

A large, stylized version of the TCU logo is centered on the page. It consists of the letters 'TCU' in a light purple color, with a green arc above the 'C' and a yellow arc below the 'U'. A vertical blue line is positioned to the left of the text.

PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE  
A SISTEMÁTICA DE ENTREGA  
DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO  
EM 2009

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....   | 3  |
| 2. PERFIL DAS UNIDADES DOS RESPONDENTES .....   | 3  |
| 3. SÍNTESE DAS OPINIÕES DOS RESPONDENTES .....  | 4  |
| 3.1 Grau de satisfação com a norma reguladora dos relatórios de gestão (DN 93/2008, alterada pela DN 96/2009) ..... | 4  |
| 3.2 Grau de satisfação em relação aos tutoriais ofertados pelo TCU .....  | 5  |
| 3.3 Grau de satisfação quanto às fases do processo de entrega do relatório de gestão .....                          | 5  |
| 3.4 Suficiência dos prazos do processo de entrega dos relatórios de gestão .....                                    | 6  |
| 3.5 Grau de satisfação em relação aos principais canais de contatos com o TCU .....                                 | 7  |
| 3.6 Grau de satisfação relacionado à formatação dos relatórios de gestão para envio eletrônico .....                | 8  |
| 3.7 Análise da questão aberta para sugestões de melhorias no processo .....   | 9  |
| 4. CONCLUSÃO .....  | 10 |

## 1. INTRODUÇÃO

A ADPLAN, por meio do PROJETO CONTAS, realizou, no período de 31/8 a 14/9/2009, Pesquisa de Opinião junto aos gestores envolvidos na sistemática de prestação de contas ao TCU em 2009. A Pesquisa teve o objetivo, entre outros, de identificar pontos passíveis de melhorias na sistemática de elaboração e entrega dos relatórios de gestão pelas unidades jurisdicionadas nos próximos exercícios.

O questionário da Pesquisa foi composto de dez questões: duas para identificação do perfil da unidade do respondente; uma sobre a forma de participação do respondente na sistemática de entrega dos relatórios de gestão; seis questões fechadas para identificar o grau de satisfação dos usuários com a nova sistemática; e, por último, uma questão “aberta”, de texto livre, para os comentários do respondente.

A Pesquisa foi feita junto aos gestores responsáveis pelo envio dos relatórios de gestão do exercício de 2008, ocorrido entre os meses de março a setembro/2009. Apesar de terem sido recebidos relatórios de gestão de 1.637 unidades em 2009, relativamente ao exercício de 2008, o questionário foi enviado somente para 917 usuários, vez que alguns deles foram responsáveis pelo envio dos relatórios de várias unidades jurisdicionadas, como foi o caso dos Comandos do Exército, da Marinha e da Aeronáutica.

Desses 917 destinatários, 552 (60,2%) responderam o formulário, sendo que 340 (61,6%) deles apresentaram sugestões para melhoria do processo.

A seguir são apresentadas as principais conclusões a partir das respostas obtidas. Os dados completos da Pesquisa, inclusive o questionário aplicado, podem ser acessados por meio o [Portal TCU](#).

## 2. PERFIL DAS UNIDADES DOS RESPONDENTES

As tabelas 1, 2 e 3 a seguir demonstram o perfil das unidades dos respondentes. Dos 552 respondentes, 90,6% representam UJ do Poder Executivo, acompanhados de representantes do Poder Judiciário (4,7%), do Ministério Público (4,2%) e do Poder Legislativo (0,5%). Quanto à natureza jurídica das UJ dos respondentes, 47,6% são de órgãos da administração direta, 19,9% são de serviços sociais autônomos, 15,1% são de autarquias, 5,3% são de fundações e o restante distribuído entre sociedade de economia mista, empresa pública, organização social e fundo.

| Tabela 1 - Esfera de poder das unidades dos respondentes |                          |                         |
|--|--------------------------|-------------------------|
| Opções de resposta                                       | Percentual das respostas | Quantidade de respostas |
| Poder Executivo  | 90,6%                    | 500                     |
| Poder Legislativo  | 0,5%                     | 3                       |
| Poder Judiciário   | 4,7%                     | 26                      |
| Ministério Público                                       | 4,2%                     | 23                      |
| <b>Total</b>   |                          | <b>552</b>              |

