

PESQUISA INSTITUCIONAL

5ª EDIÇÃO

CONSELHEIROS

Presidente
José Valdomiro Távora de Castro Júnior

Vice Presidente
Pedro Augusto Timbó Camelo

Corregedor
Edilberto Carlos Pontes Lima

Conselheiros
Luís Alexandre Albuquerque Figueiredo de Paula
Pessoa
Teodorico José de Menezes Neto
Soraia Thomaz Dias Victor
Rholden Botelho de Queiroz

AUDITORES
Itacir Todero
Paulo César de Souza

MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE-CE

Procurador-Geral de Contas
Gleydson Antônio Pinheiro Alexandre

Procurador de Contas
Eduardo Sousa Lemos

CORPO DIRETIVO

Secretário Geral
Cesar Wagner Marques Barreto

Secretário Adjunto
Luiz Gonzaga Dias Neto

Secretária de Controle Externo
Giovanna Augusta Moura Adjafre

Secretária de Administração
Ana Cristina Uchôa de A. Andrade

Secretário de Tecnologia da Informação
Marcos Teixeira Bezerra

Chefe de Gabinete da Presidência
Aline Bezerra e Mota

Procurador Geral
André Rodrigues Parente

Controlador
José Wesmey da Silva

Assessor de Planejamento e Gestão
José Auriço Oliveira

Assessora de Comunicação Social
Kelly Cristina Caixeta de Castro

Diretora Executiva do Instituto Plácido Castelo - IPC
Maria Hilária de Sá Barreto

Diretor de Ensino, Pesquisa, Extensão e
Pós-Graduação do IPC
Francisco Otávio de Miranda Bezerra

PRODUÇÃO
Assessoria de Comunicação Social

Diagramação
J. Clécio Farias



*TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO CEARÁ*

ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PESQUISA INSTITUCIONAL
5ª EDIÇÃO

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
1. OBJETIVOS DA PESQUISA.....	7
2. METODOLOGIA UTILIZADA NA PESQUISA.....	8
2.1 Universo da Pesquisa e Público-alvo.....	8
2.2 Tipo da Pesquisa.....	8
2.3 Coleta de Dados.....	8
2.4 Distribuição e Tempo de Instituição dos Respondentes.....	9
3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	12
3.1 Da Sociedade Civil.....	12
3.2 Dos Jurisdicionados.....	22
3.3 Cálculo da Média Geral de Satisfação dos Clientes Externos do TCE-CE.....	33
4. SUGESTÕES E CRÍTICAS.....	34
4.1 Da Sociedade Civil.....	34
4.2 Dos Jurisdicionados.....	35
5. CONCLUSÕES.....	36

INTRODUÇÃO

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará apresenta, nesta publicação, o Relatório de sua 5ª Pesquisa Institucional, resultado obtido por meio do levantamento de dados quantitativos e qualitativos à luz dos Jurisdicionados e da Sociedade Civil.

A 5ª Pesquisa Institucional foi realizada 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 de 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. Essa 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 das ações que atendam efetivamente as necessidades da sociedade.

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

Com isso, não se deve perder de vista que as significações, indispensáveis à instrumentação estatística dos resultados obtidos, não pretendem, de forma nenhuma, esgotar todas as possibilidades de cruzamentos de informações possíveis. Entretanto, tais observações 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.

O presente trabalho foi dividido em quatro capítulos, sendo apresentados, no primeiro, os objetivos da 5ª Pesquisa Institucional; no segundo, a metodologia que foi utilizada para a realização da Pesquisa; no terceiro, a apresentação dos resultados, tanto da Sociedade Civil como dos Jurisdicionados; e no quarto, as conclusões em que este Tribunal pode chegar a partir da análise dos dados levantados.

1. OBJETIVOS DA PESQUISA

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará realizou a 5ª Pesquisa Institucional com o objetivo de avaliar o grau de conhecimento e de satisfação dos Jurisdicionados e da Sociedade Civil organizada, com relação as ações do TCE.

A pesquisa pretende verificar no âmbito da Sociedade Civil: as percepções sobre a dimensão externa de suas ações; o nível de conhecimento da Instituição; o relacionamento com o cidadão comum; a importância das ações para o aperfeiçoamento da democracia; o impacto das decisões para a sociedade; as percepções sobre o grau de satisfação com relação aos métodos disponíveis de atendimento ao cliente.

Já no âmbito dos Jurisdicionados pretende: levantar as percepções sobre o TCE no que se refere ao relacionamento entre os técnicos do TCE e os gestores públicos; o relacionamento com o controle interno; o grau de contribuição para o bom desempenho da atividade governamental; a proposta de melhoria dos resultados da atuação do exercício do controle externo; as percepções sobre o grau de satisfação com relação aos métodos disponíveis de atendimento ao cliente.

2. METODOLOGIA UTILIZADA NA PESQUISA

2.1 Universo da Pesquisa e Público-alvo

Os segmentos representativos da Sociedade Civil abordados na pesquisa foram: Conselhos de Classe, Ensino Médio, IES, OAB, Associação Comunitária, Conselho de Políticas Públicas, Imprensa, ONG e Parlamento.

Já com relação aos Jurisdicionados, o Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE) enviou, no total, 350 questionários distribuídos proporcionalmente para todos os Órgãos que estão sob a jurisdição deste Tribunal. Sendo que 44 jurisdicionados devolveram os questionários respondidos, totalizando, assim, 145 questionários consolidados.

2.2 Tipo da Pesquisa

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.

A aplicação dos questionários com Jurisdicionados foi realizada pelo próprio Tribunal de Contas do Estado do Ceará e foi entregue diretamente à empresa contratada para as informações serem tabuladas.

A Tabulação, tanto da Sociedade Civil quanto dos Jurisdicionados, foi realizada pela empresa, que utilizou as seguintes ferramentas: *SPSS 20.0 Evaluation Statistical (Statistical Package for the Social Sciences)*, *Microsoft Excel* e *Microsoft Word*.

2.3 Coleta de Dados

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 as 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;
A proposta de melhoria da atuação do Tribunal no exercício do controle externo.

- **Jurisdicionados**

Conhecimento acerca da atuação do Tribunal e legislação pertinente;
Relacionamento dos técnicos do Tribunal com os gestores e técnicos dos Jurisdicionados;

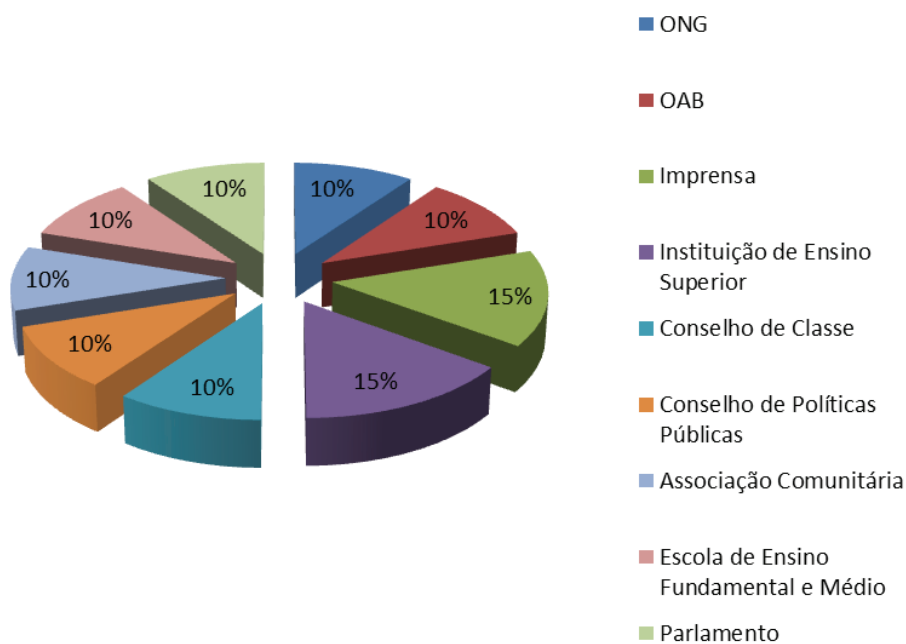
Avaliação conceitual das atividades desenvolvidas pelo TCE, listadas;
Propostas de melhoria da atuação do Tribunal no exercício do controle externo.

O período referente a coleta de dados ficou compreendido entre os dias 30/07/2013 e 16/09/2013.

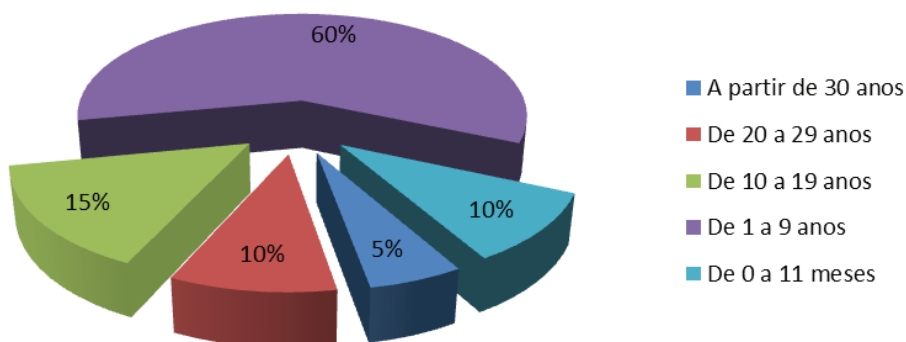
2.4 Distribuição e Tempo de Instituição dos Respondentes

