

PESQUISA DE IMAGEM *Institucional*

PERCEÇÃO DOS JURISDICIONADOS EM RELAÇÃO À ATUAÇÃO
DO TRIBUNAL DE CONTAS DO RIO GRANDE DO NORTE




TCERN

OUTUBRO/2016



SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS	3
LISTA DE GRÁFICOS	4
1 APRESENTAÇÃO	5
2 OBJETIVO DA PESQUISA	5
2.1 OBJETIVO GERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	6
3.1 UNIVERSO DA PESQUISA E PÚBLICO-ALVO	7
3.2 INSTRUMENTO DA PESQUISA	7
3.3 AMOSTRAGEM E TAMANHO DA AMOSTRA	7
3.4 PERÍODO DA COLETA DE DADOS	7
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	8
4.1 RESULTADO POR EVENTO	9
4.1.1 Evento 01: Finalização de Mandato e Novas Diretrizes do Controle Externo	9
4.1.2 Evento 02: Seminário sobre Governança e Gestão em Turismo	12
4.1.3 Evento 03: Treinamento sobre as Novas Diretrizes do Controle Externo _ SIAI e Contas de Gestão	15
4.2 RESULTADO CONSOLIDADO DOS TRÊS EVENTOS	18
4.3 PRINCIPAIS COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A ATUAÇÃO DO TCE-RN	21
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	30
ANEXO	32





LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Principais Comentários, Críticas e Sugestões por Unidade/ Serviço	21
--	----



LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes (Evento 01)	9
Gráfico 2: Cargos dos Participantes (Evento 01)	9
Gráfico 3: Escolaridade dos Participantes (Evento 01)	9
Gráfico 4: Participação por Gênero (Evento 01)	10
Gráfico 5: Participação por Faixa Etária (Evento 01)	10
Gráfico 6: Avaliação da FISCALIZAÇÃO (Evento 01)	10
Gráfico 7: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA (Evento 01)	10
Gráfico 8: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS (Evento 01)	11
Gráfico 9: Avaliação da OUVIDORIA (Evento 01)	11
Gráfico 10: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL (Evento 01)	11
Gráfico 11: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 01)	12
Gráfico 12: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes (Evento 02)	12
Gráfico 13: Cargos dos Participantes (Evento 02)	12
Gráfico 14: Escolaridade dos Participantes (Evento 02)	12
Gráfico 15: Participação por Gênero (Evento 02)	13
Gráfico 16: Participação por Faixa Etária (Evento 02)	13
Gráfico 17: Avaliação da FISCALIZAÇÃO (Evento 02)	13
Gráfico 18: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA (Evento 02)	13
Gráfico 19: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS (Evento 02)	14
Gráfico 20: Avaliação da OUVIDORIA (Evento 02)	14
Gráfico 21: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL (Evento 02)	14
Gráfico 22: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 02)	15
Gráfico 23: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes (Evento 03)	15
Gráfico 24: Cargos dos Participantes (Evento 03)	15
Gráfico 25: Escolaridade dos Participantes (Evento 03)	16
Gráfico 26: Participação por Gênero (Evento 03)	16
Gráfico 27: Participação por Faixa Etária (Evento 03)	16
Gráfico 28: Avaliação da FISCALIZAÇÃO (Evento 03)	17
Gráfico 29: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA (Evento 03)	17
Gráfico 30: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS (Evento 03)	17
Gráfico 31: Avaliação da OUVIDORIA (Evento 03)	17
Gráfico 32: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL (Evento 03)	18
Gráfico 33: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 03)	18
Gráfico 34: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes – Consolidação	18
Gráfico 35: Cargos dos Participantes – Consolidação	19
Gráfico 36: Escolaridade dos Participantes – Consolidação	19
Gráfico 37: Participação por Gênero – Consolidação	19
Gráfico 38: Participação por Faixa Etária – Consolidação	19
Gráfico 39: Avaliação da FISCALIZAÇÃO – Consolidação	20
Gráfico 40: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA – Consolidação	20
Gráfico 41: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS – Consolidação	20
Gráfico 42: Avaliação da OUVIDORIA – Consolidação	20
Gráfico 43: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL – Consolidação	21
Gráfico 44: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 03)	21

01

APRESENTAÇÃO

Neste relatório estão apresentados os resultados da Pesquisa de Imagem Institucional, realizada pelo Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte (TCE-RN) em três eventos distintos, promovidos pela Escola de Contas.

02

OBJETIVO DA PESQUISA

Objetivo geral

Identificar a imagem do TCE-RN perante seus jurisdicionados.

Objetivos específicos



Conhecer as impressões gerais dos jurisdicionados sobre o trabalho desenvolvido pelo TCE-RN;



Conhecer o nível de satisfação dos jurisdicionados com o TCE-RN;



Levantar críticas e sugestões sobre a atuação do TCE-RN.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 UNIVERSO DA PESQUISA E PÚBLICO-ALVO

O universo da pesquisa compreendeu os jurisdicionados do TCE-RN participantes de três eventos promovidos pela Escola de Contas: (i) Finalização de Mandato e Novas Diretrizes do Controle Externo, cujo público alvo foi composto por gestores públicos municipais e estaduais da Administração Direta e Indireta e servidores públicos; (ii) Seminário sobre Governança e Gestão em Turismo, cujo público alvo foi formado por secretários de alguns municípios e do Estado, além de gestores públicos, representantes dos segmentos acadêmico, técnico, empresarial, organizações sociais vinculadas ao setor de turismo, convidados especiais e membros dos conselhos estadual e municipal de turismo (Natal e Tibau do Sul); e (iii) Treinamento sobre as Novas Diretrizes do Controle Externo _ SIAI¹ e Contas de Gestão, voltado para gestores públicos municipais e estaduais da Administração Direta e Indireta e servidores públicos

3.2 INSTRUMENTO DA PESQUISA

Como instrumento de pesquisa, utilizou-se um formulário elaborado pela Assessoria de Planejamento e Gestão (APG), composto por 8 (oito) questões divididas em quatro grupos principais: (i) qualificação do respondente; (ii) avaliação, de forma objetiva, das diversas áreas de atuação do TCE-RN (Fiscaliza-

ção, Consultoria Jurídica, Escola de Contas, Ouvidoria, Comunicação Social); (iii) avaliação do nível de satisfação com o relacionamento com o TCE-RN; e (iv) espaço para críticas e sugestões.

3.3 AMOSTRAGEM E TAMANHO DA AMOSTRA

Composta pelo público participante dos três eventos relacionados no item 3.1, em especial por gestores públicos municipais e estaduais da Administração Direta e Indireta, servidores públicos, além de representantes dos segmentos acadêmico, técnico, empresarial, organizações sociais vinculadas ao setor de turismo, convidados especiais e membros dos conselhos estadual e municipal de turismo (Natal e Tibau do Sul). No total, 217 pessoas responderam, voluntariamente, ao questionário distribuído nos referidos eventos.

3.4 PERÍODO DA COLETA DE DADOS

A coleta de dados ocorreu nas datas de realização dos eventos promovidos pela Escola de Contas nos meses de junho e julho de 2016:

- Evento 01: 13 e 14 de junho;
- Evento 02: 17 de junho;
- Evento 03: 18 a 22 de julho.

¹ Sistema Integrado de Auditoria Informatizada

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A análise dos resultados foi realizada por evento e de forma consolidada, isto é, dos três eventos juntos.

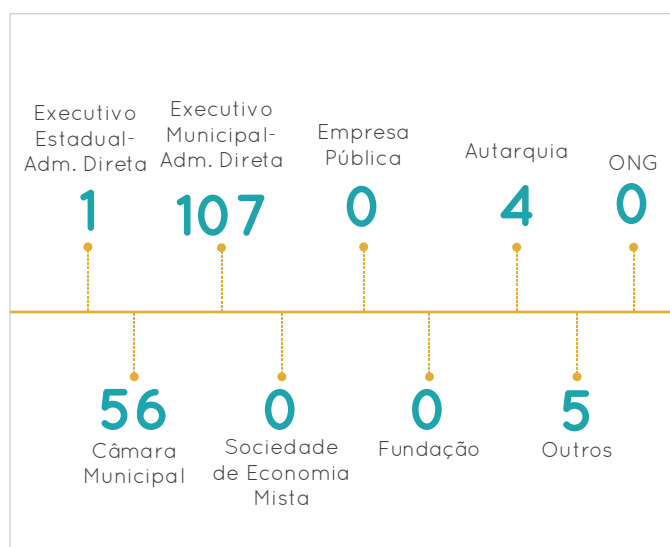
4.1 RESULTADO POR EVENTO

A seguir, estão apresentados, de forma sucinta, os principais resultados da pesquisa, por evento.