Tabela 2 - Naturezas jurídicas das unidades dos respondentes

| Opções de resposta                    | Percentual das respostas | Quantidade de respostas |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Órgão Público da Administração Direta | 47,6%                    | 263                     |
| Fundação                              | 5,3%                     | 29                      |
| Autarquia                             | 16,1%                    | 89                      |
| Empresa Pública                       | 3,4%                     | 19                      |
| Sociedade de Economia Mista           | 4,7%                     | 26                      |
| Fundo                                 | 1,3%                     | 7                       |
| Organização Social                    | 1,6%                     | 9                       |
| Serviço Social Autônomo               | 19,9%                    | 110                     |
| <b>Total</b>                          |                          | <b>552</b>              |

Já em relação à forma de participação no processo, conforme Tabela 3 abaixo, 83,5% dos respondentes disseram conhecer as normas do TCU que regem a entrega dos relatórios de gestão; 87,5% participaram da elaboração do relatório de sua unidade e 67,8% foram responsáveis pela formatação final do relatório em PDF.

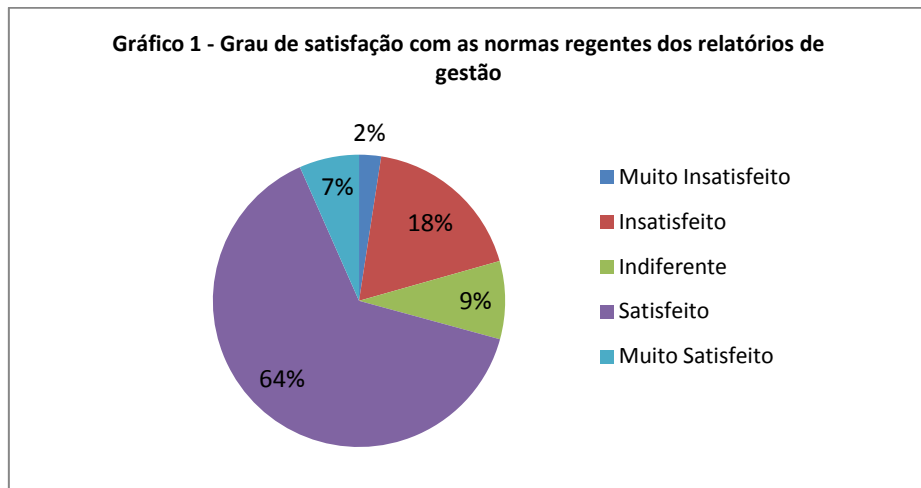
Quanto à ação de enviar eletronicamente o relatório ao TCU, esperava-se fosse apontada por 100% dos participantes, pois a Pesquisa foi feita junto aos gestores que efetivamente o enviaram. Entretanto, como o *link* para resposta do questionário ficou disponível também no Portal TCU, abriu-se a possibilidade de que outras pessoas das unidades jurisdicionadas o respondessem. Com isso, essa ação foi assumida por 93,1% dos respondentes.

| Tabela 3 - Como se deu a participação dos respondentes no processo        |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|
| Opções de resposta  | Percentual das repostas | Quantidade de respostas |
| Li e tomei conhecimento dos normativos do TCU sobre a prestação de contas | 83,5%                   | 461                     |
| Particpei da elaboração do relatório de gestão                            | 87,5%                   | 483                     |
| Converti o relatório de gestão para o formato PDF                         | 67,8%                   | 374                     |
| Enviei o relatório de gestão pela via eletrônica                          | 93,1%                   | 514                     |
| <b>Total</b>  |                         | <b>552</b>              |