2.4.1 Da Sociedade Civil

Perfil dos Entrevistados

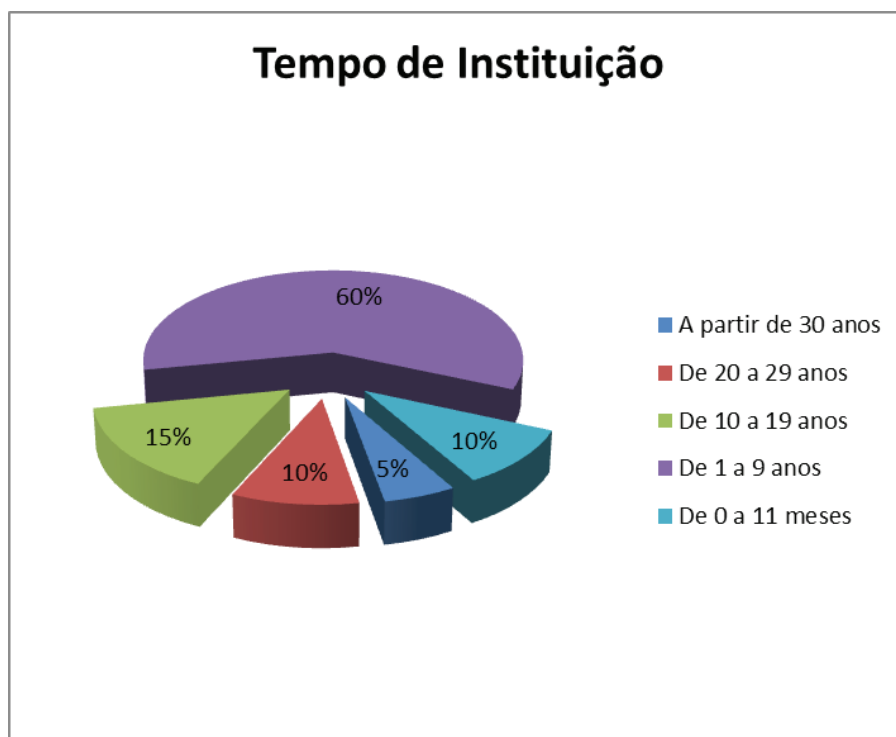


Tempo de Instituição

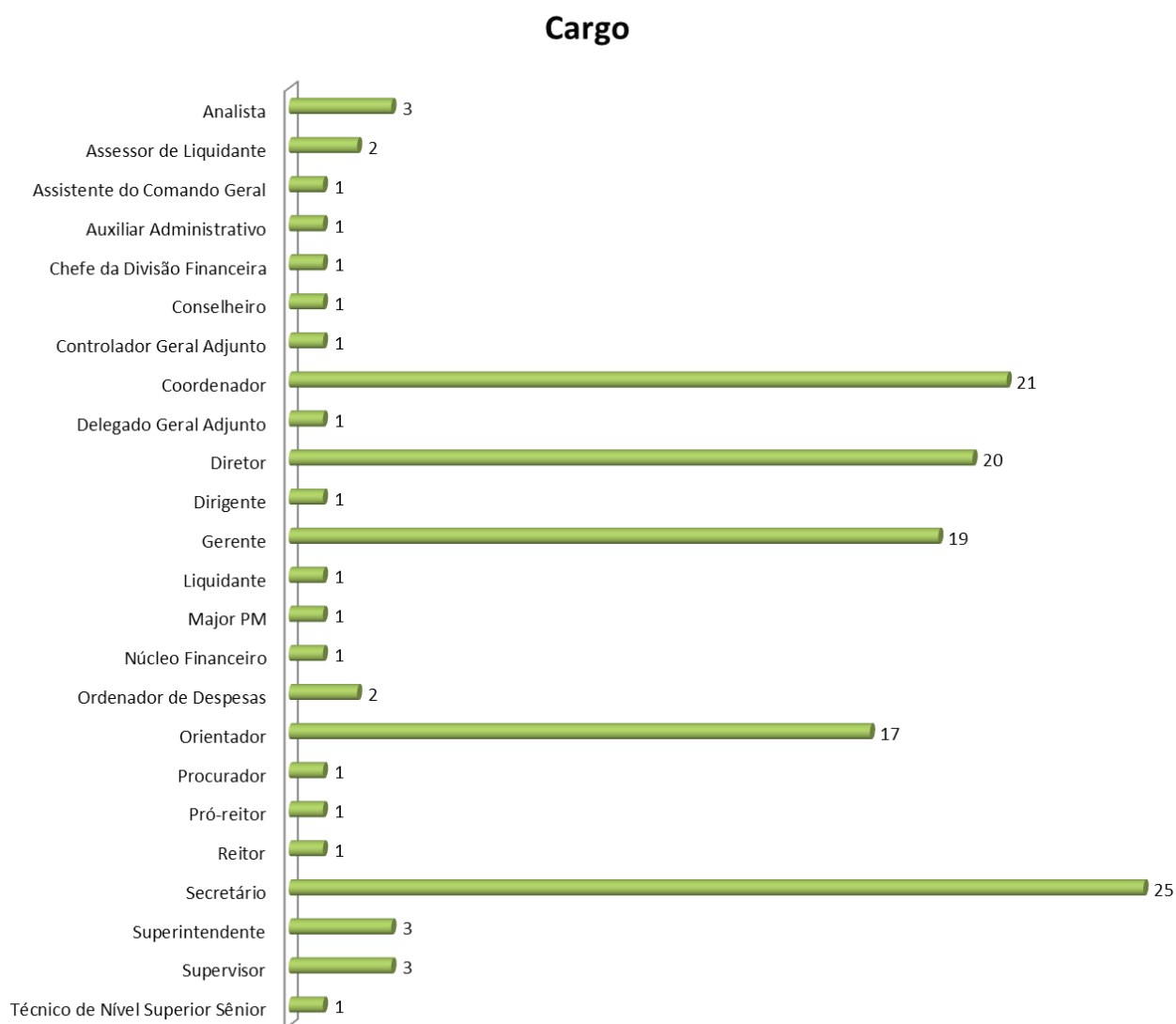


2.4.2 Dos Jurisdicionados

Relação dos Jurisdicionados Respondentes	
CEDE	Polícia Civil
SPA	FUNECE
SEPLAG	IPECE
Gabinete do Governador	Escola de Gestão Pública
ISSEC	COHAB
FUNCAP	CEASA
COGERH	TCM
CBM	CONPAM
Superintendência da Polícia Civil	PGJ
PEFOCE	Casa Militar
ETICE	CAGECE
ADAGRI	SEINFRA
SECITECE	CGD
SOHIDRA	Secretaria do Esporte
Gabinete do vice-Governador	Assembleia Legislativa
Ceará Portos	Polícia Militar do Ceará
AESP	TJCE
CGE	EMAZP
CEGÁS	ARCE
SECOPA	Secretaria das Cidades
SESA	Casa Civil
SSPDS	SEJUS



O Gráfico seguinte apresenta a distribuição dos cargos ocupados pelos respondentes:



3 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

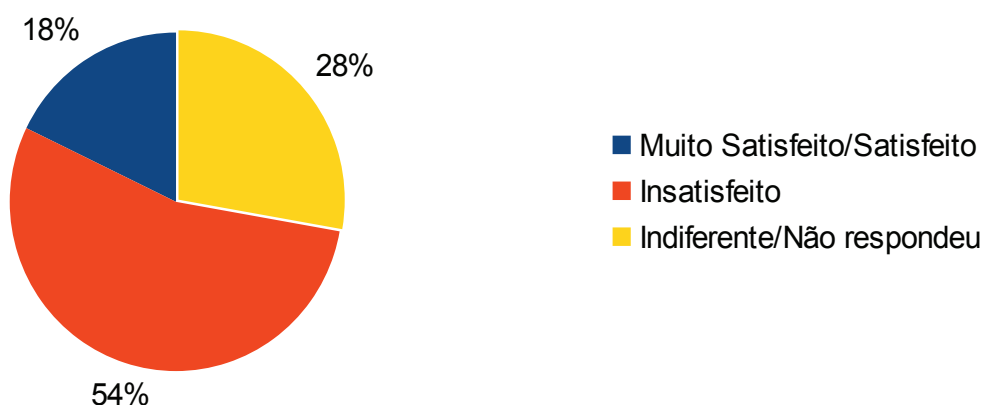
3.1 Da Sociedade Civil

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

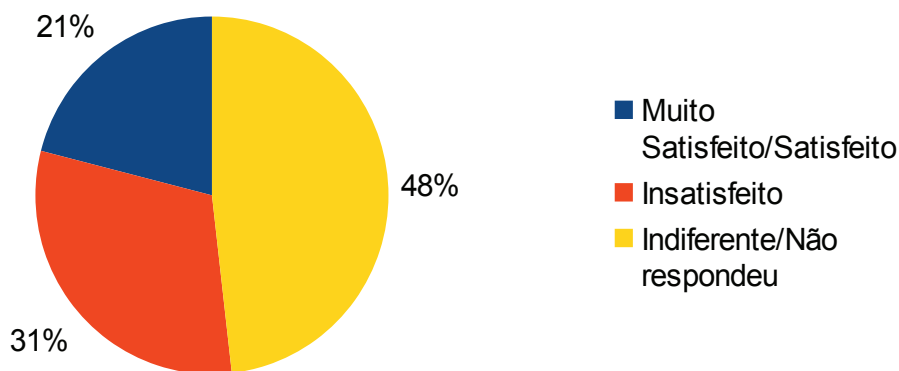
Com o propósito de medir a satisfação dos clientes, a primeira questão desdobrou-se em 10 itens e solicitou que fosse apontado o grau de satisfação com relação às atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Contas do Ceará no exercício do controle externo.

- Itens que apresentaram um percentual de insatisfeitos superior ao de satisfeitos

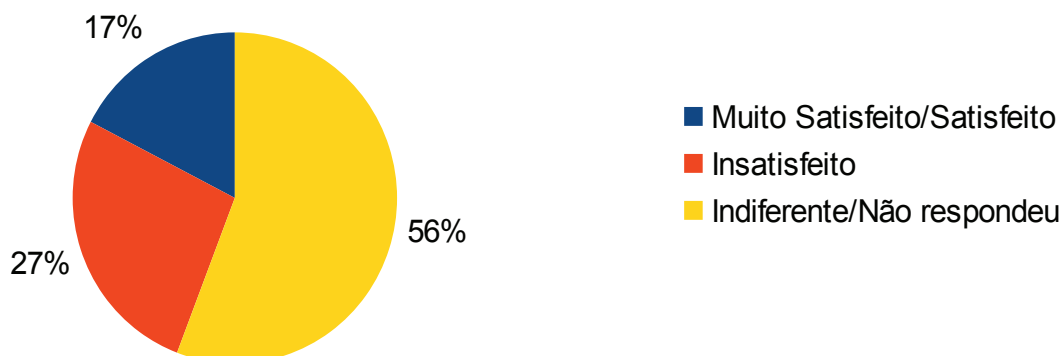
Controle dos gastos públicos



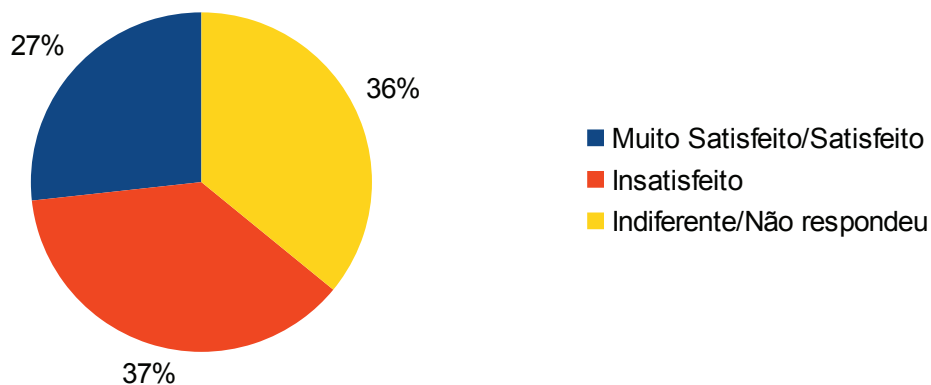
Exame da legalidade de licitações/contratos e convênios



Exame da legalidade de ordenamento de despesas

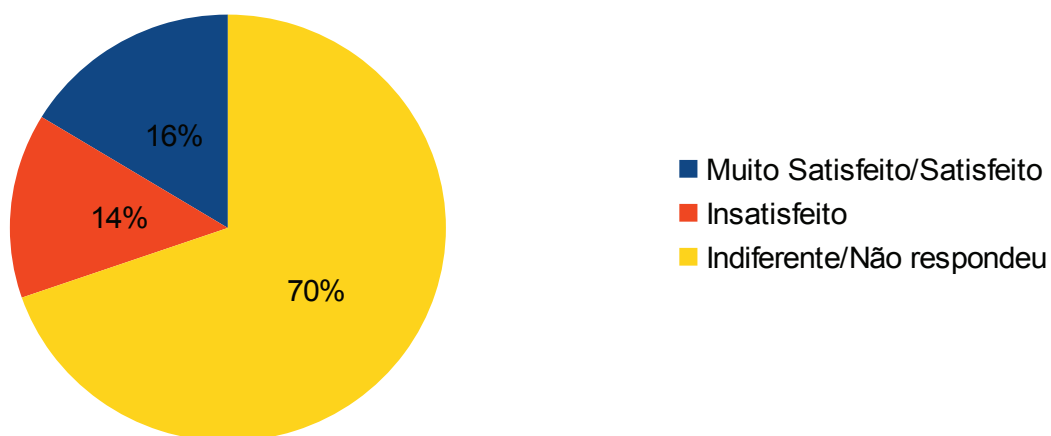


Apuração de denúncias

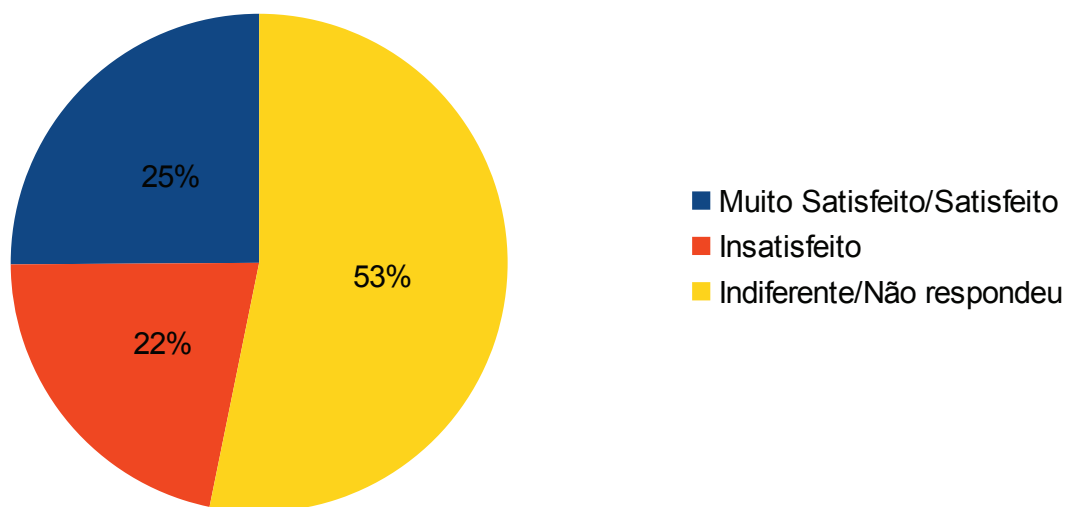


- Itens que apresentaram um percentual de satisfeitos superior ao de insatisfeitos