4.1.1 Evento 01: Finalização de Mandato e Novas Diretrizes do Controle Externo

Para este evento houve a inscrição de 760 pessoas, das quais 638 participaram e concluíram com sucesso o treinamento. Entretanto, apenas 173 questionários foram respondidos (27,12%). Conforme gráfico abaixo, a maioria dos respondentes (94,2%) mantém vínculo com os Poderes Executivo (Administração Direta) e Legislativo Municipal.

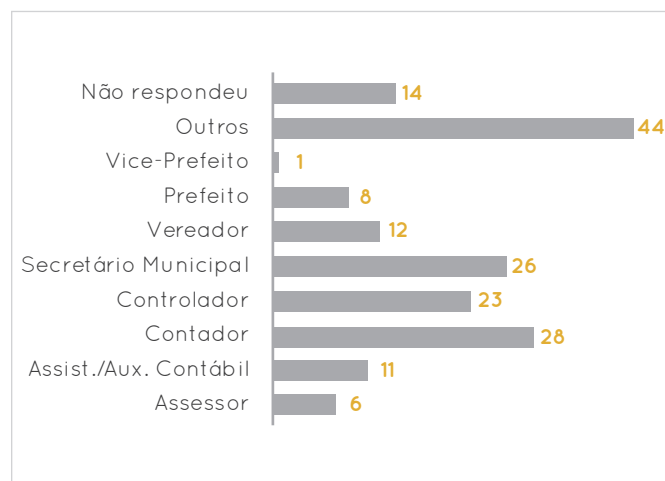
Gráfico 1: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

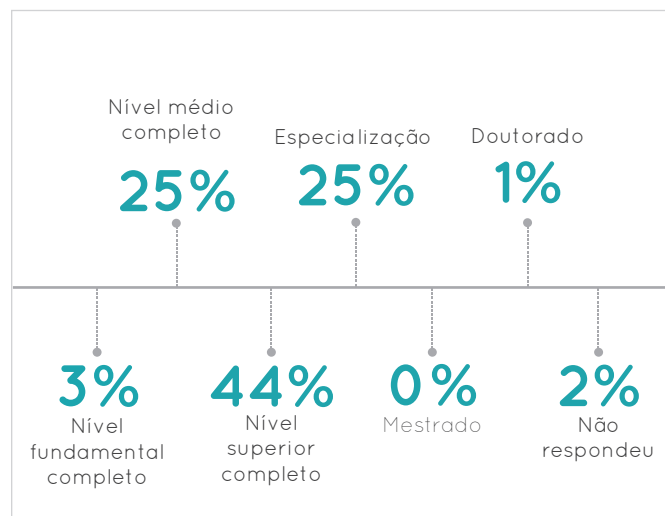
A seguir, dados sobre cargos, escolaridade e gênero dos participantes. Houve uma presença bastante significativa de gestores e de pessoas das áreas de contabilidade e de controle interno. Majoritariamente, os participantes do evento tinham curso superior completo (44,5%) e especialização (24,9%), e eram do sexo masculino (66%).

Gráfico 2: Cargos dos Participantes (Evento 01)



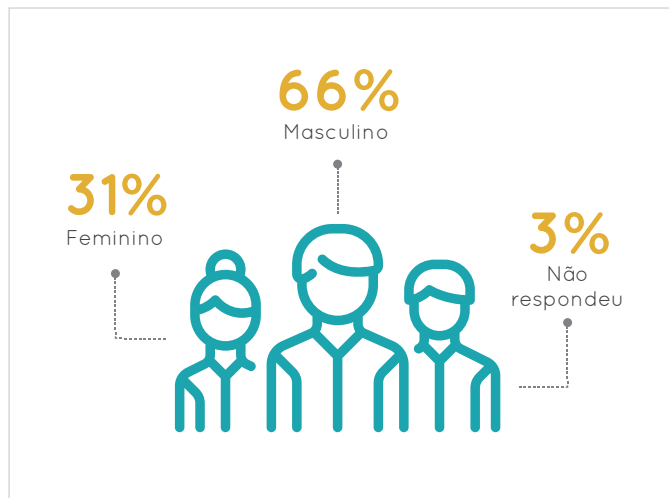
FONTE: Elaborado pela APG

Gráfico 3: Escolaridade dos Participantes (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

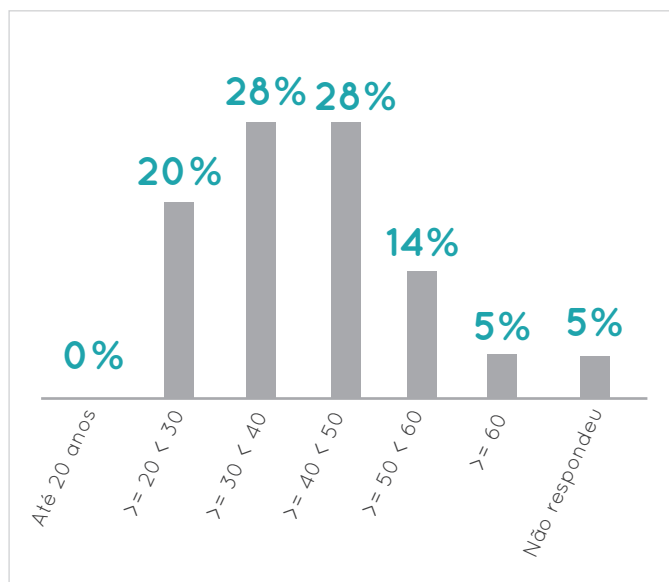
Gráfico 4: Participação por Gênero (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

Quanto à idade, mais da metade dos participantes estavam na faixa de 30 a 49 anos de idade (56%).

Gráfico 5: Participação por Faixa Etária (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

Os próximos gráficos tratam da avaliação feita pelos respondentes acerca do trabalho realizado pelo TCE-RN. Para 83% dos respondentes, a atuação da FISCALIZAÇÃO do TCE-RN é considerada ótima ou boa, enquanto que 15% dos participantes da pesquisa a consideram apenas regular. Situação semelhante foi verificada em relação à CONSULTORIA JURÍDICA: para 69% dos respondentes, a sua atuação é ótima ou boa, 17% entendem que é regular.

Gráfico 6: Avaliação da FISCALIZAÇÃO (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

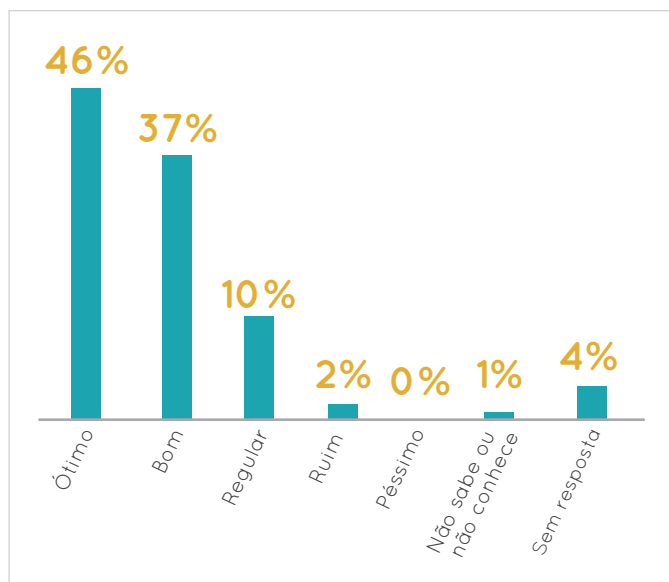
Gráfico 7: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

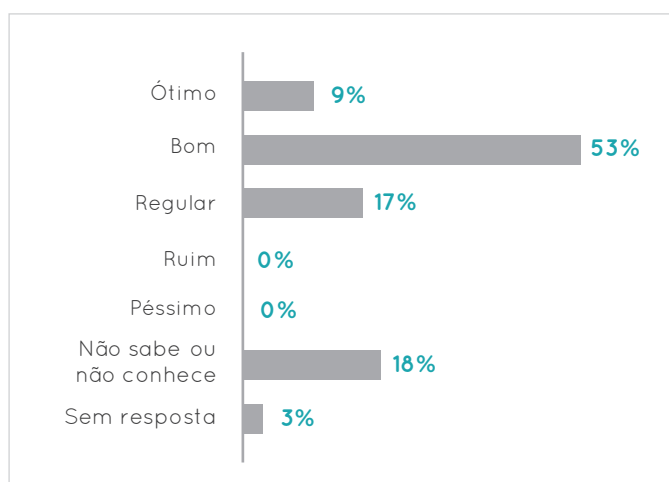
Com relação à ESCOLA DE CONTAS e à OUIVITORIA, a avaliação também foi positiva, uma vez que 83% e 62% dos respondentes, respectivamente, consideram a atuação ótima ou boa. No entanto, merece destaque o fato de que 18% dos pesquisados não sabem ou não conhecem o trabalho da ouvidoria do TCE-RN.