### 3. SÍNTESE DAS OPINIÕES DOS RESPONDENTES

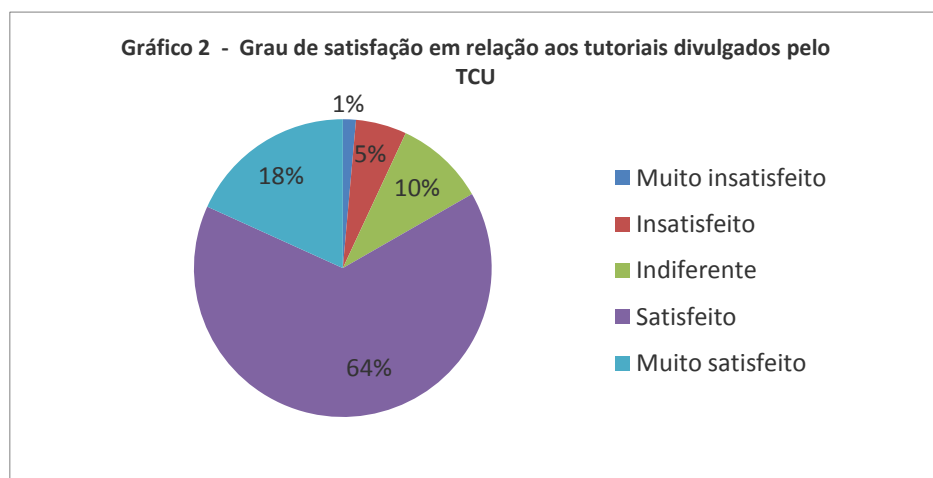
#### 3.1 Grau de satisfação com a norma reguladora dos relatórios de gestão (DN 93/2008, alterada pela DN 96/2009)

Quanto às normas, o respondente foi orientado a opinar sobre a clareza, a compreensão, a objetividade e a suficiência dos conteúdos, numa escala variando entre muito insatisfeito a muito satisfeito. Nesse sentido, 71% (388) dos respondentes disseram estar satisfeitos ou muito satisfeitos e 20% (113) insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Quanto à insatisfação, o peso maior foi dado ao quesito clareza da norma, onde 22% (123) assim se manifestaram.



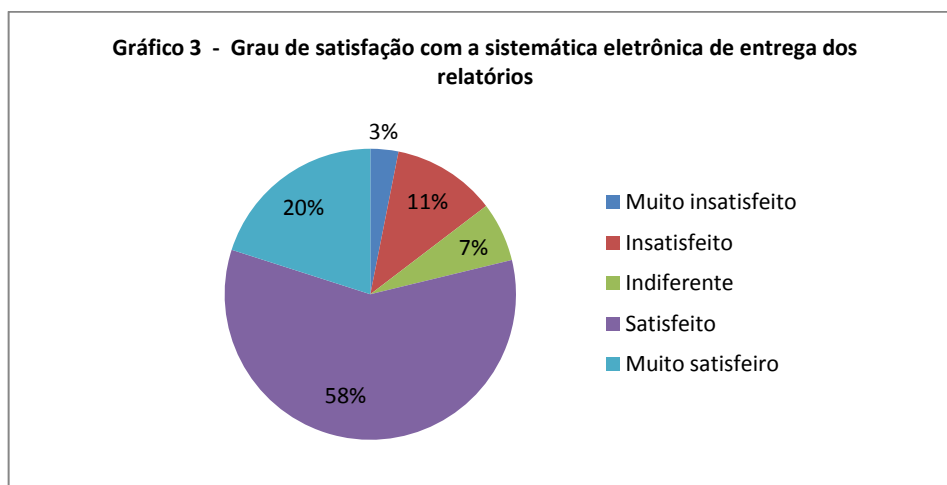
### 3.2 Grau de satisfação em relação aos tutoriais ofertados pelo TCU

Foram elaborados três tutoriais orientando sobre o cadastramento do usuário no Portal TCU, a formatação do relatório em PDF e a remessa eletrônica ao TCU. Esses tutoriais foram publicados na área de prestação de contas do Portal. Em relação a esses instrumentos, os respondentes opinaram sobre a clareza, a objetividade, a suficiência e a qualidade gráfica, posicionando-se 83% (456) deles como satisfeitos ou muito satisfeitos e 6% (38) como insatisfeitos ou muito insatisfeitos.