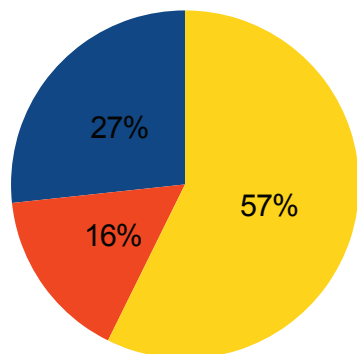
Registro de aposentadorias e pensões



Exame dos Relatórios da Execução Orçamentária e da Gestão Fiscal

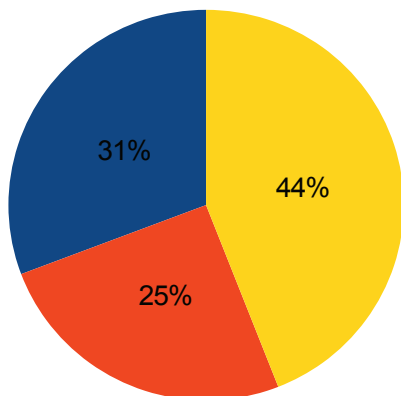


Exame de legalidade do ato de admissão de pessoal



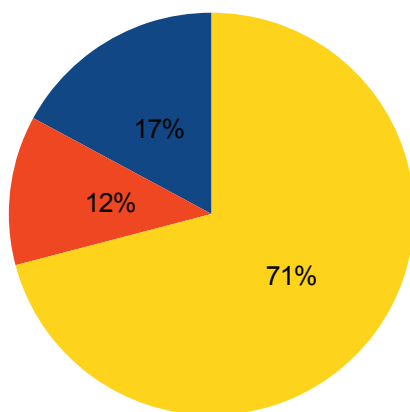
- Muito Satisfeito/Satisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Não respondeu

Realização de auditorias e inspeções



- Muito Satisfeito/Satisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Não respondeu

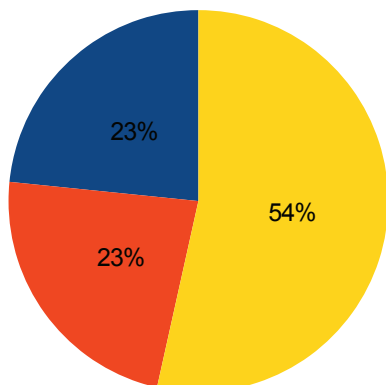
Emissão de parecer de consultas formuladas pelos jurisdicionados



- Muito Satisfeito/Satisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Não respondeu

- Item que apresentou um percentual de insatisfeitos igual ao de satisfeitos

Emissão de parecer prévio sobre as contas prestadas anualmente pelo chefe do Poder Executivo Estadual



- Muito Satisfeito/Satisfeito
- Insatisfeito
- Indiferente/Não respondeu

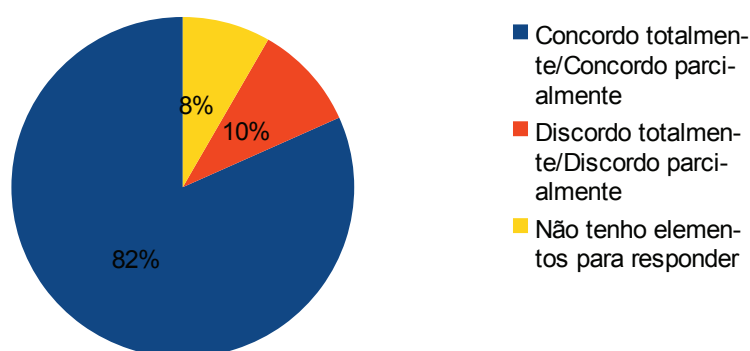
3.1.2 Nível de Relacionamento com o Cidadão Comum

A segunda questão da pesquisa também se desdobrou em 10 itens e solicitou que os respondentes identificassem, nas afirmativas de cada item enumerado, aquelas com as quais eles concordavam ou discordavam. Os itens eram referentes ao relacionamento do TCE com o cidadão comum e à imagem percebida sobre a atuação do TCE no exercício do controle externo.

Com o objetivo de facilitar a análise das assertivas, foram feitos dois agrupamentos: o primeiro compreendendo os itens respondidos acertadamente por mais de 70% dos respondentes, representando assim, os itens que demonstraram maior grau de conhecimento por parte da Sociedade Civil; e o segundo contemplando os itens respondidos de forma errada por mais 40% dos cidadãos.

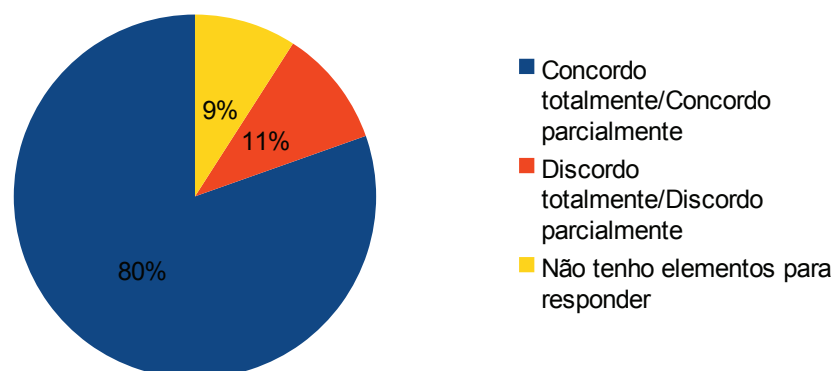
- **Itens que demonstraram maior grau de conhecimento por parte da Sociedade Civil**

O controle das contas públicas do Estado é competência do Tribunal de Contas do Ceará



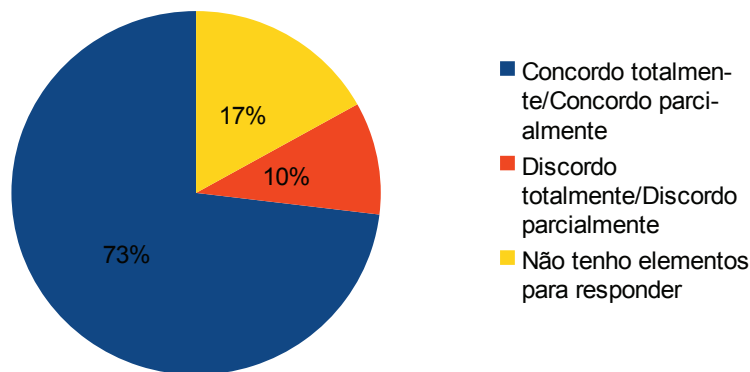
Levando em consideração que a ação de controlar as contas públicas do Estado é uma das atribuições do TCE, 82% dos respondentes marcaram este item de maneira correta.

Zelar pela regular e eficiente aplicação dos recursos públicos é função do Tribunal de Contas do Ceará

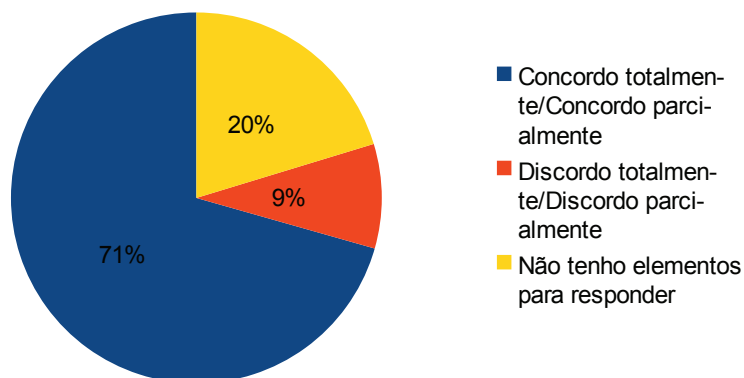


Tal afirmativa reflete efetivamente uma das funções deste Tribunal. Assim sendo, 80% dos cidadãos que participaram da 5ª Edição da Pesquisa Institucional responderam corretamente este item.

Aos Tribunais de Contas competem realizar auditorias operacionais que visam à avaliação da gestão dos recursos públicos sob a ótica da economicidade, eficiência, eficácia e efetividade



Neste item, 73% dos entrevistados responderam de forma correta, uma vez que tal assertiva é válida se analisada perante o escopo das competências dos Tribunais de Contas.

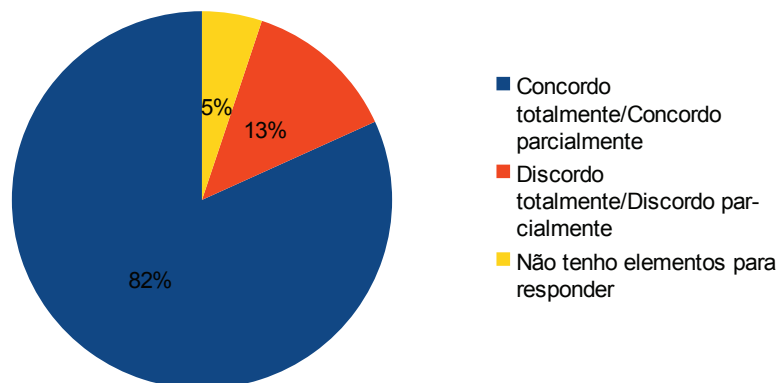


As competências do Tribunal de Contas do Estado do Ceará são constitucionais

Levando em consideração o fato da Constituição do Estado do Ceará tratar das competências desta Corte de Contas, este item é verdadeiro. Com isso, 71% dos respondentes demonstraram conhecimento com relação a tal assertiva.

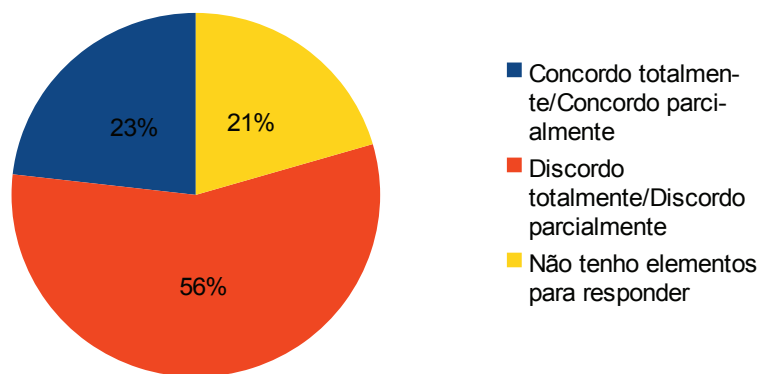
- Itens que demonstraram menor grau de conhecimento por parte da Sociedade Civil

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará é um órgão Fiscalizador dos tributos do Estado



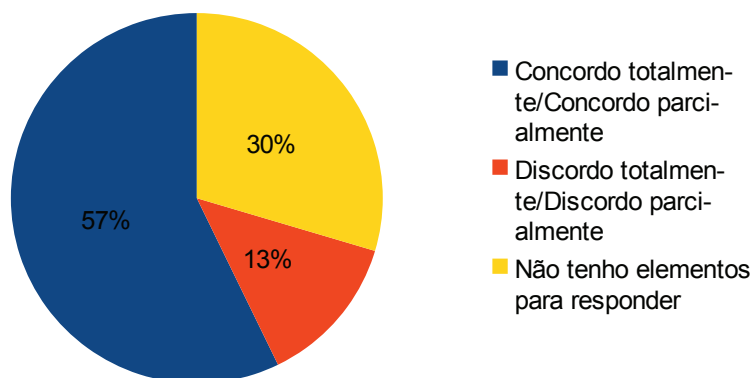
Considerando que não compete ao TCE-CE fiscalizar a arrecadação de tributos, mas sim, a aplicação dos mesmos, 82% dos cidadãos responderam de forma incorreta tal assertiva.

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará é responsável pelo julgamento de crimes eleitorais do Estado



De acordo com o gráfico, 23% dos respondentes marcaram tal assertiva de forma incorreta, uma vez que ao TCE-CE não compete julgar os crimes eleitorais do Estado. Além disso, é significativo o percentual de respondentes que afirmaram não ter elementos para responder (21%). Assim sendo, 44% dos cidadãos responderam de forma errada ou não tinham elementos suficientes para responder corretamente tal item.

A apresentação de denúncias de irregularidades pelo cidadão junto ao Tribunal de Contas do Ceará é assegurada pela Constituição Federal



43% dos cidadãos responderam de forma incorreta ou alegaram não ter elementos para responder este item. É válido salientar que a veracidade desta assertiva fundamenta-se no § 2º do art. 74 da Constituição Federal de 1988.

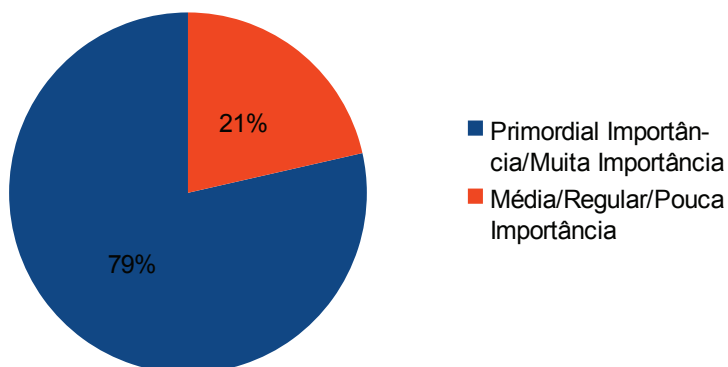
3.1.3 Percepção da sociedade sobre as atividades mais relevantes para o aprimoramento do controle social

A questão três apresentou lista de 10 ações desenvolvidas por diversos Tribunais de Contas Estaduais com o objetivo de interagir com a Sociedade Civil. A intenção desta questão foi conhecer o grau de importância de cada ação prestada, a partir da enumeração pelos entrevistados da importância de cada ação.