Gráfico 8: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

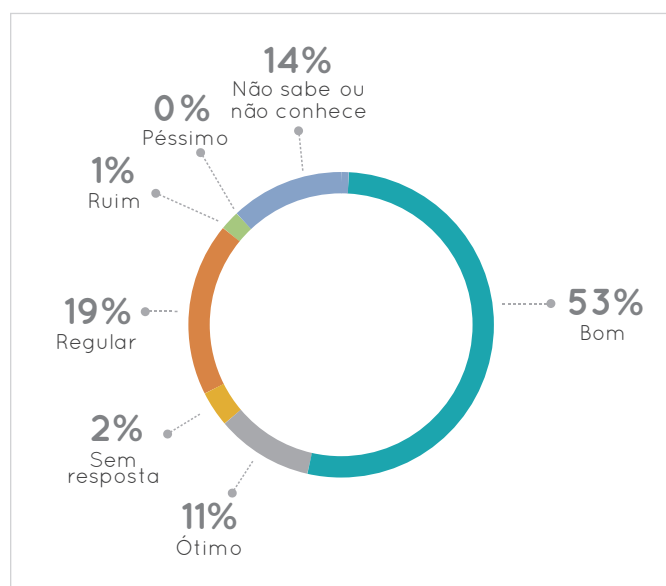
Gráfico 9: Avaliação da OUIVITORIA (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

Para 64% dos respondentes, a atuação da COMUNICAÇÃO SOCIAL do Tribunal é ótima ou boa, e regular para 19%. Contudo, 14% não sabem ou não conhecem o trabalho de comunicação do TCE-RN.

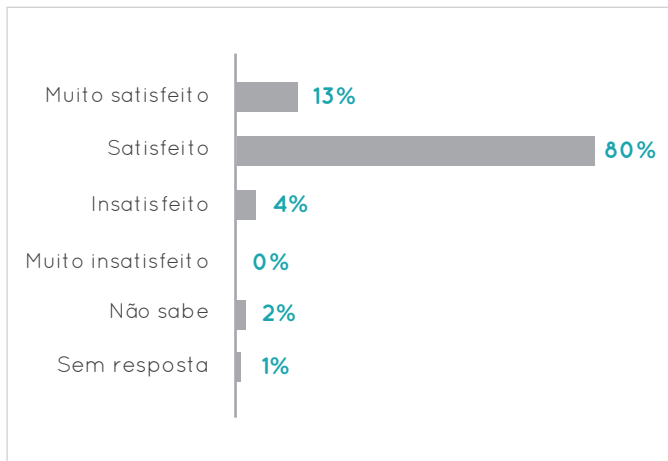
Gráfico 10: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

Por fim, os participantes deste evento estão, na sua maioria, satisfeitos com o relacionamento entre o TCE-RN e o órgão ou instituição onde atuam (80%). Outros 13% estão muito satisfeitos com esse relacionamento, enquanto que 4% estão insatisfeitos.

Gráfico 11: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 01)



FONTE: Elaborado pela APG

4.1.2 Evento 02: Seminário sobre Governança e Gestão em Turismo

Para este evento houve a inscrição de 121 pessoas, das quais 93 participaram e concluíram com sucesso o treinamento. Contudo, apenas 31 questionários foram respondidos (33,33%).

Conforme gráfico abaixo, a maioria dos respondentes (74,2%) mantém vínculo com os Poderes Executivo (Administração Direta) e Legislativo Municipal.

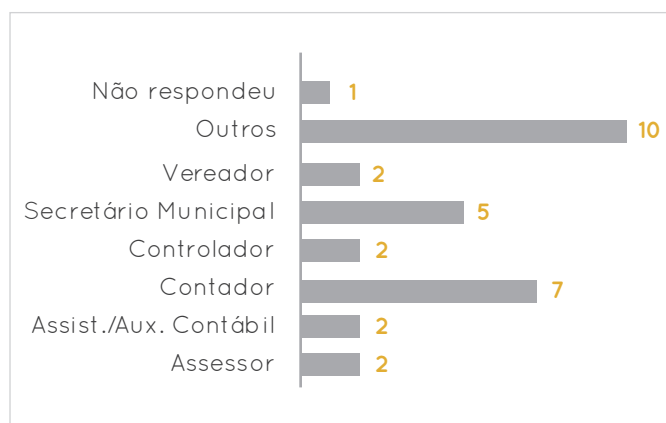
Gráfico 12: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

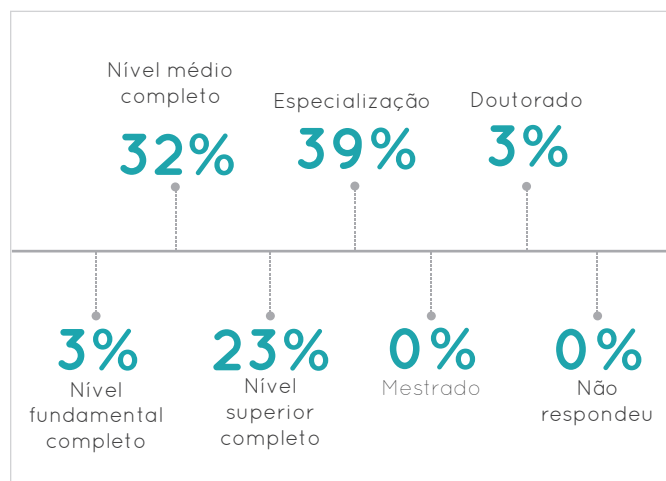
A seguir, dados sobre cargos, escolaridade e gênero dos participantes. Houve uma presença bastante significativa de gestores e de pessoas das áreas de contabilidade. Majoritariamente, os participantes do evento tinham especialização (38,7%) e eram do sexo masculino (58%).

Gráfico 13: Cargos dos Participantes (Evento 02)



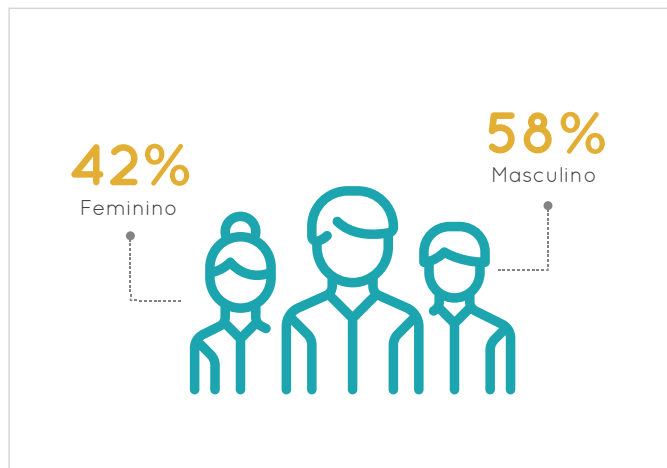
FONTE: Elaborado pela APG

Gráfico 14: Escolaridade dos Participantes (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

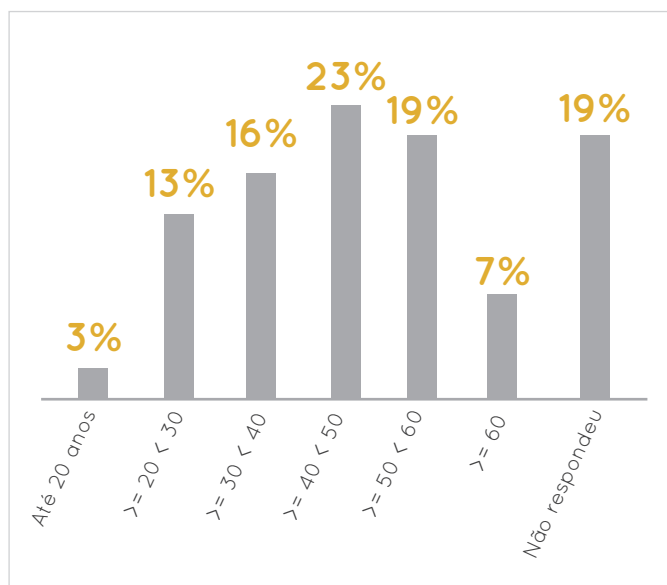
Gráfico 15: Participação por Gênero (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

Quanto à idade, o grupo mais representativo estava na faixa de 40 a 49 anos de idade (23%), seguido por pessoas de 50 a 59 anos (19%) e de 30 a 39 anos (16%).