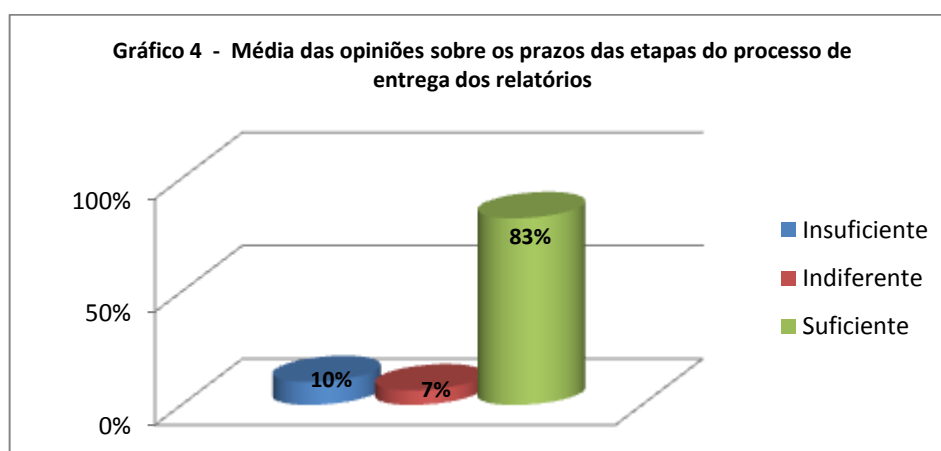
### 3.3 Grau de satisfação quanto às fases do processo de entrega do relatório de gestão

Para esta questão, o processo de entrega dos relatórios foi dividido em três fases distintas: divulgação da sistemática de entrega, cadastramento do usuário no Portal TCU e envio do relatório pelo Portal. Os respondentes opinaram sobre essas três fases, numa escala de conceitos variando de muito insatisfeito a muito satisfeito. Nesse sentido, 78% (431) demonstraram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a sistemática, enquanto 14% (80) disseram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Quanto às fases, a que mais desagradou aos respondentes foi a de cadastramento do usuário no Portal, com 18% (95) de insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

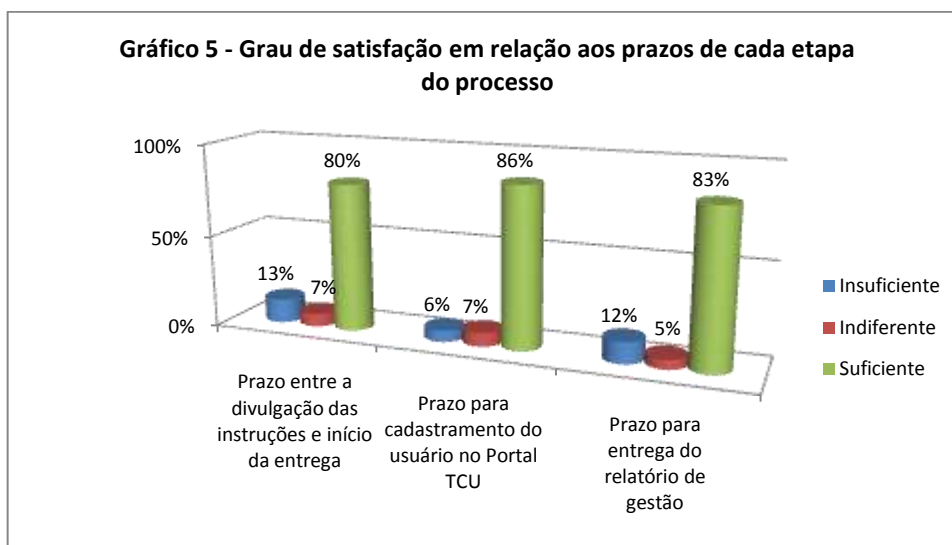


### 3.4 Suficiência dos prazos do processo de entrega dos relatórios de gestão

Neste quesito, os respondentes foram orientados a opinar sobre três tipos de prazos: prazo decorrido entre a divulgação da sistemática e o início da remessa do relatório a TCU; prazo para cadastramento do usuário no Portal TCU; prazo para entrega do relatório de gestão, conceituando cada um deles como “insuficiente” e “suficiente” ou “indiferente”, nos casos de omissão de opinião. Em média, para 83% (455) os prazos foram suficientes e para 10% (56) foram insuficientes (Gráfico 4).