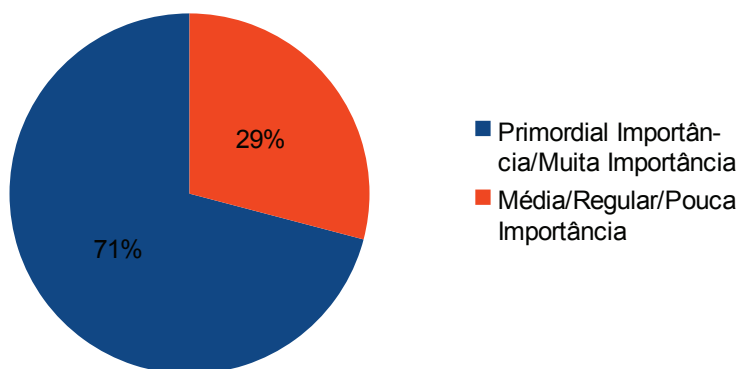
Com a finalidade de facilitar a interpretação dos resultados, foram formados dois agrupamentos: o primeiro corresponde aos itens respondidos de maneira positiva (“Primordial Importância/Muita Importância”) por mais de 70% dos entrevistados e o segundo representa os itens considerados menos importantes pela Sociedade Civil, levando em consideração que, para a formação deste grupo, foram considerados os itens que obtiveram mais de 40% das marcações referentes à reposta: “Média/Regular/Pouca Importância”.

- Itens considerados mais importantes pela Sociedade Civil

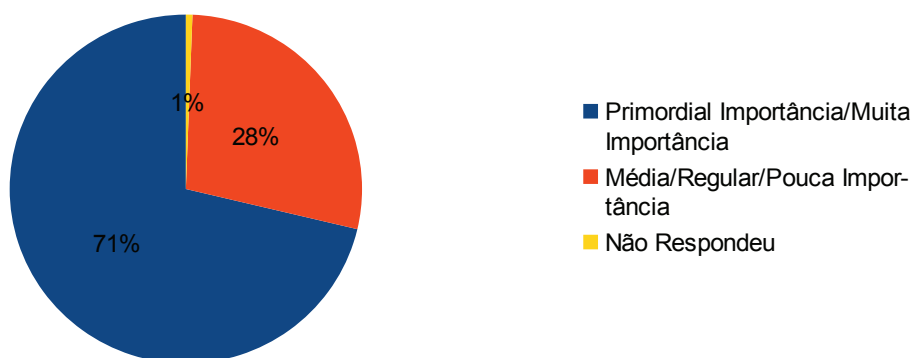
Efetividade na apuração de denúncias



Criação de base de dados e informativos das ações públicas controladas pelo Tribunal de Contas do Ceará com publicação pela Internet

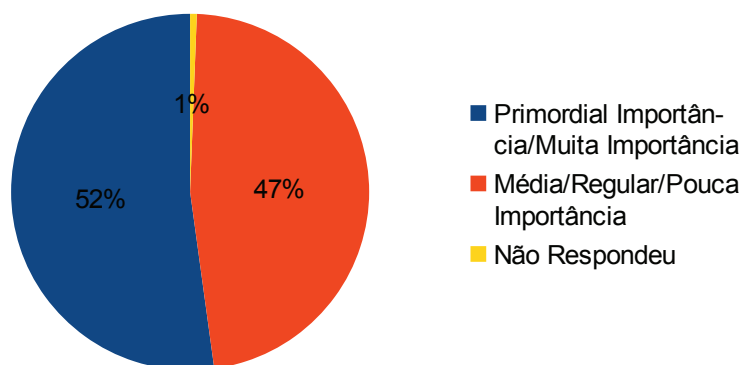


Dar ciência dos canais de comunicação postos à disposição do cidadão pelo Tribunal de contas do Ceará, tais como: site, ouvidoria, entre outros

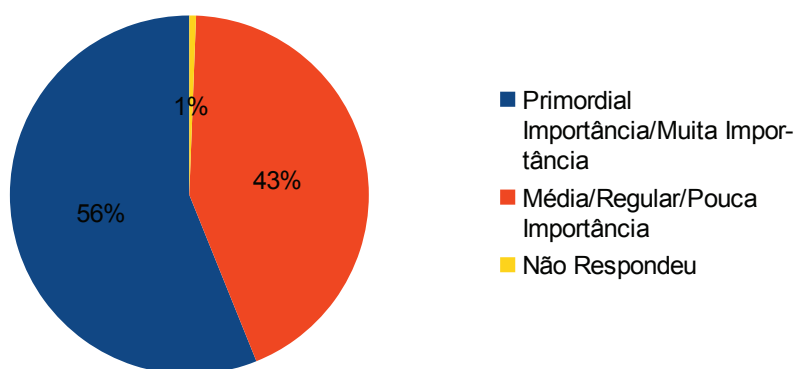


- **Itens considerados menos importantes pela Sociedade Civil**

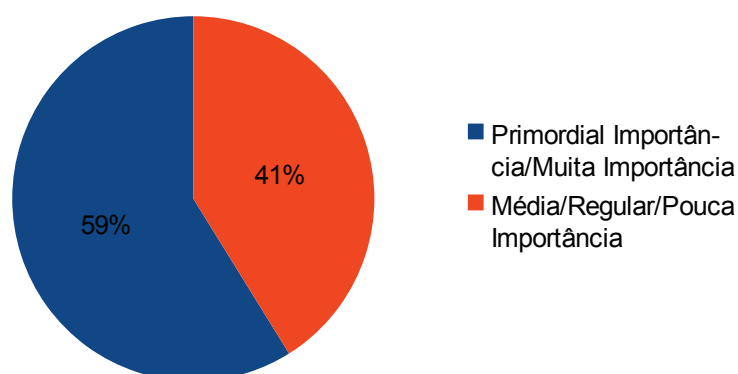
Nomeação de grupos de estudos setoriais ou centro de apoio aos conselhos estaduais, entidades de classe, organizações não governamentais, associações representativas da sociedade, entre outras



A conquista da certificação ISO 9001:2008, pelo Tribunal, atestando para a sociedade o padrão de qualidade internacional na gestão dos principais processos que dão suporte a sua atuação no controle externo dos recursos públicos



Realização de pesquisa pública para avaliação de graus de necessidades, satisfação e interesse da coletividade em função da matéria a ser enfrentada pelo Tribunal de Contas



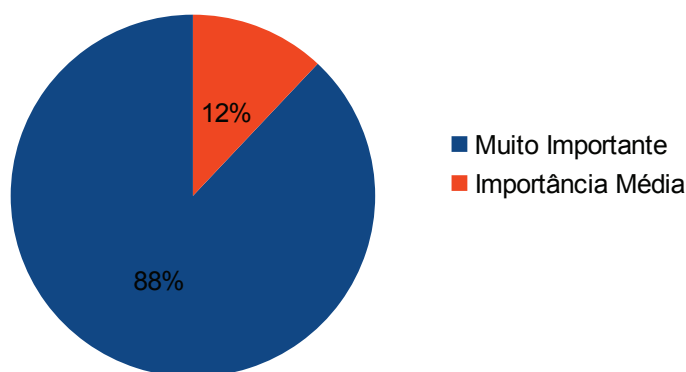
3.1.4 Percepção dos cidadãos com relação às ações previstas do TCE no desempenho do controle externo, mais relevantes para o desenvolvimento da sociedade

A quarta questão solicitou que o respondente desse sua opinião com relação à importância das atividades listadas em cada item, referentes às ações desempenhadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará para a sociedade.

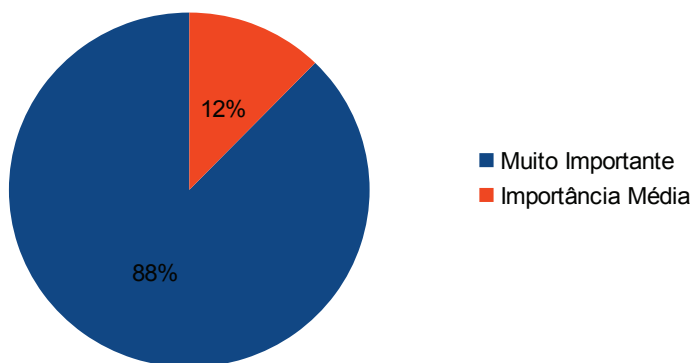
Objetivando melhorar a análise dos dados, foram estabelecidos dois grandes grupos: o primeiro refere-se aos itens considerados mais importantes pela SC (itens marcados como “Muito Importantes” por mais de 80% dos respondentes) e o segundo contempla os itens considerados com “Importância Média” por mais de 25% dos cidadãos.

- **Itens considerados mais importantes pela Sociedade Civil**

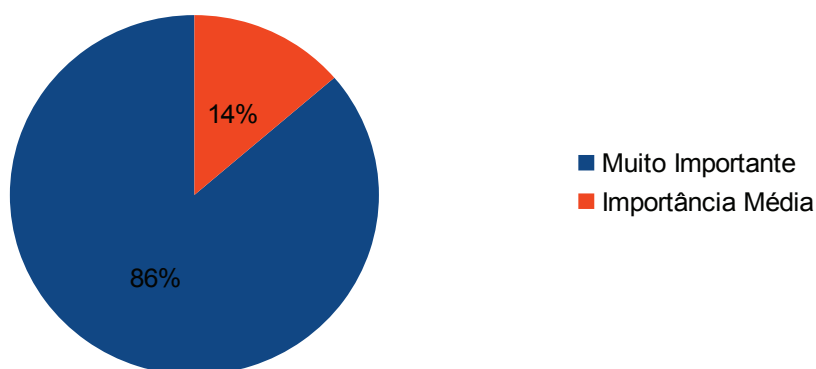
Controle sobre as obras executadas pelo Estado



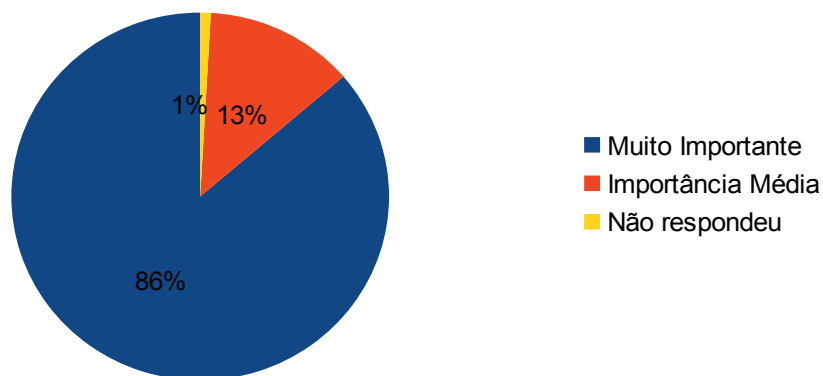
Aplicar sanções previstas em Lei aos responsáveis por atos ilegais que importem despesa ou irregularidade de contas



No exercício da sua função constitucional, apontar as irregularidades nas prestações de contas dos responsáveis pelo gerenciamento dos recursos públicos

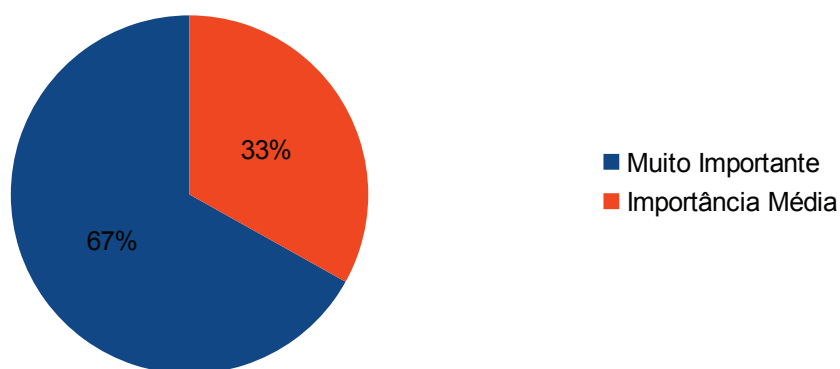


Apuração de denúncias feitas pelo cidadão

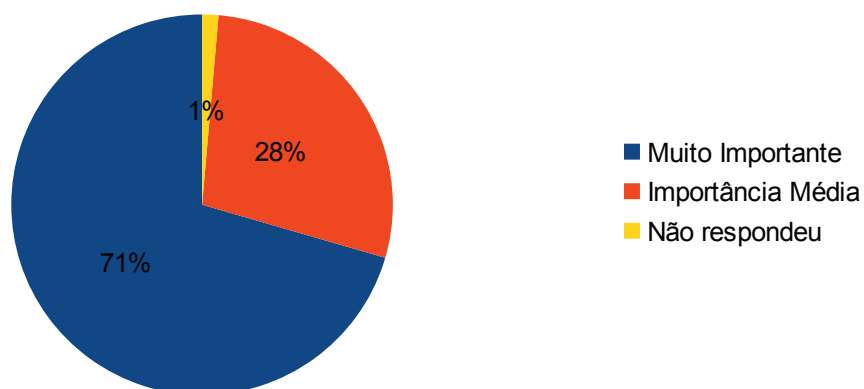


- Itens considerados com Importância Média pela Sociedade Civil

Realização de Auditorias de Tecnologia da Informação, cuja finalidade consiste em fiscalizar a gestão e o uso de recursos de tecnologia da informação pela Administração Pública Estadual