Gráfico 16: Participação por Faixa Etária (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

Os próximos gráficos tratam da avaliação feita pelos respondentes acerca dos trabalhos realizados pelo TCE-RN. Para 78% dos respondentes, a atuação da FISCALIZAÇÃO do TCE-RN é considerada ótima ou boa, enquanto que 16% dos participantes da pesquisa a consideram apenas regular. Situação semelhante foi verificada em relação à CONSULTORIA JURÍDICA: para 64% dos respondentes, a sua atuação é ótima ou boa, 13% entendem que é regular.

Gráfico 17: Avaliação da FISCALIZAÇÃO (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

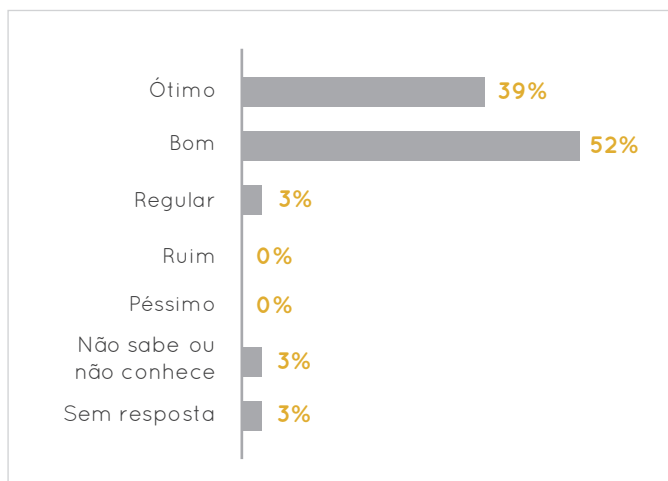
Gráfico 18: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

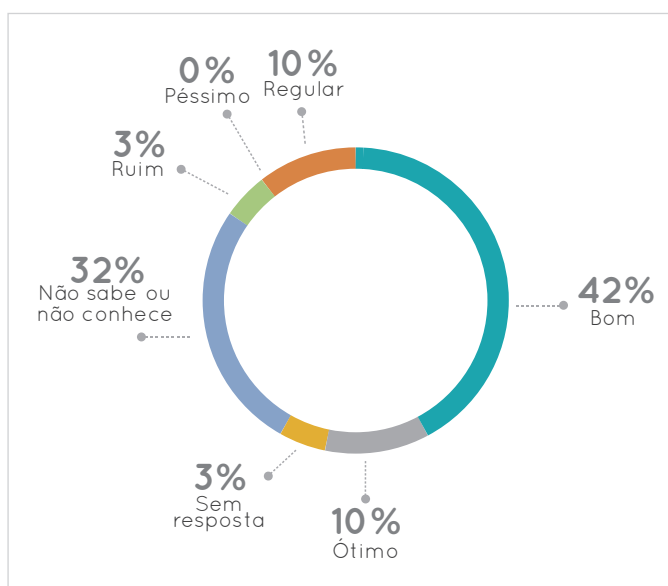
Com relação à ESCOLA DE CONTAS e à OUVIDORIA, a avaliação também foi positiva, uma vez que 91% e 52% dos respondentes, respectivamente, consideram a atuação ótima ou boa. No entanto, merece destaque o fato de que 32% dos pesquisados não sabem ou não conhecem o trabalho da ouvidoria do TCE-RN.

Gráfico 19: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

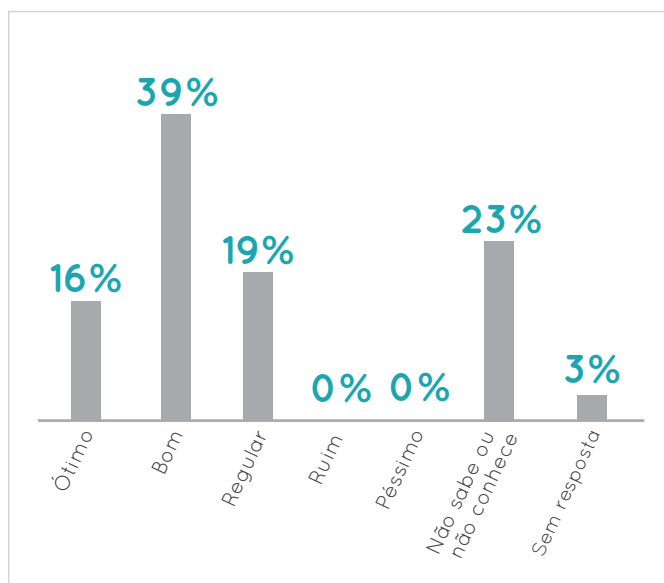
Gráfico 20: Avaliação da OUVIDORIA (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

Para 55% dos respondentes, a atuação da COMUNICAÇÃO SOCIAL do Tribunal é ótima ou boa, e regular para 19%. Contudo, 23% não sabem ou não conhecem o trabalho de comunicação do TCE-RN.

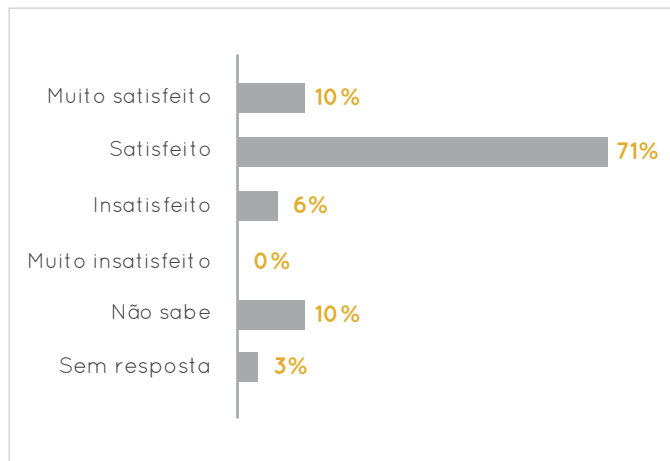
Gráfico 21: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL (Evento 02)



FONTE: Elaborado pela APG

Por fim, os participantes deste evento estão, na sua maioria, satisfeitos com o relacionamento entre o TCE-RN e o órgão ou instituição onde atuam (71%). Outros 10% estão muito satisfeitos com esse relacionamento, enquanto que 6% estão insatisfeitos.

Gráfico 22: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 02)



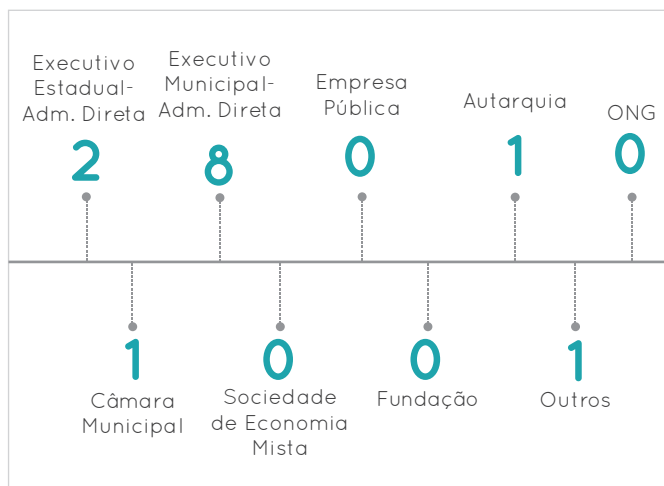
FONTE: Elaborado pela APG

4.1.3 Evento 03: Treinamento sobre as Novas Diretrizes do Controle Externo _ SIAI e Contas de Gestão

Para este evento houve a inscrição de 235 pessoas, das quais 212 participaram e concluíram com sucesso o treinamento. Contudo, apenas 13 questionários foram respondidos (6,13%).

Conforme gráfico abaixo, a maioria dos respondentes (61,5%) mantém vínculo com o Poder Executivo Municipal (Administração Direta).

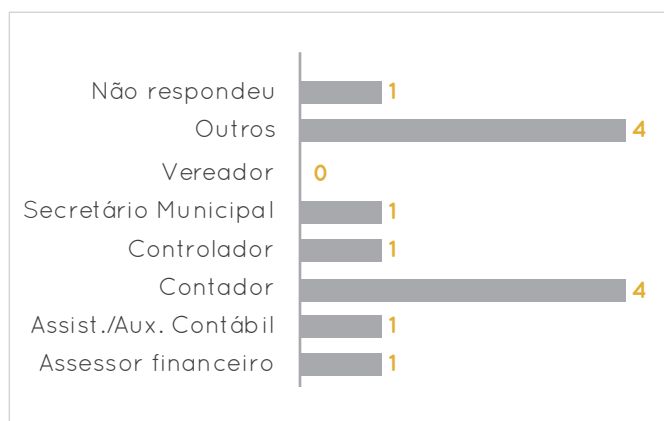
Gráfico 23: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

A seguir, dados sobre cargos, escolaridade e gênero dos participantes. Houve uma presença, na sua maioria, de pessoas da área de contabilidade (38,5%). Majoritariamente, os participantes do evento tinham nível superior completo (61,5%) e eram do sexo masculino (84%).