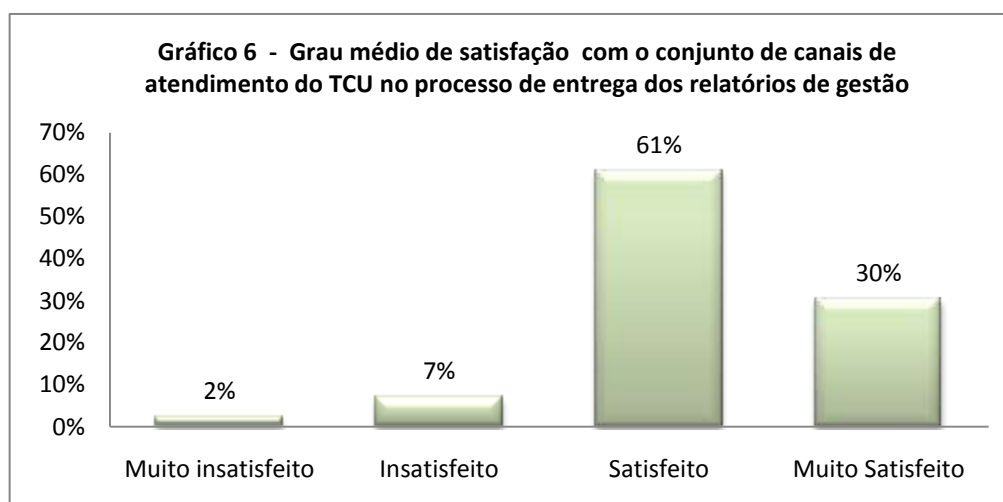
Avaliados separadamente, o prazo decorrido entre a divulgação da sistemática e início da remessa foi o que obteve a pior avaliação, sendo considerado insuficiente por 13% (71) e suficiente por 80% (439) dos respondentes (Gráfico 5).



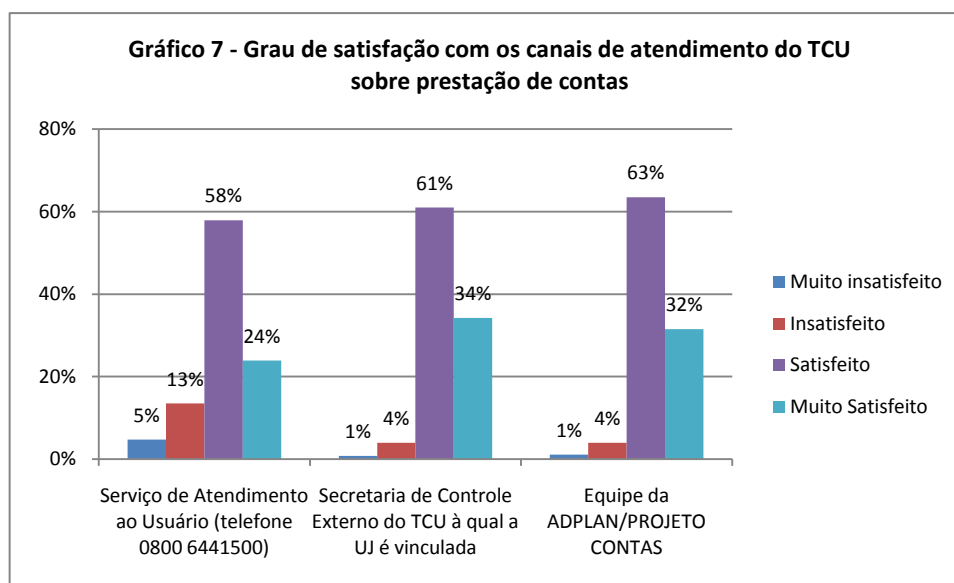
### 3.5 Grau de satisfação em relação aos principais canais de contatos com o TCU

Nesta questão, foi solicitada a opinião do respondente quanto ao grau de satisfação com os três canais colocados à disposição dos usuários para resolver problemas e dúvidas acerca dos procedimentos das unidades jurisdicionadas. Os canais avaliados foram o Serviço de Atendimento ao Usuário do TCU (telefone 0800 6441500); a Secex à qual a unidade jurisdicionada está vinculada; a Equipe do Projeto Contas/ADPLAN. Os respondentes avaliaram esses canais segundo o grau de satisfação com o atendimento prestado em muito “insatisfeito”, “insatisfeito”, “satisfeito” e “muito satisfeito”. O respondente tinha, ainda, a alternativa de assinalar que não usou o canal em avaliação.