Formular o “alerta” previsto na Lei de Responsabilidade Fiscal



3.2 Dos Jurisdicionados

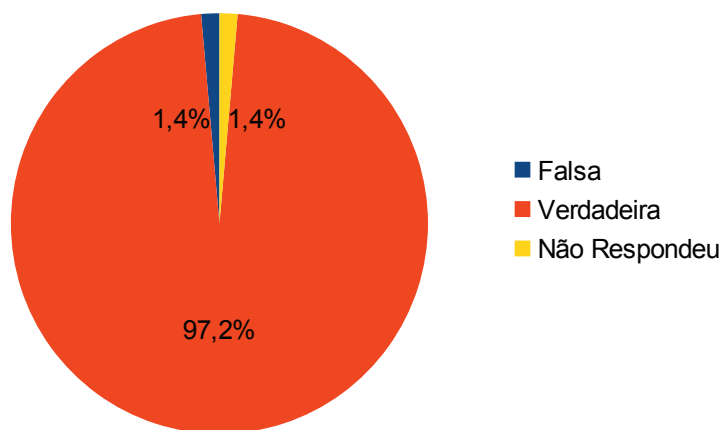
3.2.1 Conhecimento acerca da atuação do TCE e legislação pertinente

Com o propósito de medir o grau de conhecimento dos Jurisdicionados, a primeira questão do formulário da pesquisa se desdobrou em 10 itens e solicitou que fossem julgados os itens como verdadeiros, falsos ou sem elementos para responder de forma fidedigna.

Com o objetivo de facilitar a análise das assertivas, foram feitos dois agrupamentos: o primeiro compreendendo os itens respondidos acertadamente por mais de 90% dos respondentes (representando assim os itens que demonstraram maior grau de conhecimento por parte dos Jurisdicionados) e o segundo, contemplando os itens respondidos de forma errada por mais 20% dos representantes dos órgãos que estão sob a jurisdição deste Tribunal.

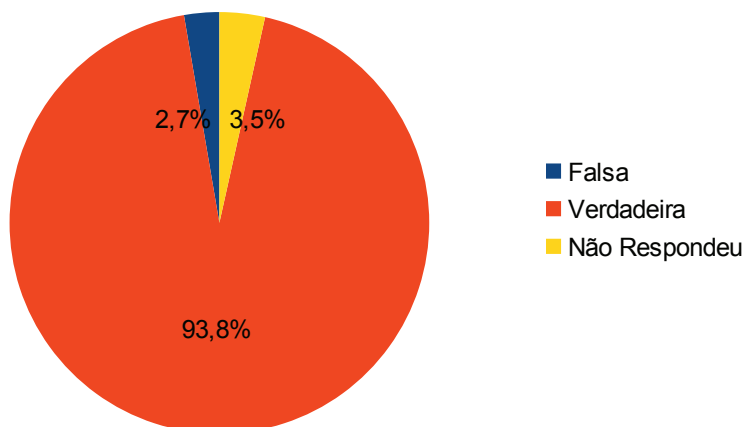
- **Itens que demonstraram maior grau de conhecimento por parte dos Jurisdicionados**

A Constituição Federal contém artigos que tratam dos Tribunais de Contas



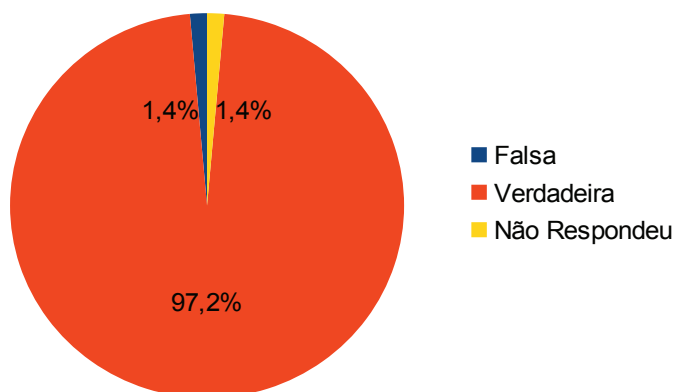
Levando em consideração que a Constituição Federal contempla algumas normas que tratam sobre tais Tribunais, 97,2% dos respondentes marcaram esta assertiva de forma correta.

Corresponde à missão do TCE: “Exercer o controle externo da Administração Pública Estadual, para assegurar à sociedade a regular e efetiva gestão dos recursos públicos”



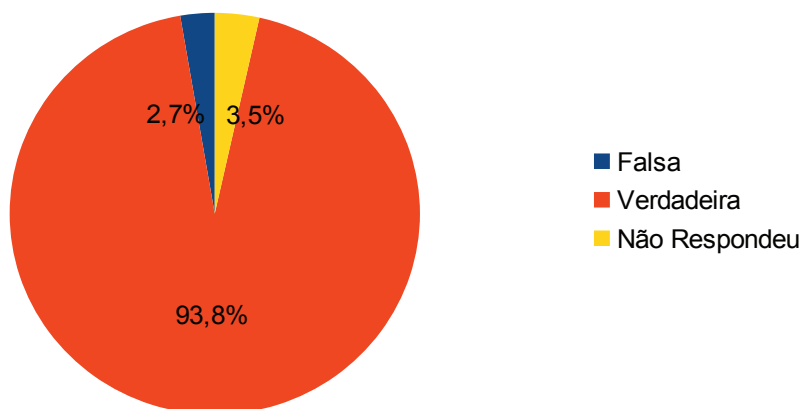
93,8% dos respondentes mostraram conhecimento com relação a esta assertiva, visto que as competências do TCE/CE estão efetivamente definidas na norma citada.

Faz parte das competências constitucionais do TCE, aplicar aos responsáveis, em caso de ilegalidade de despesa, irregularidade de contas ou descumprimento de suas decisões, as sanções previstas em Lei



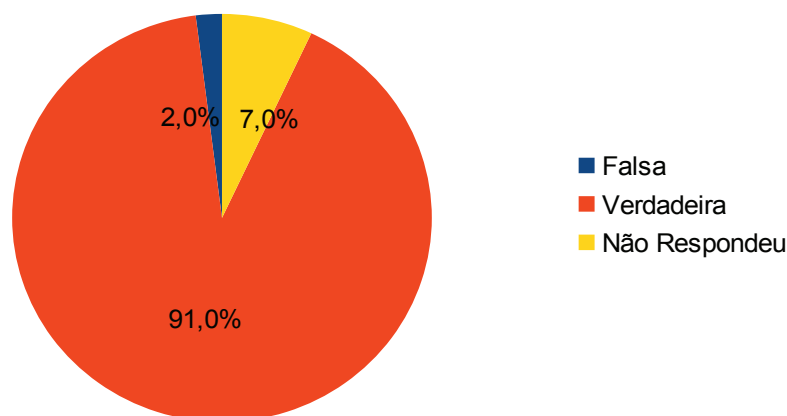
Tomando como base o inciso VIII, art. 76 da Constituição Estadual do Ceará, é comprovada a veracidade da afirmativa. Assim sendo, 97,2% dos representantes dos Jurisdicionados responderam corretamente a este item.

A Constituição do Estado do Ceará estabelece que compete ao TCE apreciar as contas prestadas anualmente pelo chefe do Poder Executivo, mediante parecer prévio



Levando em consideração o inciso I, art. 76 da Constituição Estadual do Ceará, tal afirmativa é verdadeira. Assim sendo, 93,8% dos respondentes marcaram este item corretamente.

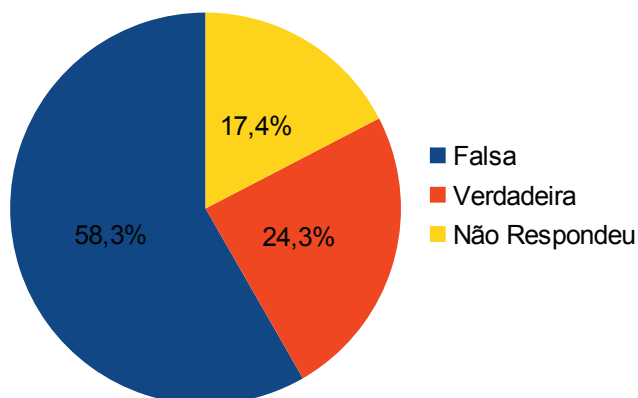
O TCE é integrado por sete Conselheiros, tem sede na capital, quadro próprio de pessoal e jurisdição em todo o território estadual



91% dos órgãos jurisdicionados responderam de forma correta, uma vez tal assertiva está amparada no art. 71 da Constituição Estadual.

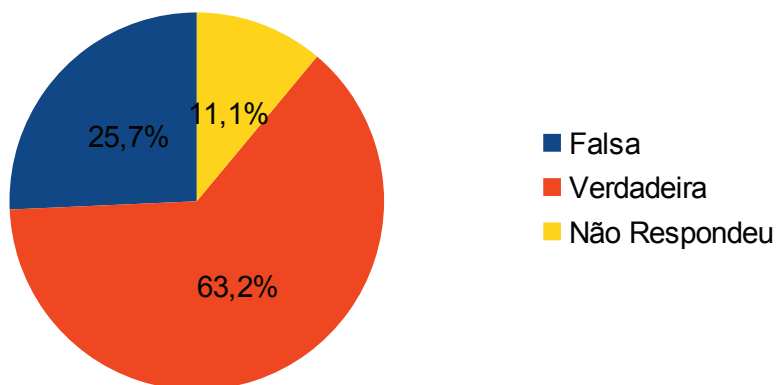
- Itens que demonstraram menor grau de conhecimento por parte dos jurisdicionados

Não faz parte das competências constitucionais do TCE homologar os cálculos das cotas do ICMS devidas aos Municípios



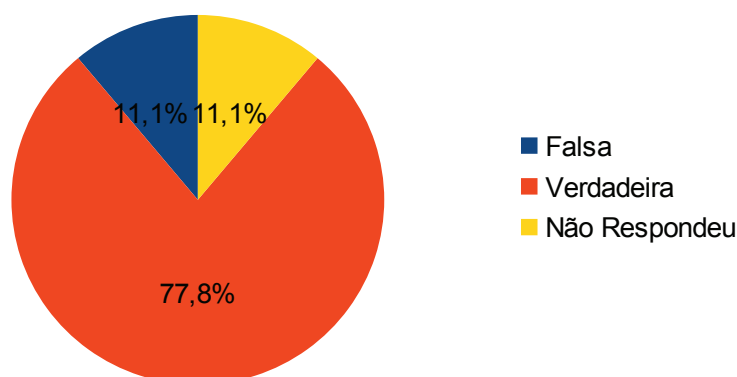
De acordo com o inciso XI, art. 76 da Constituição Estadual esta é uma das competências do TCE-CE. Com isso, 24,3% dos respondentes marcaram tal item de forma incorreta e 17,4% não responderam. Se forem somados o percentual de repostas incorretas com o percentual de entrevistados que não respondeu (17,4%), a notoriedade negativa fica ainda maior, uma vez que o resultado representará 41,7% dos respondentes.

Faz parte das competências do TCE emissão de parecer em consultas formuladas pelos jurisdicionados



25,7% dos Jurisdicionados responderam de forma incorreta este item, uma vez que tal ação está contemplada no escopo de competências do TCE-CE. Se forem somados o percentual de repostas incorretas e o percentual de entrevistados que não respondeu (11,1%), a notoriedade negativa fica ainda maior, uma vez que o resultado representará 36,8% dos respondentes.

A decisão do Tribunal que resulte imputação de débito ou cominação de multa, torna a dívida líquida e certa e tem eficácia de título executivo



O § 3º, art. 76 da Constituição Estadual do Ceará demonstra que tal afirmativa é verdadeira. Assim sendo, 11,1% dos respondentes marcaram incorretamente este item e 11,1% não responderam. Se forem somados os dois quantitativos é possível se chegar a conclusão de que 22,2% dos entrevistados não demonstraram conhecimento sobre esta assertiva.