Gráfico 24: Cargos dos Participantes (Evento 03)



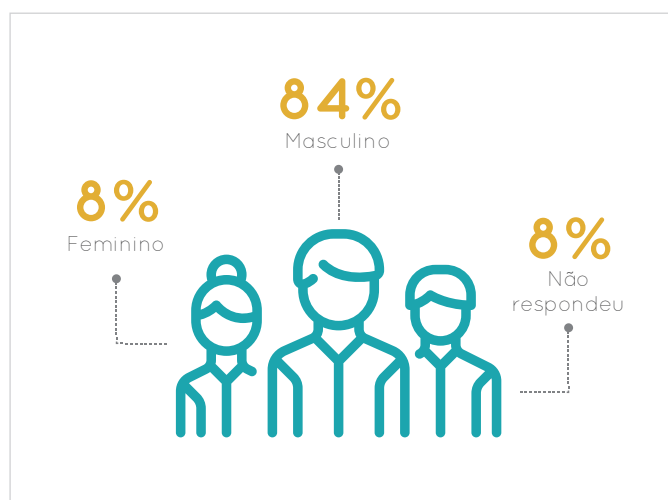
FONTE: Elaborado pela APG

Gráfico 25: Escolaridade dos Participantes (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

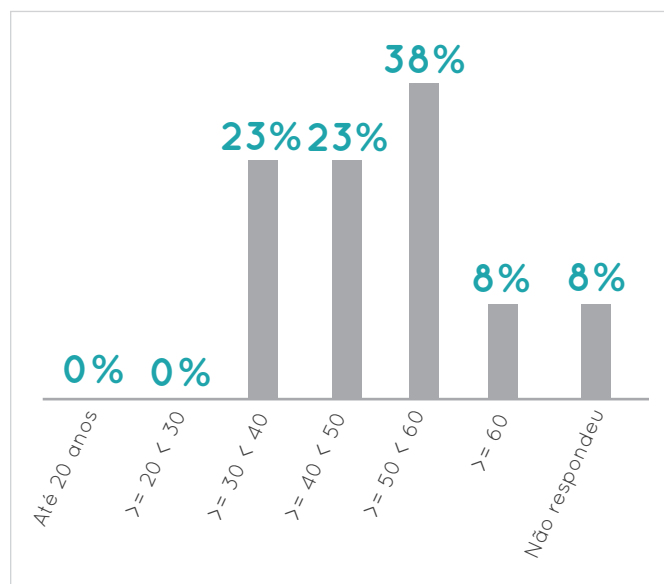
Gráfico 26: Participação por Gênero (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

Quanto à idade, o grupo mais representativo estava na faixa de 50 a 59 anos de idade (38%), seguido por pessoas de 30 a 39 anos (23%) e de 40 a 49 anos (23%).

Gráfico 27: Participação por Faixa Etária (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

Os próximos gráficos tratam da avaliação feita pelos respondentes acerca dos trabalhos realizados pelo TCE-RN. Para 85% dos respondentes, a atuação da FISCALIZAÇÃO do TCE-RN é considerada ótima ou boa, enquanto que 15% dos participantes da pesquisa a consideram apenas regular. Situação semelhante foi verificada em relação à CONSULTORIA JURÍDICA: para 77% dos respondentes, a sua atuação é ótima ou boa, 15% entendem que é regular.

Gráfico 28: Avaliação da FISCALIZAÇÃO (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

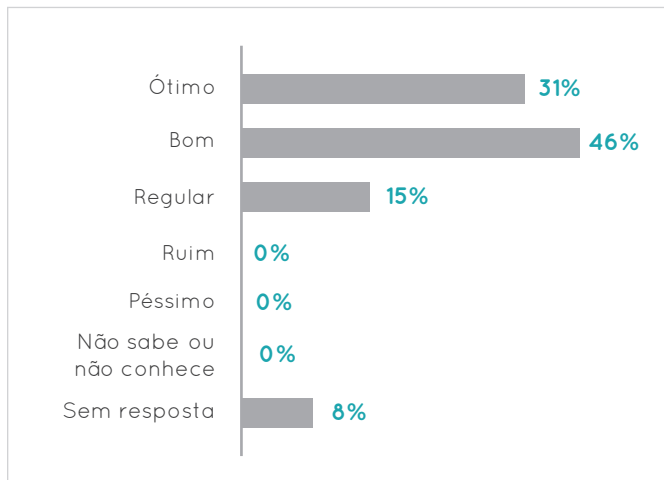
Gráfico 29: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

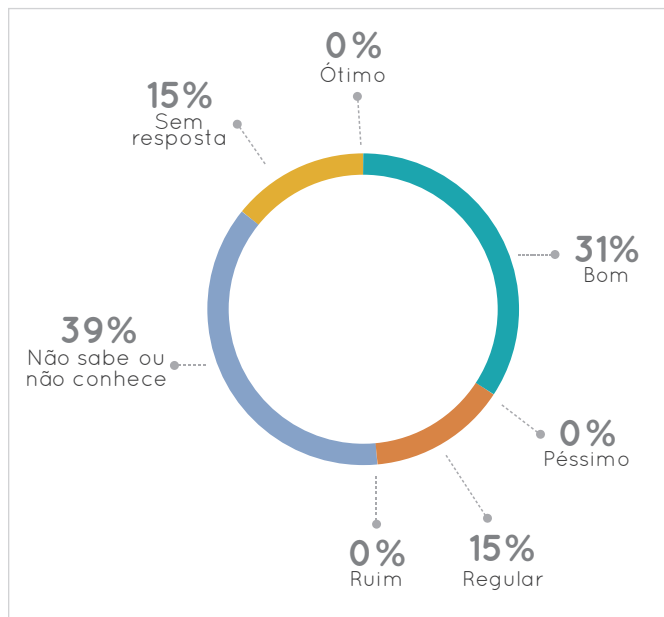
Com relação à ESCOLA DE CONTAS, a avaliação foi positiva, uma vez que 77% dos respondentes, respectivamente, consideram a atuação ótima ou boa. Quanto à OUVIDORIA, 31% dos respondentes consideram sua atuação boa e 15% regular. No entanto, 39% dos pesquisados não sabem ou não conhecem o trabalho da ouvidoria do TCE-RN.

Gráfico 30: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

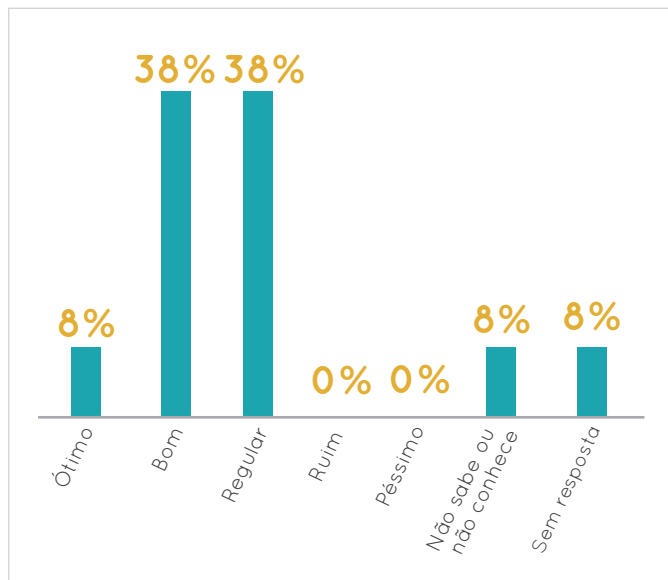
Gráfico 31: Avaliação da OUVIDORIA (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

Para 46% dos respondentes, a atuação da COMUNICAÇÃO SOCIAL do Tribunal é ótima ou boa, e regular para 38%. Ressalte-se que, 8% não sabem ou não conhecem o trabalho de comunicação do TCE-RN.