Dos 552 respondentes da Pesquisa, 58% (318) utilizaram pelo menos um dos canais disponíveis. Considerando somente os respondentes que utilizaram pelo menos um dos canais, o grau de satisfação com o conjunto deles foi, na média, assim avaliado (Gráfico 6): 9% (29) demonstraram insatisfação ou muita insatisfação e 91% (289) disseram estar satisfeitos ou muito satisfeitos.



Na avaliação individual dos canais, o grau de satisfação (considerando os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito” somados) foi o mesmo para a Equipe Projeto Contas/ADPLAN e para a Secex à qual a UJ está vinculada, 95%. Já em relação ao Serviço de Atendimento ao Usuário, o percentual de satisfeitos e muito satisfeitos foi de 82%, conforme Gráfico 7 abaixo.



### 3.6 Grau de satisfação relacionado à formatação dos relatórios de gestão para envio eletrônico

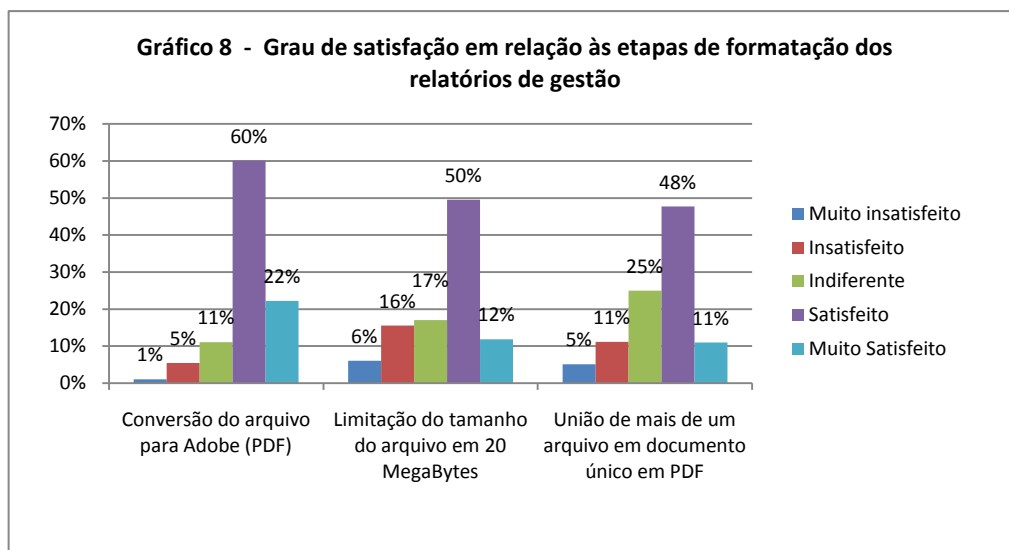
O Sistema Contas, por meio do qual os relatórios de gestão foram enviados ao TCU pelas unidades jurisdicionadas, exigiu que a peça fosse apresentada no formato PDF, tivesse tamanho máximo de 20Mb e estivesse contida em arquivo único. Esses requisitos foram exigidos em decorrência de limitações do Sistema Contas. Nesse sentido, esta questão visou avaliar o grau de satisfação quanto a esses três aspectos do processo de formatação do relatório de gestão.

Em relação ao primeiro requisito, conversão do arquivo para PDF, a maioria dos respondentes revelou-se satisfeita ou muito satisfeita, 82% (452). Esse requisito obteve, também, o menor nível de rejeição, vez que apenas 6% (36) dos respondentes revelaram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Quanto ao segundo requisito, limitação do tamanho do arquivo em 20Mb, 67% (336) dos respondentes avaliaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos. Por outro lado, esse foi o requisito com o maior nível de insatisfação, onde 22% (118) sentiram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com essa limitação.

