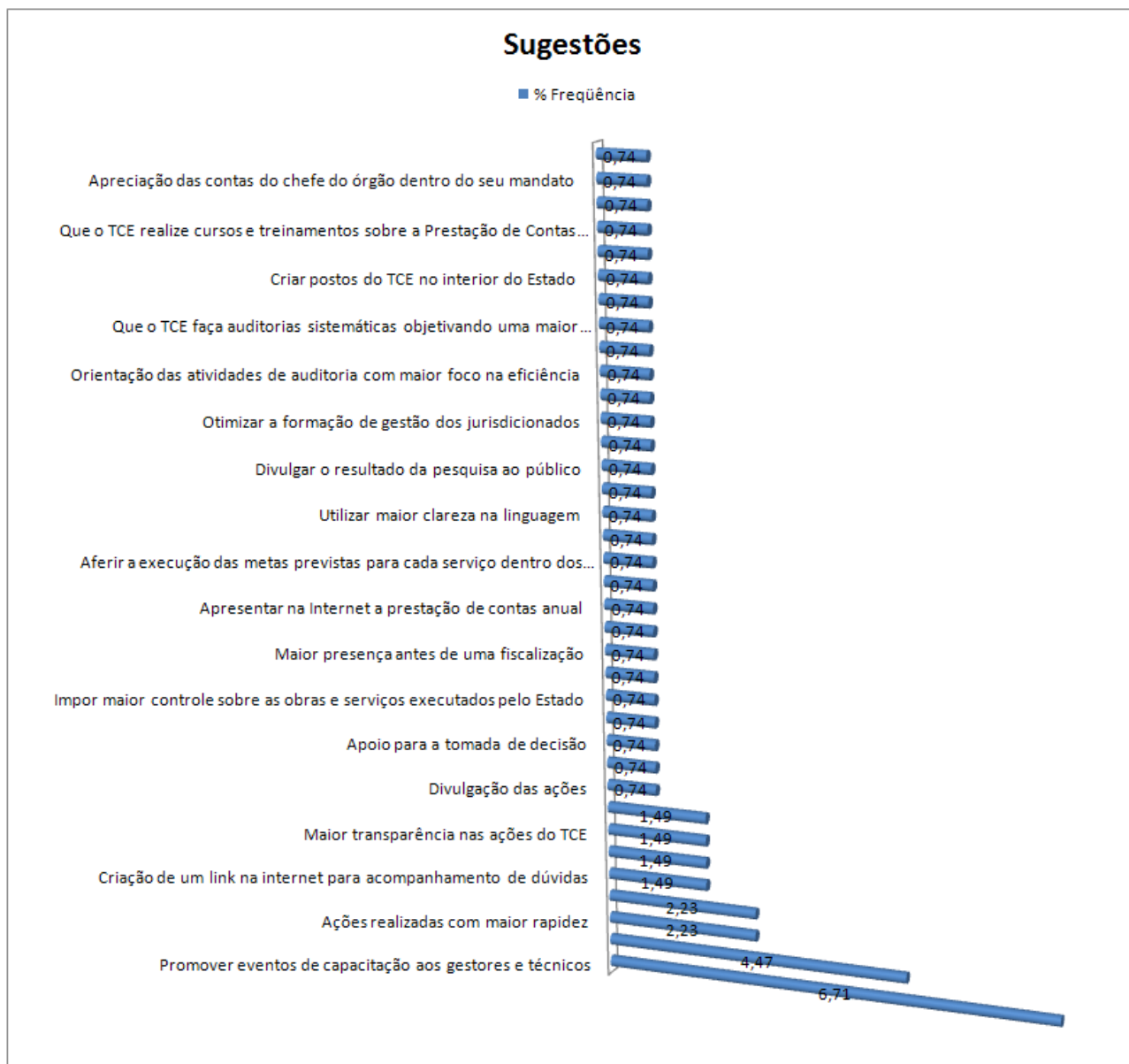
Neste intuito, foi solicitado aos respondentes que atribuíssem às atividades, conceitos variando de “ótimo” a “fraco”, em que “ótimo” representa o conceito de atividade cuja realização satisfaz plenamente as expectativas do respondente, enquanto “fraco” representa o conceito atribuído à atividade cuja realização não atende às expectativas, sendo necessárias diversas melhorias.



Conforme se vê no quadro acima, os respondentes classificaram as ações segundo conceitos que variam de “fraco” a regular” e “bom a ótimo” atribuídos às ações do TCE”, cujo *ranking* classificatório (do universo absoluto), destaca as atividades com os três maiores graus de classificação, respectivamente: com 81,3%, “Qualidade técnica das auditorias”; com 76,4%, “Postura profissional dos servidores do TCE no relacionamento com os Auditados”; com 74,5%, “Contribuição para o desenvolvimento das gestões públicas”.

Vale ressaltar, que foram somados os percentuais dos conceitos “bom a ótimo”, obtendo-se o percentual médio de respondentes (64,82%), os quais classificaram as ações listadas no referido intervalo

5. Sugestões e Críticas



Conforme demonstra o gráfico acima, cumpre destacar às sugestões, cujos percentuais superaram 2% dos entrevistados: 6,71% % dos pesquisados sugeriram “Promover eventos de capacitação aos gestores e técnicos”, 4,47% “Aperfeiçoar a gestão dos recursos públicos”, 2,23% sugeriram “Ações realizadas com maior rapidez” e “Maior flexibilidade nos prazos para cumprimento das diligências dos processos de aposentadorias e nomeações”.

Ressalte-se que corresponde a 42,53% o percentual de respondentes que ofereceram sugestões.



No que concerne às críticas, vale ressaltar, como demonstra o gráfico acima, àquelas cujos percentuais superaram 1,4% dos entrevistados: 3,73% dos pesquisados apontaram como crítica “Agilizar a tramitação de documentos/Contas de Gestão”, 2,23% apontaram Ser menos punitivo”, 1,49% apontaram “Pouca divulgação das ações do TCE” e “A morosidade com que são tratadas as denúncias”.

Ressalte-se que correspondeu a 20,14% o percentual dos respondentes que ofereceram críticas à atuação do TCE no exercício do controle externo.

Média de satisfação dos Jurisdicionados

| Grupo | Pontuação | Peso |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|
| Conhecimento acerca da atuação do TCE e legislação pertinente | 93,50%. | 3 |
| Relacionamento dos técnicos do TCE com os gestores, técnicos e o Controle Interno dos Jurisdicionados | 62,53%. | 2 |
| Percepção dos jurisdicionados sobre as ações desenvolvidas pelo TCE | 56,85%) | 1 |
| Percepção dos jurisdicionados com relação às ações previstas do TCE no desempenho do controle Externo | 64,20% | 2 |
| Média | 74,60 | |

Média Geral de Satisfação dos dois grupos: Sociedade Civil e Jurisdicionados

A média Geral de satisfação do clientes do TCE corresponde à media arimética obtida entre os valores que correspondem à media de satisfação da sociedade civil e a média de satisfação dos jurisdicionados, cujo valor corresponde a 66,51%