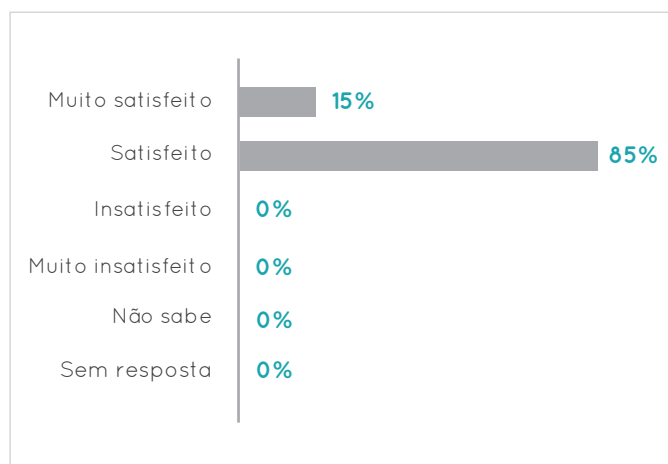
Gráfico 32: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

Por fim, os participantes deste evento estão, na sua maioria, satisfeitos com o relacionamento entre o TCE-RN e o órgão ou instituição onde atuam (85%). Outros 15% estão muito satisfeitos com esse relacionamento. As outras opções não foram escolhidas.

Gráfico 33: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 03)

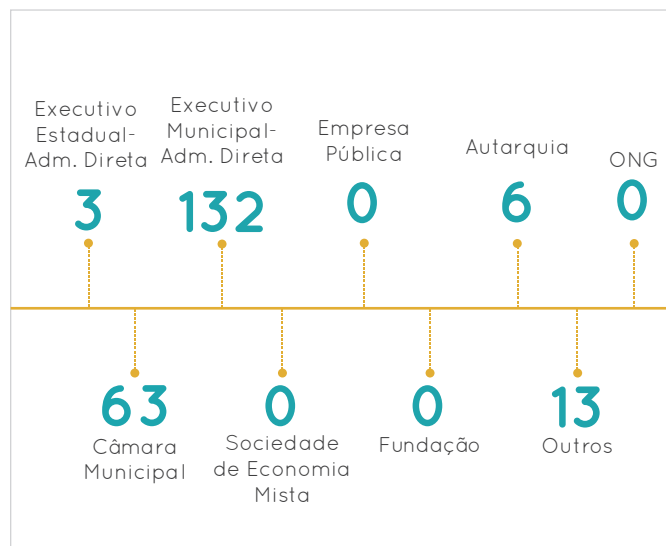


FONTE: Elaborado pela APG

4.2 RESULTADO CONSOLIDADO DOS TRÊS EVENTOS

Considerando os três eventos promovidos pela Escola de Contas entre junho e julho de 2016, a quantidade de inscritos totalizou 1116 pessoas, das quais 943 participaram e concluíram com sucesso os respectivos treinamentos. Do total de concluintes, apenas 217 responderam ao questionário da pesquisa (23%). Conforme gráfico abaixo, a maioria dos respondentes (89,9%) mantém vínculo com os Poderes Executivo (Administração Direta) e Legislativo Municipal.

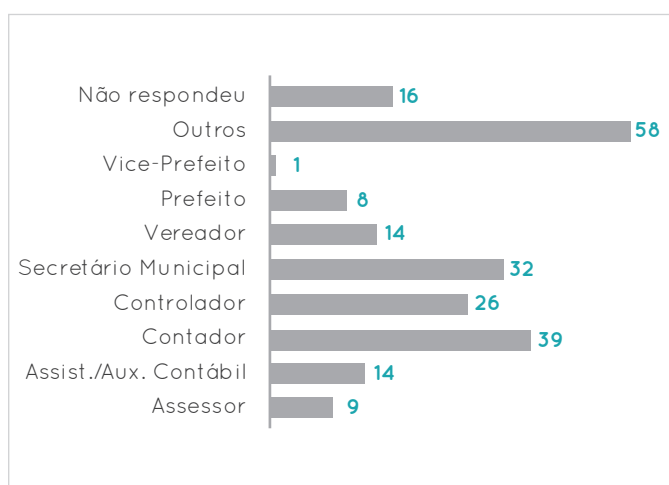
Gráfico 34: Órgão, Instituição, Entidade dos Participantes - Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

Houve uma presença bastante significativa de gestores e de pessoas das áreas de contabilidade e de controle interno. Majoritariamente, os participantes do evento tinham nível superior completo (42,4%) e especialização (27,6%), e eram do sexo masculino (66%).

Gráfico 35: Cargos dos Participantes – Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

Gráfico 36: Escolaridade dos Participantes – Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

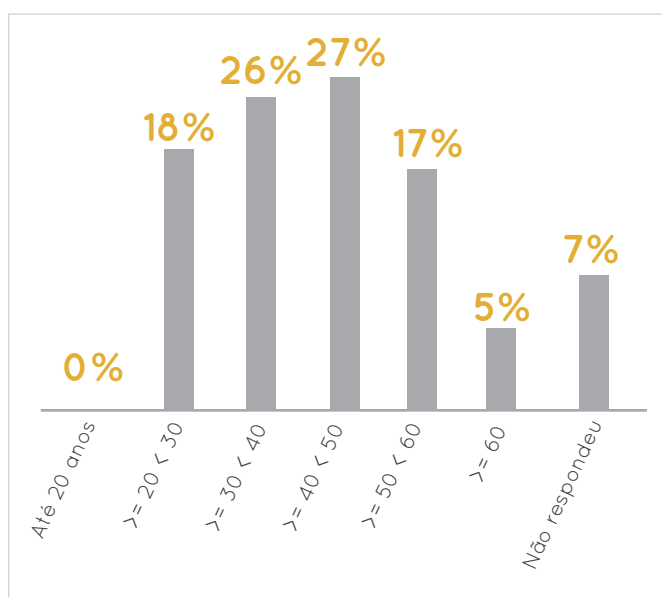
Gráfico 37: Participação por Gênero – Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

Quanto à idade, o grupo mais representativo estava na faixa de 40 a 49 anos de idade (27%), seguido por pessoas de 30 a 39 anos (26%) e de 20 a 29 anos (18%).

Gráfico 38: Participação por Faixa Etária – Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

Os próximos gráficos tratam da avaliação feita pelos respondentes acerca dos trabalhos realizados pelo TCE-RN. Para 82% dos respondentes, a atuação da FISCALIZAÇÃO do TCE-RN é considerada ótima ou boa, enquanto que 15% dos participantes da pesquisa a consideram apenas regular. Situação semelhante foi verificada em relação à CONSULTORIA JURÍDICA: para 69% dos respondentes, a sua atuação é ótima ou boa, 16% entendem que é regular.

Gráfico 39: Avaliação da FISCALIZAÇÃO - Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

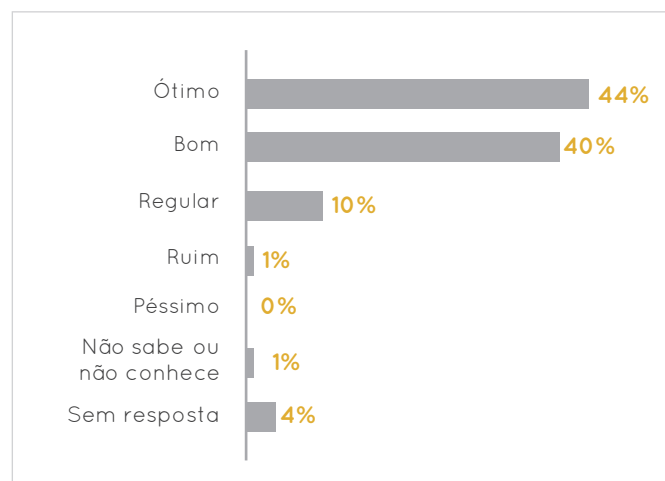
Gráfico 40: Avaliação da CONSULTORIA JURÍDICA - Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

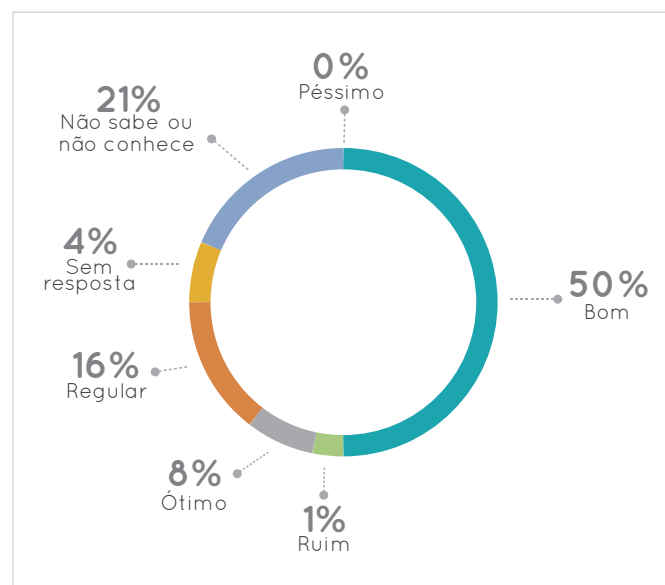
Com relação à ESCOLA DE CONTAS, a avaliação foi positiva, uma vez que 84% dos respondentes, respectivamente, consideram a atuação ótima ou boa. Quanto à OUVIDORIA, 58% dos respondentes consideram sua atuação ótima ou boa e 16% regular. No entanto, 21% dos pesquisados não sabem ou não conhecem o trabalho da ouvidoria do TCE-RN.