Relativamente à obrigatoriedade de o relatório de gestão estar contido em documento único, 59% (320) dos respondentes revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com essa condição e 16% (89) mostraram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

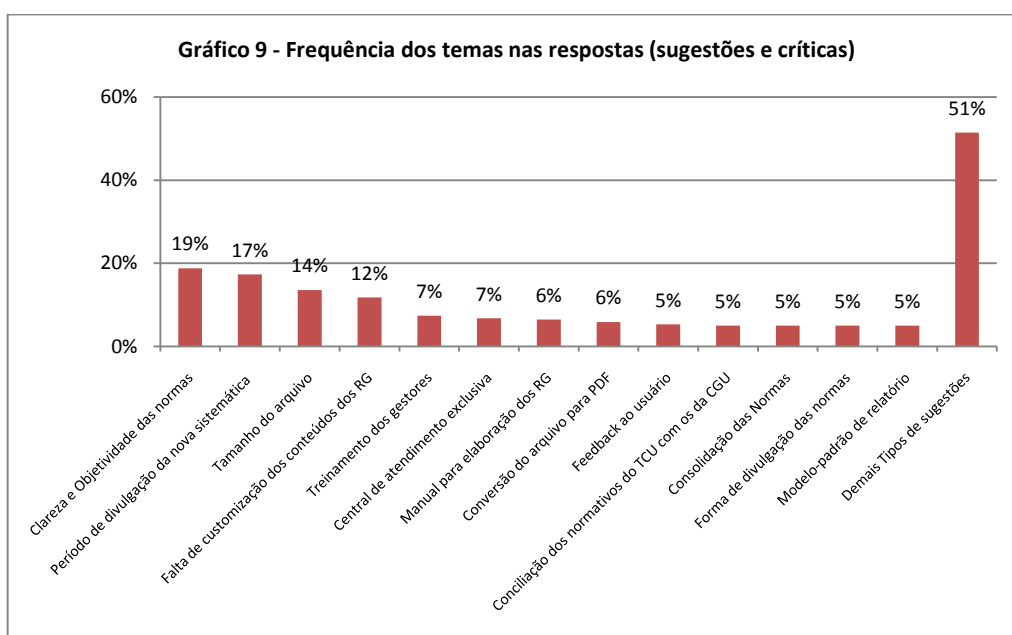




### 3.7 Análise da questão aberta para sugestões de melhorias no processo

A última questão do questionário foi do tipo “aberta”, para que o respondente pudesse inserir o texto desejado, e tinha o objetivo de coletar sugestões de melhorias da sistemática para os exercícios vindouros.

Dos 552 gestores que responderam à Pesquisa, 340 (61,6%) apresentaram sugestões. Nas respostas, foram identificados 57 temas, objetos de críticas e de sugestões. Medida a frequência em que cada tema apareceu nas respostas, chegou-se a 560 ocorrências. O Gráfico 9 a seguir demonstra os principais temas e a participação percentual de aparição nas respostas da questão aberta. Assim, o Gráfico 9 deve ser assim interpretado: o tema “Clareza e objetividade das normas” esteve presente em 19% das respostas; o tema “período de divulgação da nova sistemática” esteve presente em 17% das respostas; e assim sucessivamente.



## 4. CONCLUSÃO

A maciça participação dos gestores na Pesquisa, mais de 60% do público-alvo, demonstrou o grande interesse que as unidades jurisdicionadas têm em participar ativamente dos rumos da sistemática de prestação de contas em desenvolvimento pelo TCU. Esse interesse foi corroborado pelo alto número de sugestões oferecidas para a melhoria da sistemática para os próximos exercícios: 340 respondentes apresentaram sugestões e críticas sobre 57 aspectos diferentes da sistemática.

Melhorar a clareza dos conteúdos das normas que regem a prestação de contas, antecipar a divulgação dos passos a serem adotados pelas unidades jurisdicionadas, exigir conteúdo e forma do relatório de gestão customizados conforme o perfil da unidade jurisdicionada, instituir treinamentos sobre a elaboração dos relatórios de gestão, sintonizar as normas e prazos do TCU com a CGU foram algumas das principais preocupações e solicitações dos respondentes.

Assim, em razão da representatividade das respostas coletadas, a Pesquisa trouxe contribuições importantes, que certamente orientarão a implementação de melhorias para os exercícios seguintes.

**SECRETARIA-ADJUNTA DE PLANEJAMENTO E PROCEDIMENTOS**  
**PROJETO CONTAS**