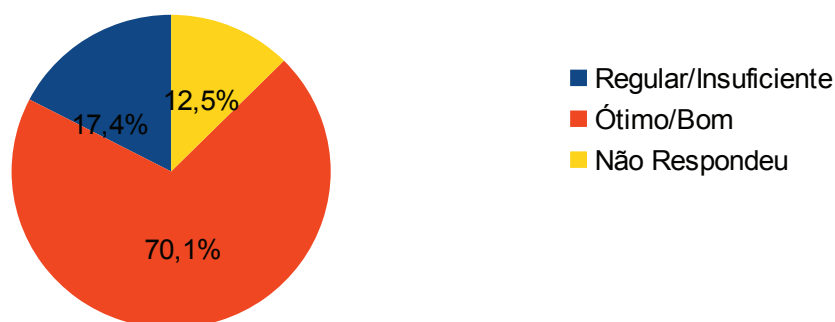
3.2.2 Relacionamento dos técnicos do TCE com os gestores, técnicos e o controle interno dos jurisdicionados

Com o propósito de avaliar o relacionamento dos técnicos do TCE com os gestores e com os sistemas de controle interno dos entes jurisdicionados, a segunda questão do questionário de pesquisa se desdobrou em 10 itens e solicitou que fossem julgados os itens como Ótimo/Bom, Regular/Insuficiente ou sem elementos para responder de forma fidedigna.

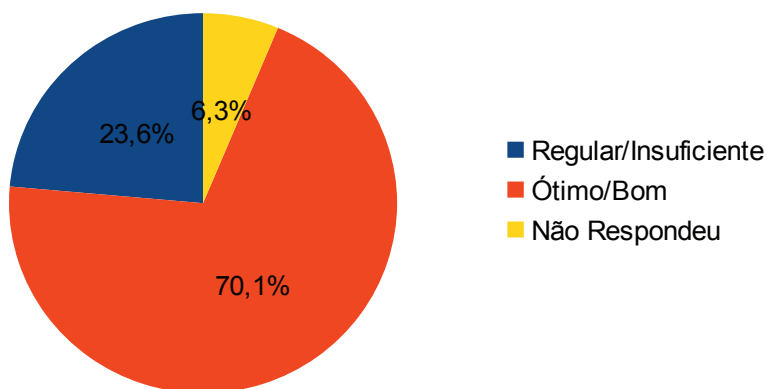
Com a finalidade de facilitar a interpretação dos resultados, foram formados dois grupos: o primeiro corresponde aos itens que demonstraram graus de satisfação por parte dos respondentes maiores que 70% e o segundo representa os itens que demonstram graus de satisfação menores, levando em consideração que, para a formação deste grupo, foram considerados os itens que obtiveram mais de 30% das marcações referentes à resposta: “Regular/Insuficiente”.

- Itens que demonstraram maior grau de satisfação por parte dos jurisdicionados**

Atribua um grau de satisfação ao relacionamento mantido pela equipe de auditoria do TCE com os gestores e técnicos jurisdicionados, durante as fiscalizações. Nesse aspecto, o grau atribuído ao TCE é:

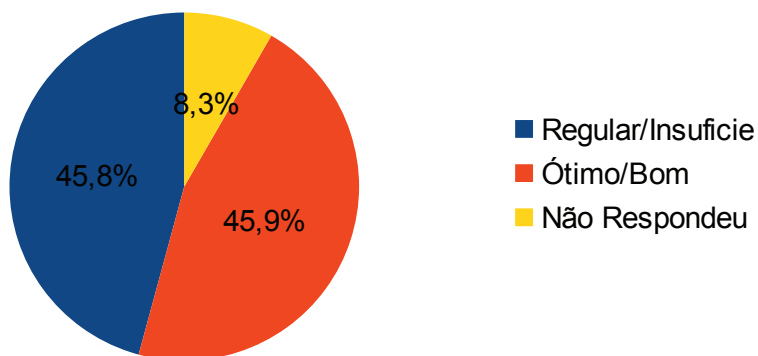


Atribua um grau de satisfação à credibilidade e ao respeito desfrutados pelo TCE, junto aos gestores público jurisdicionados:

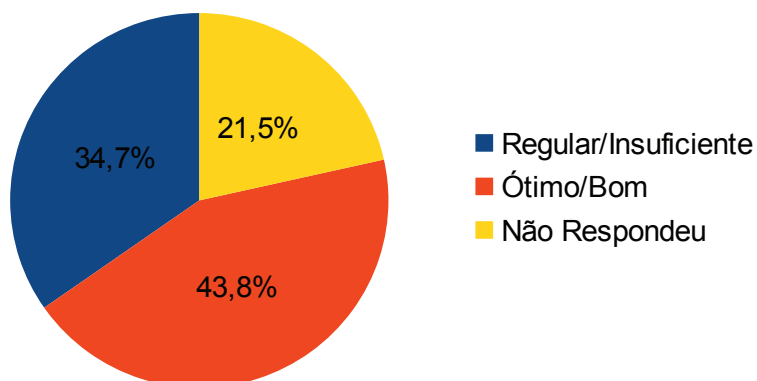


- Itens que demonstraram menor grau de satisfação por parte dos jurisdicionados

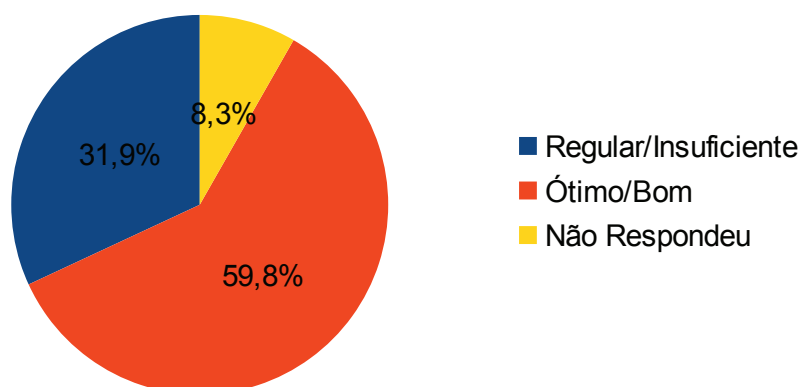
Atribua um grau de satisfação aos mecanismos de cooperação/integração mantidos entre o TCE, os gestores e o sistema de controle interno dos jurisdicionados. Nesse aspecto o grau atribuído ao TCE é:



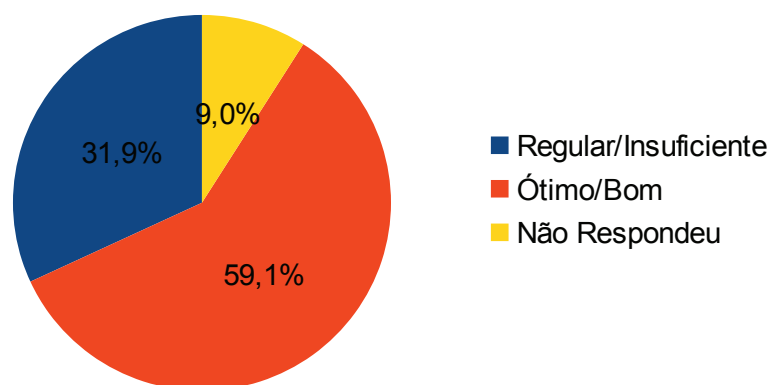
Atribua um grau de satisfação às orientações feitas pelo TCE referentes à melhoria nos sistemas de controle interno. Nesse aspecto, o grau atribuído ao TCE é:



Atribua um grau de satisfação às informações disponibilizadas aos jurisdicionados pelo TCE conforme sua utilidade. Nesse aspecto, o grau atribuído ao TCE é:



A sociedade e os jurisdicionados têm exigido maior transparência com relação aos resultados da ação do controle externo exercido pelo Tribunal de Contas do Ceará. Atribua um conceito ao TCE com relação a estes aspectos:



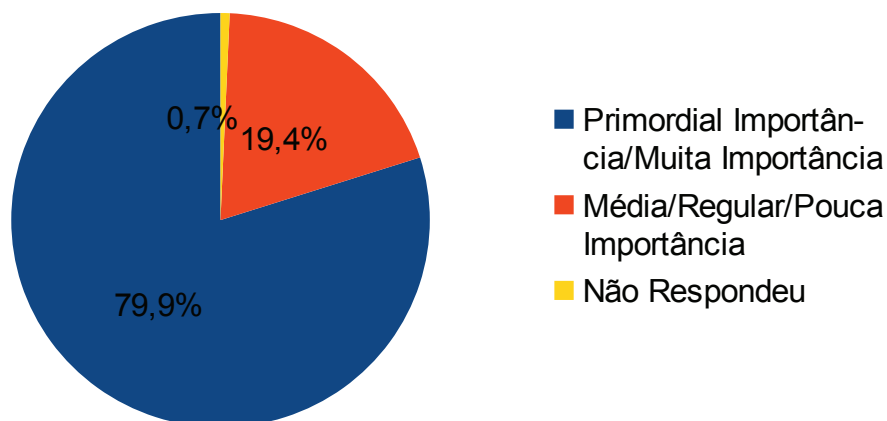
3.2.3 Percepção dos jurisdicionados sobre as ações desenvolvidas pelo TCE

Com o fito de avaliar o grau de importância das ações do TCE, a terceira questão do questionário da pesquisa se desdobrou em 10 itens.

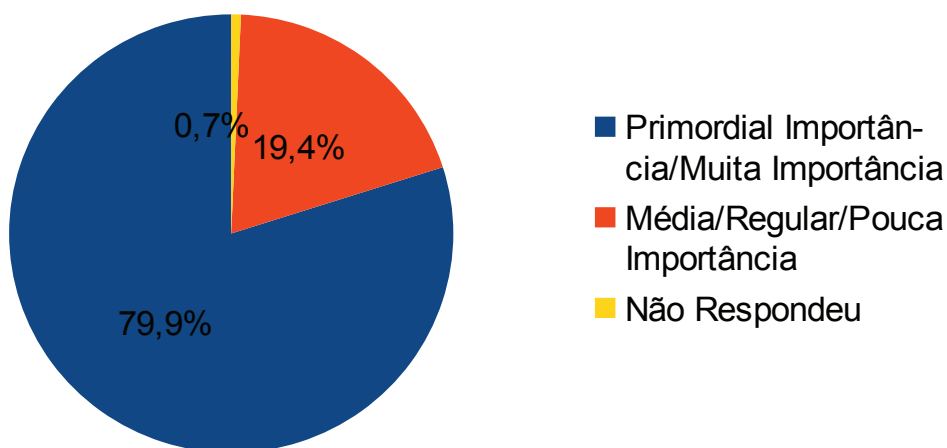
Com a finalidade de facilitar a interpretação dos resultados, foram formados dois grupos: o primeiro corresponde aos itens que sofreram incidência de resposta referente à “Primordial Importância/Muita Importância” por mais de 70% dos entrevistados e o segundo representa os itens considerados menos importantes pelos jurisdicionados, levando em consideração que, para a formação deste grupo, foram considerados os itens que obtiveram mais de 40% das marcações referentes à resposta: “Média/Regular/Pouca Importância”.

- Itens considerados mais importantes pelos jurisdicionados

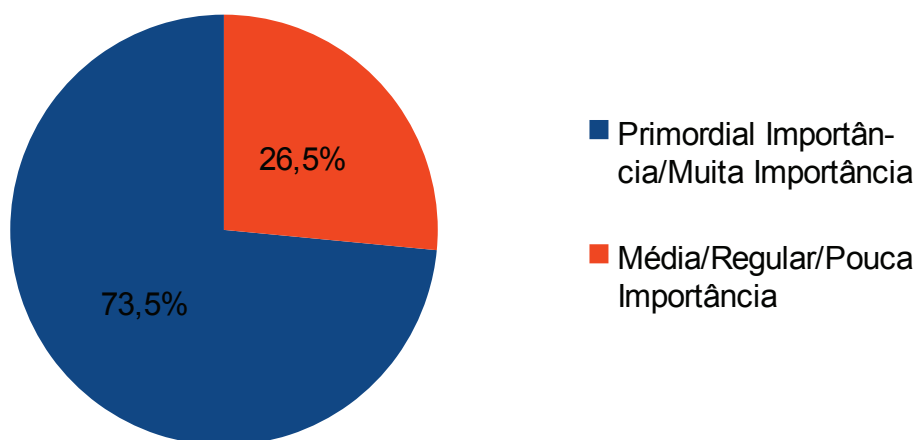
Atuação preventiva junto aos gestores públicos jurisdicionados e a órgãos da Administração Pública



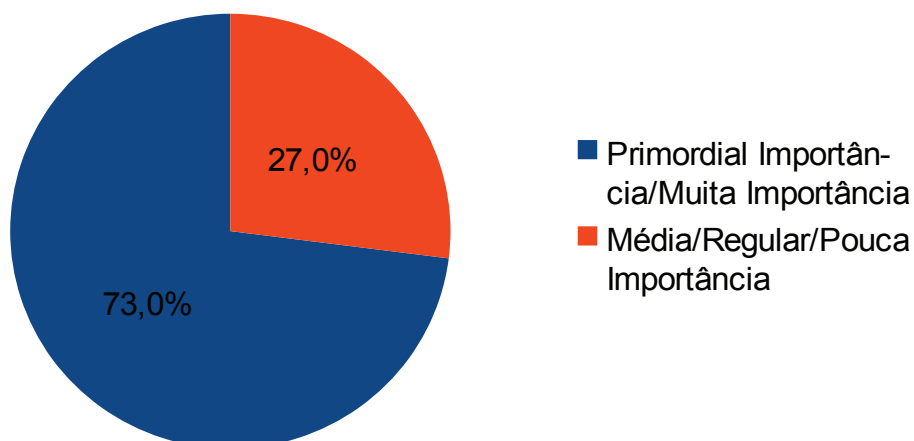
Adoção de novas abordagens de auditoria, que não ficam restritas a observar aspectos relacionados à legalidade das despesas, mas a dar ênfase à avaliação da gestão dos recursos públicos sob a ótica da economicidade, eficiência, eficácia e efetividade



Fortalecimento do controle interno dos entes jurisdicionados, através de suas orientações e recomendações

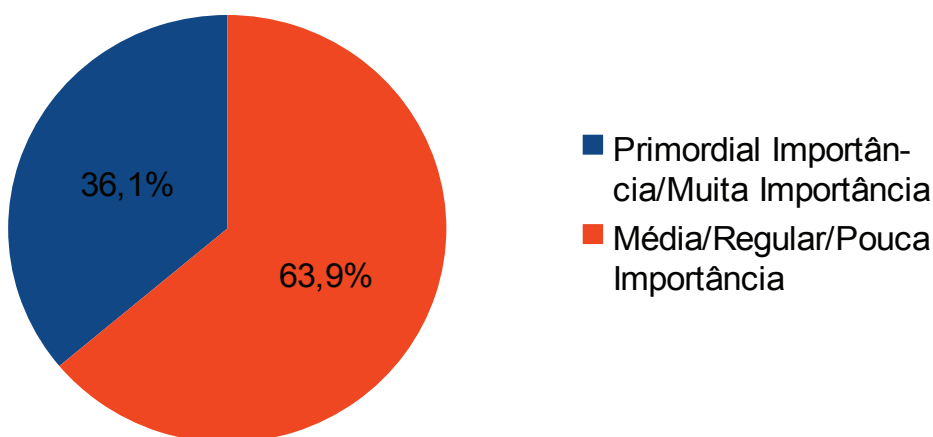


Acompanhamento da execução orçamentária das gestões, prevenindo desvios

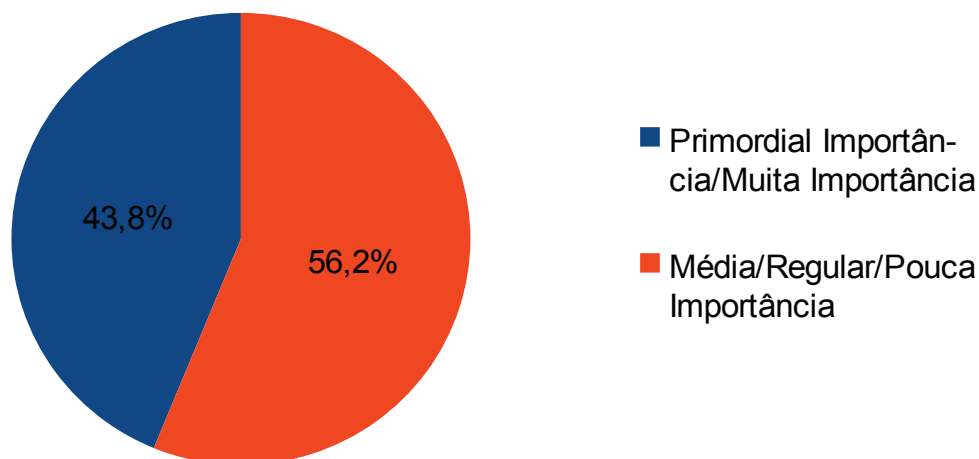


- Itens considerados menos importantes pelos jurisdicionados

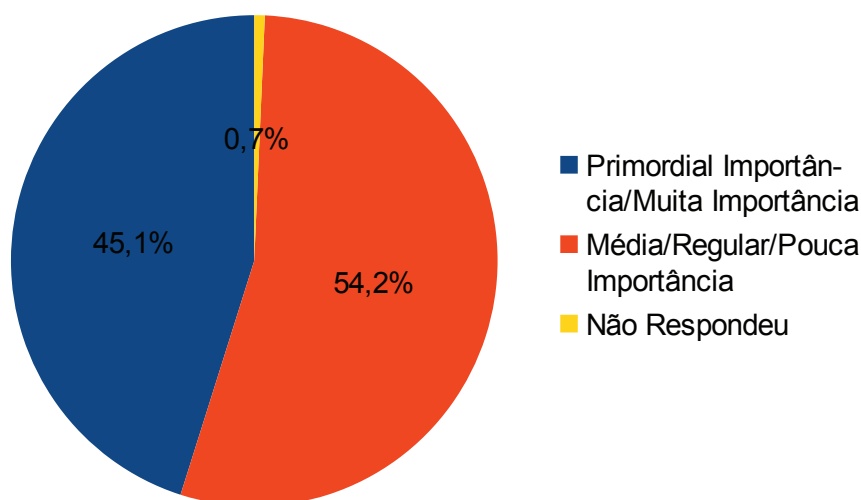
Realização de pesquisa pública para avaliação de graus de necessidades, satisfação e interesse dos jurisdicionados



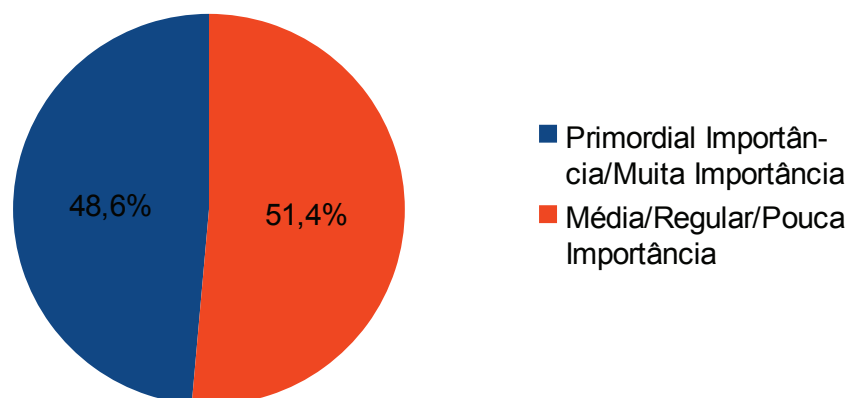
Criação de base de dados e informativos das ações públicas controladas pelo Tribunal de Contas do Ceará, com publicação pela Internet



Nomeação de grupos de estudos setoriais ou centro de apoio à formação técnica dos jurisdicionados



Esclarecer aos jurisdicionados as dúvidas com relação aos princípios e regras da Lei de Responsabilidade Fiscal

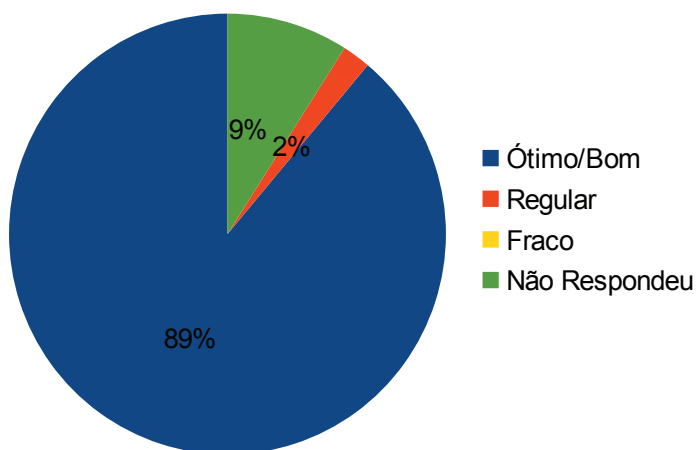


3.2.4 Percepção dos jurisdicionados com relação às ações previstas do TCE no desempenho do controle externo

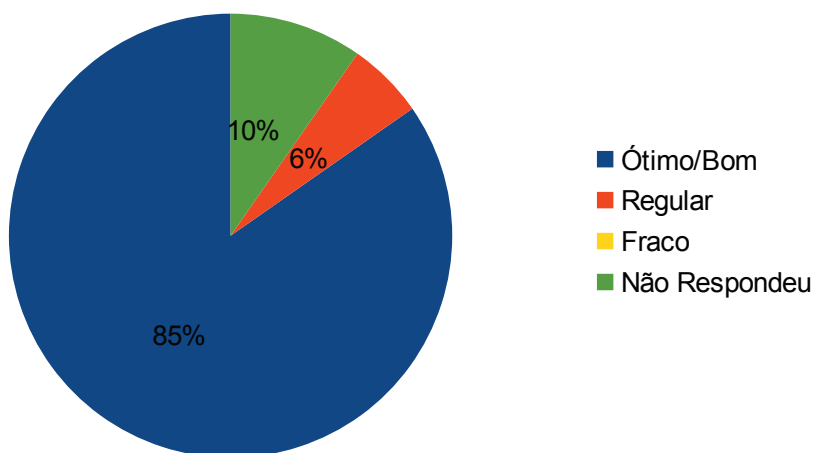
Com o fito de avaliar a satisfação dos jurisdicionados de acordo com as ações do TCE, a quarta questão do questionário de pesquisa se desdobrou em 10 itens e pediu para que fossem julgados de acordo com a escala: “Fraco”, “Regular”, “Bom”, “Ótimo” e “Não Respondeu”.

Com o objetivo de facilitar a análise das assertivas, foram feitos dois agrupamentos: o primeiro compreendendo os itens que apresentaram conceitos satisfatórios (Ótimo/Bom) por mais de 70% dos respondentes (representando assim os itens que demonstraram maiores graus de satisfação por parte dos jurisdicionados) e o segundo contemplando os itens que apresentaram conceitos insatisfatórios (Fraco) e os que sofreram incidência de resposta referente à opção “Regular” ou “Não Respondeu” por mais 45% dos representantes dos órgãos que estão sob a jurisdição deste Tribunal.

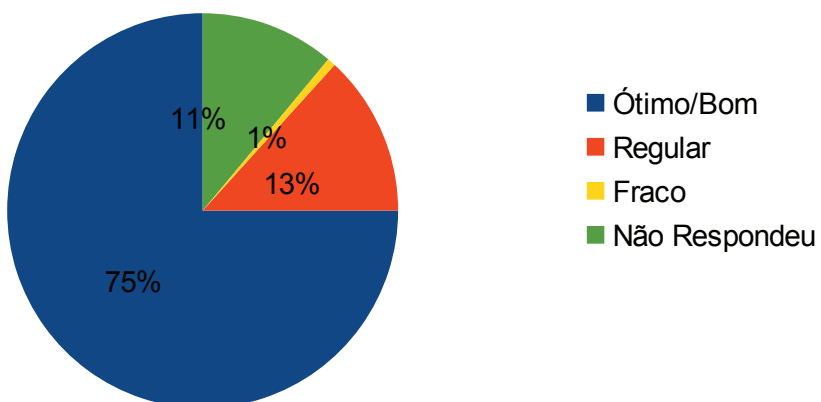
- **Itens que demonstraram maior grau de satisfação por parte dos jurisdicionados**
Postura profissional dos servidores do TCE no relacionamento com os auditados



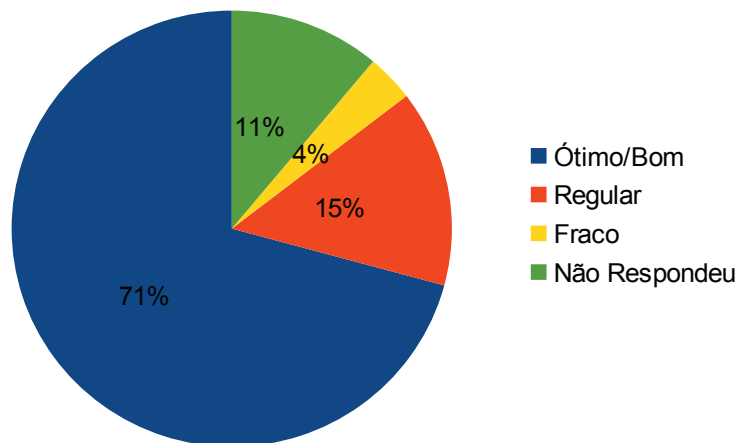
Qualidade técnica das auditorias



Contribuição para o desenvolvimento das gestões públicas

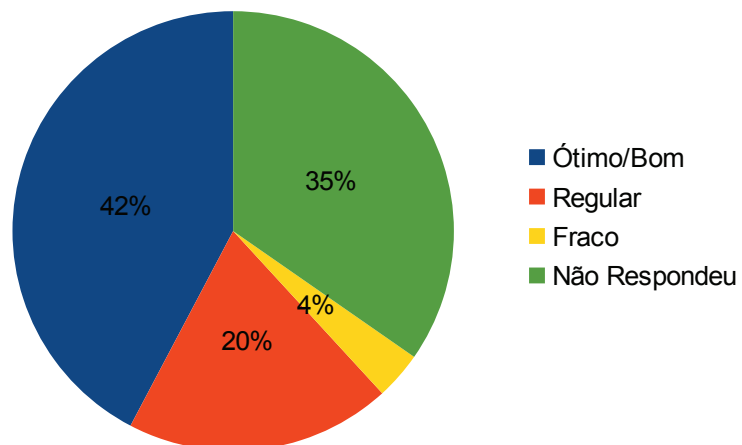


Inibição ao desvio e má aplicação de recursos públicos

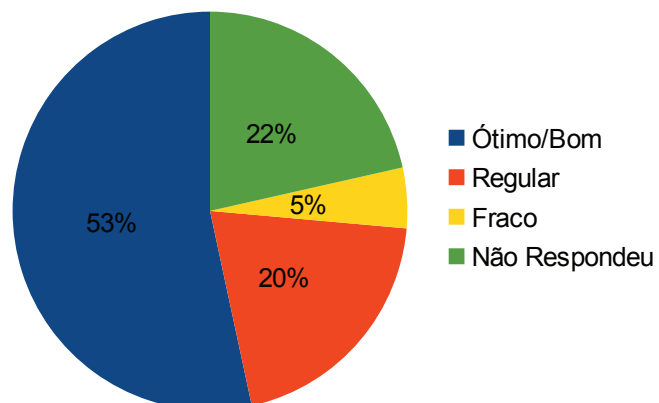


- Itens que demonstraram menor grau de satisfação por parte dos jurisdicionados

Controle sobre as obras e serviços executados pelo Estado

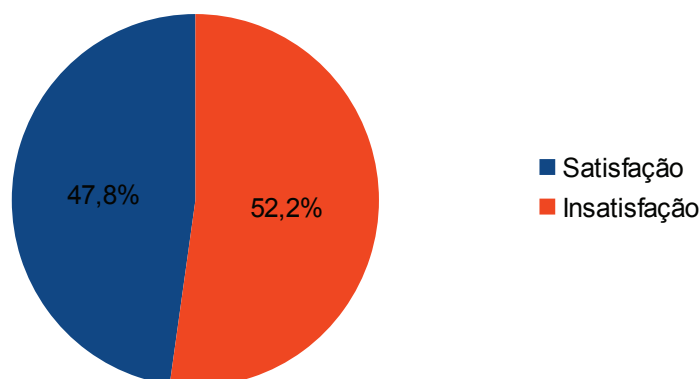


Resposta a consultas



3.3 Cálculo da Média Geral de Satisfação dos Clientes Externos do TCE-CE Da Sociedade Civil

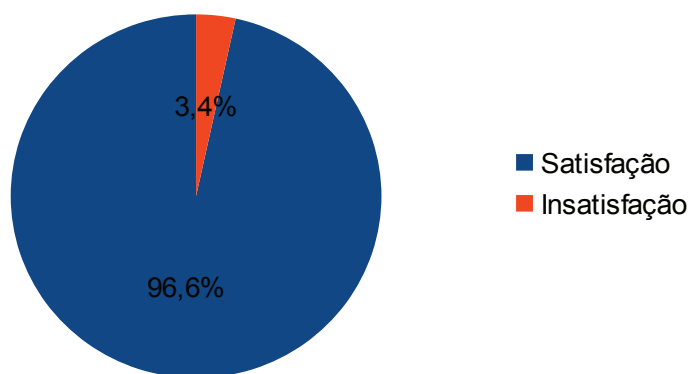
Para se alcançar o resultado da média de satisfação da Sociedade Civil foram somados os percentuais referentes à resposta “Muito Satisfeito/Satisfeito” de cada item referente ao quesito satisfação e, em seguida, foi calculada a média aritmética dos mesmos.



De acordo com o gráfico, 47,8% dos respondentes da Sociedade Civil estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pelo TCE-CE.

Dos Jurisdicionados

Para se alcançar o resultado da média de satisfação dos jurisdicionados foram somados os percentuais referentes à resposta “Ótimo/Bom” da quarta questão do formulário direcionado aos órgãos que estão sob jurisdição deste Tribunal, em seguida, foi calculada a média aritmética de tais percentuais.



De acordo com o gráfico, pode-se observar que 96,6% dos Jurisdicionados estão satisfeitos com as atuações do TCE-CE.

É válido salientar que para a obtenção de tais resultados foram desconsideradas as respostas referentes à “Indiferente/Não respondeu” e “Regular” tanto da Sociedade Civil como dos Jurisdicionados.

Assim, pode-se chegar a conclusão que a média geral de satisfação dos clientes externos do Tribunal de Contas do Estado do Ceará foi de 72,2%.

4 – SUGESTÕES E CRÍTICAS

4.1 Da Sociedade Civil

Sugestões	Frequência
1.Aproximar-se da sociedade/Maior participação e controle da sociedade.	23
2.Dar ciência à sociedade sobre a atuação do TCE e sobre o gasto dos três poderes nas políticas públicas.	18
3.Ser mais atuante na fiscalização e controle dos gastos públicos e na apuração de denúncias.	17
4.Maior transparência.	15
5.Comunicar a sociedade os valores e ofício da Instituição.	10
6.Melhorar a comunicação.	10
7.O TCE deveria criar um portal de notícias com uma rede de TV, com o intuito de destacar os trabalhos desenvolvidos.	4
8.Comunicar-se de maneira mais simples, de modo que uma pessoa de baixa instrução possa compreender.	4
9.Aplicar punição e sanções em relação às irregularidades encontradas.	4
10.Propor de forma mais eficaz a transparência dos gastos públicos.	4
11.Incluir a sociedade, com transparência e publicidade com real eficácia, sob pena de sanção.	3
12.Disponibilizar, nos meios de comunicação possíveis, os maus gestores.	3
13.Continuar o bom trabalho na apuração de denúncias.	3
14.O Tribunal de Contas deveria se posicionar mais independente dos gestores políticos.	3
15.Melhorar a tecnologia da informação, disponibilizando informação mais detalhada dos recursos públicos.	3
16.Promover a divulgação dos boletins de forma interinstitucional.	3
17.Criar um canal <i>online</i> de tira dúvidas com linguagem fácil e com respostas imediatas.	3
18.Realizar fiscalização profunda nos gastos do Estado com obras realizadas, inacabadas ou que não saíram do papel.	2

Críticas	Frequência
1.Falta de transparência.	16
2.O TCE é muito fechado, com pouca acessibilidade à sociedade.	14
3.Ser mais atuante na fiscalização e controle dos gastos públicos e na apuração de denúncias.	11
4.O TCE deveria informar à sociedade sobre suas funções.	5
5.A forma de escolha dos membros do Tribunal de Contas.	4
6.As irregularidades são descobertas, as pessoas não são punidas e o dinheiro desviado não é devolvido.	3
7.Informações deficientes dos recursos aplicados pelos Municípios repassados pelo Estado.	3
8.O tribunal deveria tornar públicas as decisões polêmicas que envolvam denúncias de mau uso dos recursos públicos.	3
9.A morosidade com que as contas públicas são aprovadas ou reprovadas pelos órgãos competentes.	2
10.Demora na apuração de denúncias.	2
11.Demora nas investigações e auditoria das contas do Estado.	2
12.Falta de comunicação das denúncias.	2
13.Intervenção política na apuração de denúncias.	2

4.2 Dos Jurisdicionados

Sugestões	Frequência
1.Realização de cursos de capacitação aos jurisdicionados.	12
2.Maior aproximação com os jurisdicionados.	6
3.Criar cartilha de como proceder nos processos de prestação de contas.	3
4.Continuidade de pesquisas e publicação dos resultados.	3
5.Criação do processo digital com acesso pelo <i>website</i> integrando as decisões singulares e plenárias.	3
6.Promover cursos para a população sobre a gestão do TCE..	2
7.Análise ágil dos processos de aposentadoria.	2
8.Investir na capacitação dos servidores, concentrando-se em suas responsabilidades e impactos que ações erradas acarretam.	2
9.Veicular as normas de confecção dos processos com maior eficiência, com o intuito dar agilidade aos processos.	2
10.Atendimento ao usuário - para prevenir erros nos processos da execução da despesa.	2
11.Divulgação de informativos de julgados, jurisprudência etc.	2
12.Realizar treinamento anual para os gestores e funcionários envolvidos na prestação de contas.	2
13.Criação de unidades administrativas formada por concursados nos órgãos públicos.	2
14.Foco em auditorias operacionais da gestão e resultados que tenham como parâmetros indicadores de desempenho.	2
15.Maior aproximação do TCE com as unidades de controle interno dos órgãos estaduais.	2
16.Melhorar a articulação com a Assembleia Legislativa.	2
17.Atuar mais preventivamente como forma de evitar desvios de recursos públicos.	2
18.Maior disponibilidade, por parte dos auditores, para tirar dúvidas nos órgãos.	2
19.Buscar e selecionar auditores de acordo com a complexidade do assunto.	2
20.Criação de grupos de auditores formadores do controle interno dos órgãos.	2
Críticas	Frequência
1.Demora na análise e decisão de processos de nomeação e aposentadorias de servidores do Judiciário cearense.	4
2.Demora nas respostas às solicitações de informações.	2
3.Falta de interação com órgãos fiscalizados e fiscalizadores da avaliação de recursos públicos.	2
4.Necessidade de aumentar a produtividade (qualitativa e quantitativa) dos serviços executados no TCE.	2
5.As análises das auditorias muitas vezes não conseguem identificar a efetividade da política pública da pasta auditada.	1
6.Atuação restrita pelas limitações de seus meios, que torna menos eficiente o papel do TCE.	1
7.Demora na análise da prestação de contas do exercício atual, prejudicando com isso, algumas ações que têm caráter continuado.	1
8.Demora no julgamento das contas dos gestores.	1
9.Faltam ações de orientação para prevenção de falhas no processo de execução da despesa pública.	1

5- CONCLUSÕES

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará apresentou, ao longo desse trabalho, o Relatório de sua 5ª Pesquisa Institucional, resultado obtido por meio do levantamento de dados quantitativos e qualitativos à luz dos jurisdicionados e da sociedade civil.

Nessa pesquisa, avaliaram-se 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 se identificou sua imagem institucional percebida com relação ao desempenho no exercício do controle externo, para fins de otimização dos serviços e de reavaliação do planejamento estratégico.

A partir da análise dos resultados, é notável que uma parcela significativa, tanto os representantes da sociedade civil como os representantes dos órgãos jurisdicionados, se mostrou insatisfeita com algumas ações desempenhadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará. Tendo em vista este cenário, o TCE-CE poderia elaborar medidas que tivessem como finalidade diminuir ou até mesmo eliminar as deficiências apresentadas, buscando assim, aproximar-se cada vez mais de seu público externo.

Tomando como base os dados referentes ao nível de informação da sociedade civil e dos jurisdicionados, o TCE-CE poderia, com o objetivo de expandir ainda mais o grau de conhecimento dos dois públicos-alvo, intensificar a divulgação do seu rol de competências e de suas atividades desempenhadas.

Levando em consideração as questões referentes ao grau de importância atribuído pela SC e pelos jurisdicionados às atividades desempenhadas por esta Corte de Contas, o TCE-CE poderia agir com o objetivo de levar ao conhecimento de seu público externo o verdadeiro grau de importância das atividades que foram consideradas menos relevantes e/ou priorizar, em seu Planejamento Estratégico, ações consideradas mais importantes em detrimento das consideradas menos relevantes pelos respondentes.

É válido salientar que, se comparada com a pesquisa bienal passada, a 5ª Pesquisa Institucional demonstrou um aumento na média geral de satisfação do público externo, visto que na 4ª edição o resultado foi de 66,51% e nesta, a média geral foi igual 72,2%.



*TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO CEARÁ*

RUA SENA MADUREIRA, 1047 - CENTRO
CEP: 60.055-80 - FORTALEZA CEARÁ