Gráfico 41: Avaliação da ESCOLA DE CONTAS - Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

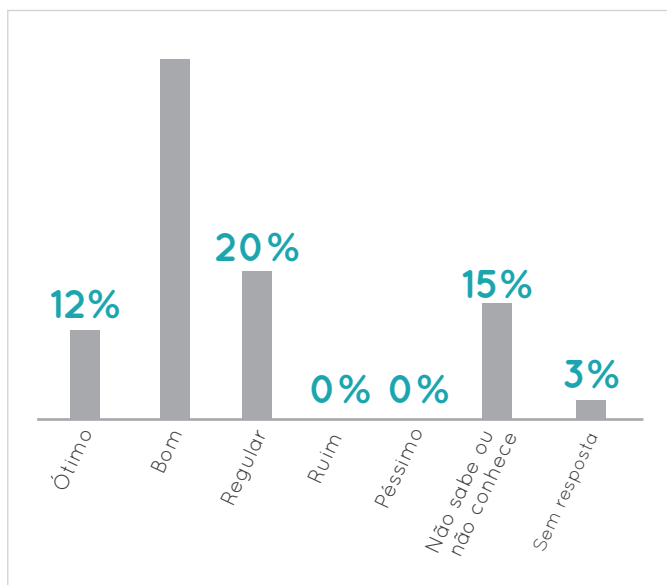
Gráfico 42: Avaliação da OUVIDORIA - Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

Para 62% dos respondentes, a atuação da COMUNICAÇÃO SOCIAL do Tribunal é ótima ou boa, e regular para 20%. Ressalte-se que, 15% não sabem ou não conhecem o trabalho de comunicação do TCE-RN

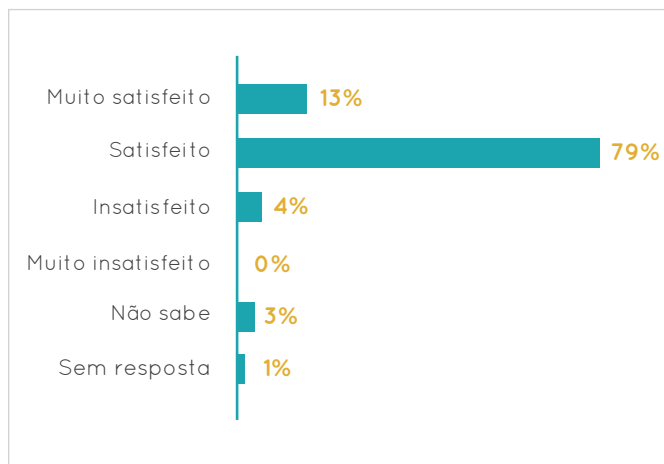
Gráfico 43: Avaliação da COMUNICAÇÃO SOCIAL - Consolidação



FONTE: Elaborado pela APG

Por fim, os participantes deste evento estão, na sua maioria, satisfeitos com o relacionamento entre o TCE-RN e o órgão ou instituição onde atuam (79%). Outros 13% estão muito satisfeitos com esse relacionamento e 4% consideram-se insatisfeitos.

Gráfico 44: Nível de Satisfação Geral com o TCE-RN (Evento 03)



FONTE: Elaborado pela APG

4.3 PRINCIPAIS COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES SOBRE A ATUAÇÃO DO TCE-RN

Embora a maioria dos respondentes esteja satisfeita com o relacionamento entre o TCE-RN e seus órgãos/instituições, e considere bom ou ótimo os trabalhos realizados nas diversas áreas de atuação do Tribunal, é necessário observar os comentários, críticas e sugestões por eles apresentados e transcritos, de forma sucinta, no quadro a seguir:

COMENTÁRIOS / CRÍTICAS / SUGESTÕES	
FISCALIZAÇÃO	Realizar acompanhamento anual das Prefeituras e Câmaras de vereadores;
	Realizar fiscalizações periódicas;
	Fazer-se mais presente nos municípios e realizar visitas frequentes nas obras executadas pelos gestores, antes da sua conclusão, evitando maiores prejuízos ao erário;
	Ser mais rigoroso, tempestivo e efetivo nas fiscalizações;
	Fiscalizar as contas no início, meio e fim do mandato, para que o gestor tenha oportunidade de corrigir eventuais falhas;
	Fiscalizar de forma concomitante e não depois de finalizada a gestão, pois isso só traz ônus para o ex-gestor (dificuldade de acesso a documentos para a defesa, por exemplo) e não gera benefícios para a sociedade;
	Atuar preventivamente;
	Realizar eventos para divulgar os resultados das fiscalizações;
	Divulgar os resultados das inspeções e auditorias com a maior brevidade;
	Trabalhar de forma integrada com demais órgãos fiscalizadores;
	Observar a realidade de cada município e suas particularidades;
	Apresentar procedimentos a serem adotados pela Administração Pública, na visão do TCE, especialmente no caso de licitações;

COMENTÁRIOS / CRÍTICAS / SUGESTÕES

FISCALIZAÇÃO

Promover fiscalizações nos portais da transparência, em especial quanto à relação de servidores dos órgãos e fidelidade dos nomes e valores constantes;

Adotar uma postura mais pedagógica, ouvindo antes a pessoa responsável pela despesa, pois o interior do Estado é carente de mão de obra qualificada;

Buscar o gestor *in loco*, para esclarecimento de possíveis irregularidades;

Digitalizar a documentação solicitada;

Disponibilizar, no sítio do TCE-RN, vídeos sobre as novas resoluções;

Investir em sistemas de informação;

Maior integração com o Poder Legislativo dos municípios;

Melhorar o acesso, por telefone, à equipe do SIAI, para esclarecimento de dúvidas;

O TCE-RN não tem estrutura suficiente para atender às demandas do Estado e dos 167 municípios. A fiscalização é deficiente;

Disponibilizar ferramentas que promovam o conhecimento do jurisdicionado e o auxiliem no cumprimento das normas;

Padronizar os procedimentos, no sentido de que as exigências sejam as mesmas para todos os municípios;

Não permitir que interferências externas possam forçar uma anormalidade que não existe.

COMENTÁRIOS / CRÍTICAS / SUGESTÕES

CONSULTORIA JURÍDICA

Falta celeridade à Consultoria. As consultas demoram mais de 2 anos para serem atendidas, quando atendidas.

Ser tempestiva no retorno aos questionamentos, ou seja, atender em tempo suficiente para a tomada de decisão;

Procurar interagir e aproximar-se dos órgãos públicos.

ESCOLA DE CONTAS

Promover capacitações com maior frequência;

Realizar capacitações no início de cada gestão;

Promover mais capacitações com prefeitos e controladores dos municípios;

Melhorar a parceria com a FECAM e FEMURN e realizar cursos nas diversas regiões do Estado, uma vez que é complicado deslocar-se até Natal. Sendo nas regiões, a participação poderia ser ampliada;

A Escola oferece cursos mostrando o que não deve ser feito. Deveria oferecer cursos sobre o que ou como deve ser feito;

Adequar o conteúdo da formação à prática que ocorre nos municípios;

Deveria haver mais divulgação dos eventos. Apenas no sítio do TCE-RN não é suficiente;

Iniciar os eventos nos horários programados, a fim de não comprometer o conteúdo e disponibilizar mais tempo para os debates;

COMENTÁRIOS / CRÍTICAS / SUGESTÕES

ESCOLA DE CONTAS

A duração dos treinamentos nem sempre atende às necessidades do público;

Promover cursos de capacitação com temas relevantes, tanto para o executivo quanto para o legislativo;

Realizar encontros com grupos menores, possibilitando maior interação entre os palestrantes e o público;

Selecionar os palestrantes/instrutores de forma mais criteriosa, pois apenas o conhecimento técnico não é suficiente. Faz-se necessário saber transmitir o conhecimento. A mera leitura dos slides torna-se bastante cansativa;

Os eventos devem ser realizados em locais adequados, espaçosos, com estacionamento e material disponível para todos os participantes, inclusive crachás, o que nem sempre acontece;

Realizar cursos voltados para o controle interno, análise/relatórios dos anexos do SIAI, treinamentos específicos para as comissões permanentes de licitação (CPL) e áreas financeira, contábil, de licitação e contratos;

Promover palestras com os inspetores sobre normas de auditoria externa;

Realizar cursos para pregoeiros, controladores e técnicos dos Poder Legislativo.

COMENTÁRIOS / CRÍTICAS / SUGESTÕES	
OUVIDORIA	A ouvidoria não apresenta respostas que venham ao encontro do que foi solicitado/perguntado;
	A apuração das denúncias e reclamações dos cidadãos ou agentes políticos precisam ser mais eficazes;
	Ao final da apuração, a ouvidoria deveria apresentar o resultado da denúncia a quem foi denunciado, o que não acontece;
	Maior agilidade nas respostas das solicitações;
	Atendimento interativo via sistema do tipo o “e-SIC”;
	Dar publicidade aos procedimentos de acesso à ouvidoria, bem como sobre a competência/ abrangência do órgão;
	Melhorar o atendimento relacionado a dúvidas dos cidadãos. Sempre há necessidade de consultar outros setores do TCE. Falta objetividade e há pouca opinião formada sobre alguns temas.
COMUNICAÇÃO SOCIAL	Divulgar junto aos jurisdicionados as orientações do TCE para a gestão pública;
	Expandir as informações para que cheguem aos órgãos fiscalizados e à sociedade em geral;
	Expor informações com mais clareza;
	Criar uma ferramenta para comunicar aos gestores e contadores, em tempo real, as mudanças no SIAL e decisões ou acórdãos do TCE.

COMENTÁRIOS / CRÍTICAS / SUGESTÕES

OUTRAS

O sítio do TCE deixa a desejar, pois já existe tecnologia mais moderna em termos de informática. Não disponibiliza as decisões do próprio Tribunal e o controle processual também é muito fraco (consultas, tramitação etc.);

O TCE deveria ser mais aberto a dúvidas dos profissionais. Muitas vezes o jurisdicionado não sabe a quem se dirigir, tampouco são direcionados para quem poderia ajudar;

O TCE não disponibiliza um canal para tratar de assuntos contábeis;

Reduzir ou eliminar erros do SIAI no momento da importação das informações e geração dos arquivos de envio;

As mudanças planejadas para o SIAI deveriam ser comunicadas com antecedência, para que os municípios, os profissionais da área contábil e os desenvolvedores de sistemas relacionados pudessem ter mais tempo para se adaptarem;

O TCE deveria ser mais presente nos municípios. Às vezes há muita dificuldade para o jurisdicionado esclarecer dúvidas, em função da dificuldade de acesso aos técnicos do Tribunal;

Disponibilizar um canal on-line para atendimento aos jurisdicionados;

O relacionamento entre o TCE e o jurisdicionado deveria ser de parceria, em busca de uma gestão eficiente e de resultados, sem tantas punições;

COMENTÁRIOS / CRÍTICAS / SUGESTÕES

OUTRAS

Melhorar o atendimento por telefone, pois quem mora no interior nem sempre pode se deslocar a Natal;

A DAM, a exemplo de outras diretorias e gabinetes, deveria liberar os advogados para tirar fotos do processo, sem a necessidade de autorização por escrito do diretor, tendo em vista a melhoria na prestação do serviço. Quando o Diretor não está presente, os advogados não podem fotografar peças do processo;

O TCE deveria investigar (levantar dados) sobre as denúncias, a fim de não tomar decisões precipitadas, prejudicando a continuidade dos serviços;

Disponibilizar um canal mais aberto com os municípios, para ajudar a esclarecer dúvidas e responder alguns questionamentos;

Disponibilizar, no sítio do TCE, vídeos com orientações aos gestores;

Encontrar formas de dar maior celeridade na apresentação dos resultados das inspeções e auditorias;


Instituir uma plataforma de Ensino à Distância (EAD);

No Portal do Gestor, criar um botão “SAIR”;

O relacionamento do TCE com os gestores precisa melhorar;

O TCE deveria elaborar cartilhas sobre assuntos relacionados com a gestão pública, a exemplo de outros Tribunais;

O TCE deveria mudar o foco de sua atuação junto aos municípios, pois as fiscalizações se prendem basicamente a processos e não aos resultados.



Há que se destacar que foram feitos diversos comentários, críticas e sugestões relativos à atuação do TCE-RN e apresentados de forma sucinta no quadro acima.


Detectou-se que há uma carência muito grande de treinamentos, principalmente nas áreas de controle interno, contabilidade, finanças, licitações e contratos. E, ainda, para que essas capacitações alcancem uma quantidade maior de pessoas, é importante analisar a possibilidade e a viabilidade de realizá-las em cidades polo do interior do Estado.

Quanto à fiscalização, sugeriu-se maior rigor, tempestividade e efetividade, bem como que os resultados das auditorias e inspeções sejam divulgados mais rapidamente. Sugeriu-se que o TCE se fizesse mais presente nos municípios e adotasse uma postura de parceria com os jurisdicionados.

Também houve críticas ao sítio do Tribunal e aos canais de comunicação disponibilizados, pois não atendem às necessidades dos jurisdicionados. Houve comentários sobre a falta de agilidade nas respostas das consultas realizadas e sobre o retorno das demandas feitas à ouvidoria. E, ainda, afirmou-se que as orientações do TCE deveriam ser divulgadas com antecedência e clareza, a fim de melhorar a gestão pública.

Várias outras demandas envolvendo aspectos como redução da burocracia, disponibilização de vídeos e cartilhas sobre temas ligados ao controle externo, EAD, maior interatividade e integração com os jurisdicionados etc., foram apresentadas e estão dispostas no quadro anterior.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES



A partir dos resultados apresentados anteriormente, verificou-se que a maioria dos respondentes está satisfeita com o relacionamento com o TCE-RN. Quanto aos trabalhos desenvolvidos pelas diversas áreas do Tribunal, a pesquisa apresentou resultado, majoritariamente, ótimo ou bom, conforme detalhado nos itens supra.

Apesar disso, foram feitos diversos comentários, críticas e sugestões relativos à atuação do TCE-RN e apresentados de forma sucinta no quadro 01.

Dessa forma, e ante todo o exposto, recomenda-se às diversas áreas do TCE conhecer o resultado desta pesquisa, com especial atenção para as informações do quadro 01, e avaliar quais sugestões poderão ser implantadas de imediato ou contempladas nos planos de trabalho dos próximos exercícios.

É importante, também, que a Ouvidoria e a Comunicação Social do TCE-RN procurem divulgar, de forma mais efetiva, os seus trabalhos junto aos jurisdicionados, seja nos eventos realizados pela Escola de Contas, no sítio do TCE ou em outras oportunidades, uma vez que grande parte das pessoas pesquisadas não sabe ou desconhece a atuação dessas unidades.

ANEXO

(Questionário da pesquisa)

PESQUISA DE IMAGEM INSTITUCIONAL - JURISDICIONADOS - _____/2016

Data do Evento: _____

1. Perfil do Pesquisado:

a) Nome (opcional): _____

b) Órgão/Instituição/Entidade:

- Executivo Estadual – Administração Direta
- Executivo Municipal – Administração Direta
- Câmara Municipal
- Empresa Pública
- Sociedade de Economia Mista
- Autarquia
- Fundação
- ONG
- Outros (especificar): _____

c) Cargo: _____

d) Sexo: _____

e) Idade: _____

f) Escolaridade:

- Nível Fundamental completo
- Nível Médio completo
- Nível Superior completo
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Outro (especificar): _____

2. Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho de FISCALIZAÇÃO (Inspeções e Auditorias) realizado pelo TCE-RN?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não sabe / não conhece

3. Como o(a) Sr(a) avalia a atividade de CONSULTORIA JURÍDICA realizada pelo TCE -RN?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não sabe / não conhece

4. Como o(a) Sr(a) avalia a atuação da ESCOLA DE CONTAS quanto à iniciativa de formação e qualificação dos gestores públicos do Estado, de modo a prevenir falhas e irregularidades na gestão pública?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não sabe / não conhece

5. Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da OUVIDORIA do TCE-RN?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não sabe / não conhece

6. Como o(a) Sr(a) avalia o trabalho da COMUNICAÇÃO SOCIAL do TCE-RN?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não sabe / não conhece

7. Quanto ao seu nível de satisfação com o relacionamento entre o TCE-RN e a sua instituição:

- Muito satisfeito



- () Satisfeito
- () Insatisfeito
- () Muito Insatisfeito
- () Não sabe

8. Espaço livre destinado a comentários / sugestões / críticas no sentido de melhorar a atuação do TCE-RN e o relacionamento com os jurisdicionados:

