



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS
ESCOLA DE FORMAÇÃO COMPLEMENTAR DO EXÉRCITO



Cap QCO Cont ANDRÉ LUÍS BAGETTI

***SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO COM O APOIO
PRESTADO PELA 3ª ICSEX***

Rio de Janeiro
2019

Cap QCO Cont ANDRÉ LUÍS BAGETTI

**SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO COM O APOIO PRESTADO PELA
3ª ICSEX**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Escola de Formação
Complementar do Exército / Escola de
Aperfeiçoamento de Oficiais como
requisito parcial para a obtenção do Grau
de Especialização em Ciências
Militares

Orientador: Ten Cel Inf Eduardo de Motta Maia Sampaio

**Rio de Janeiro
2019**

Cap QCO Cont ANDRÉ LUÍS BAGETTI

**SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO COM O APOIO PRESTADO PELA
3ª ICSEX**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Escola de Formação
Complementar do Exército / Escola de
Aperfeiçoamento de Oficiais como
requisito parcial para a obtenção do Grau
de Especialização em Ciências
Militares

Aprovado em ____ / ____ / ____

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO

Ten Cel Inf Eduardo de Motta Maia Sampaio

Ten Cel Gustavo Araújo Delgado

SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO COM O APOIO PRESTADO PELA

3ª ICFEX

André Luís Bagetti¹

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo verificar o grau de satisfação do público interno com o apoio prestado pela 3ªICFEx. Tal abordagem é devida a quantidade de normas legais que permeiam a gestão pública, complexidade a que estão sujeitos os agentes públicos. O propósito deste estudo é medir a eficiência dos treinamentos, orientações e diligências da 3ªICFEx a suas UGV. Com a finalidade de responder às questões de estudo e atingir o objetivo geral, foram traçados objetivos específicos, analisando, por meio de revisão bibliográfica, o cenário e o papel da ICFEx na Administração; e, para cada um desses objetivos específicos, foram formuladas questões de estudo. Com o fim de responder as questões, foi aplicada uma pesquisa, com a participação de 190 agentes, de todos os níveis da administração, de auxiliares até ordenadores de despesa. A prontidão em responder ao questionário se alinha ao elevado grau de satisfação dos agentes em relação à 3ªICFEx. Ao mapear os protocolos de consulta à 3ªICFEx, se verificou a maioria das consultas respondidas no prazo. Ponto negativo: demora em alguns atendimentos, principalmente por telefone, que se atribui ao efetivo insuficiente, frente ao número de 74 UGV. Quanto ao modelo de treinamento, o presencial tem grande aceitação, entretanto, a modalidade EAD - sem tutoria se mostra a mais indicada, principalmente pela contínua disponibilidade. Enfim, pelo estudo realizado, foi possível concluir que a 3ªICFEx se mostra eficiente em acompanhar, orientar e capacitar, evidenciado no grau de satisfação do público interno, verificado pela pesquisa, e efetiva, pelo resultado do processo da contabilidade que, nos últimos 12 meses, apresenta baixo índice de registro da conformidade contábil “com ocorrência”.

Palavras-chave: ICFEx. Setorial Contábil. UG. Unidade Gestora Vinculada.

ABSTRACT

The aim of this work is to show the level of satisfaction of the military staff concerning the technical support delivered by 3ªICFEx (3rdArmy's Accounting and Finances Agency). Such approach was chosen due to the large amount of complex legal norms in the public Administration to which the public agents are subject to. The purpose of this study is to measure the efficiency of the courses, guidance and requests performed by the 3ªICFEx towards the Military Organizations under its influence. In order to answer the research questions and to reach the main goal, specific goals were designed, analyzing the general picture and the role of the ICFEx in the Administration. In order to do so, the bibliographic resources available were used. To each one of these specific goals were designed specific questions. In order to answer such questions, a survey was used, in which 190 people participated, including all levels of the Administration, from doers to CEO. The ready feedback experienced is aligned to the level of satisfaction of the agents to the work of the 3ªICFEx. By mapping the demands directed to the 3ªICFEx, it was possible to note that the majority of the demands were replied on time. On the other hand, a delay in some services like telephone calls was noticed, which can be explained by the reduced number of staff allocated in such services compared to the number of Military Organizations supported: 74. Concerning the training services, the attending courses are appreciated, the distance ones, which are untutored, are considered more appropriate due to its continuous availability. In conclusion, it was made possible to allude that the 3ªICFEx is effective to follow, to guide and to qualify the military staff, as we can see from the level of satisfaction which came up. Also, it was shown that the accounting services were effective, which can be proved by the low incidence of negative occurrences in the past 12 months.

¹ Capitão QCO de Contabilidade da turma de 2011. Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade do Sul de Santa Catarina em 2010 e Especialista em Aplicações Complementares às Ciências Militares pela Escola de Formação Complementar do Exército em 2011.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 1 |
| 1.1 PROBLEMA | 4 |
| 1.2 OBJETIVO GERAL | 5 |
| 1.2.1 Objetivos Específicos | 6 |
| 1.3 QUESTÕES DE ESTUDO | 6 |
| 1.4 JUSTIFICATIVA | 7 |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO | 8 |
| 2.1 O EXÉRCITO BRASILEIRO | 8 |
| 2.2 A ORGANIZAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO | 8 |
| 2.3 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E O EXÉRCITO | 9 |
| 2.4 A SECRETARIA DE ECONOMIA E FINANÇAS | 10 |
| 2.5 INSPETORIA DE CONTABILIDADE E FINANÇAS – ICFEx | 10 |
| 2.5.1 O Sistema de Contabilidade e a ICFEx | 11 |
| 2.6 UNIDADE GESTORA | 12 |
| 3. METODOLOGIA | 13 |
| 3.1 TIPO E NATUREZA DA PESQUISA | 13 |
| 3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA | 13 |
| 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO | 14 |
| 4.1 RESPOSTAS DOS AGENTES DAS UNIDADES GESTORAS | 14 |
| 4.2 DEMANDAS À 3ª ICFOX | 21 |
| 4.3 ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA 3ª ICFOX | 23 |
| 4.4 CONFORMIDADE CONTÁBIL - INDICADOR DE RESULTADO | 24 |
| 5. CONCLUSÃO | 26 |

REFERÊNCIAS

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO ÀS UNIDADES GESTORAS
VINCULADAS

SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO COM O APOIO PRESTADO PELA 3ª ICSEX

1. INTRODUÇÃO

Na concepção de Silva (2004) Administração Pública é o conjunto de meios institucionais, materiais, financeiros e humanos organizados e necessários para executar as decisões políticas. Representa o conjunto de órgãos utilizados pelo poder político para atingir fins devidos.

O dirigente público deve obediência aos princípios da administração pública, definidos no artigo 37 da Constituição Federal:

“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência...”

Segundo Hely Lopes Meirelles (1995), Administração vem a ser “o conjunto de órgãos instituídos para a consecução dos objetivos do Governo”. Sendo, dessa forma, a Administração, ao mesmo tempo, a titular e a executora do serviço público.

A administração pública consiste na própria atividade administrativa exercida pelo Estado por seus órgãos e agentes, caracterizando, enfim, a função administrativa. É a gestão dos interesses públicos executados pelo Estado, seja através da prestação de serviços públicos, seja por sua organização interna, ou ainda pela intervenção no campo privado.

O administrador público somente poderá fazer aquilo que estiver expressamente previsto em lei. Esse princípio configura, portanto, a expressão máxima da distinção entre a atuação pública e a privada, pois, enquanto na iniciativa privada os cidadãos podem fazer tudo o que não for proibido por lei, na esfera pública os agentes somente podem fazer o que expressamente estiver previsto em lei. Registre-se, outrossim, que o Princípio da Legalidade Administrativa não apenas permite a ação administrativa. Pelo contrário, no Estado Democrático de Direito ele a

vincula, pois ao administrador não é facultado fazer o que estiver previsto em lei, é, pelo contrário, obrigatório.

José dos Santos Carvalho Filho (2014) conceitua os princípios administrativos como “postulados fundamentais” que inspiram todo o modo de agir da Administração Pública. Os Princípios tratam dos fundamentos da prática administrativa, sendo positivados ou extraídos da ilação estabelecida com base na carta magna.

Os Princípios administrativos submetem o Estado na criação legislativa dos diversos órgãos e entidades da Administração Pública, esta enquanto aparelho, bem como os atos inerentes à administração pública, esta enquanto atividade. Deste modo, corrobora os ensinamentos do Ministro Carlos Ayres Britto ao versar a respeito dos Princípios expressos no art. 37 caput:

“Princípios, esses, regentes de qualquer das modalidades de administração pública (...) a administração pública enquanto atividade e a Administração Pública enquanto aparelho ou aparato de poder. Logo, princípios que submetem o Estado quando da criação legislativa de órgãos e entidades, assim como submetem todo e qualquer poder estatal quando do exercício da atividade em si de administração pública. (BRITTO, In: Comentários à Constituição, 2014).”

Fundado na premissa de império da lei, na qual todo direito deve expressar-se por meio de uma lei, o Estado burguês se valeu do ideário iluminista de Rousseau (a lei como a manifestação da vontade geral) e Locke (a lei como instrumento geral de proteção dos cidadãos). Todos têm o direito de não se submeter senão em face da lei. (MENDES; BRANCO, 2014).

O Exército Brasileiro, como Órgão da estrutura administrativa do Poder Executivo da União, integra a Administração Pública Federal e a ela se subordina conforme disposto no Decreto nº 98.820, de 12 de janeiro de 1990, que aprova o Regulamento de Administração do Exército (RAE) - (R-3).

Neste cenário complexo da Administração Pública, encontram-se os agentes da administração do Exército, distribuídos atualmente, em 402² Unidades Gestoras, a fim de cumprir as missões institucionais do EB, realizam a gestão orçamentária, financeira e patrimonial, das mais de 600 Organizações Militares (OM), distribuídas por todo o Território Nacional.

² Fonte: Diretoria de Gestão Orçamentária–SEF–EB, disponível em <intranet.dgo.eb.mil.br>

Além disso, no âmbito do Exército Brasileiro, as Inspetorias de Contabilidade e Finanças (ICFEx) têm por objetivo, conforme consta do art. 1º da Portaria nº 050, de 10 de fevereiro de 2003, “realizar a contabilidade analítica sob a coordenação técnica da Diretoria de Contabilidade (D Cont) e desenvolver atividades de auditoria e fiscalização sob a coordenação técnica da Diretoria de Auditoria (D Aud)”³.

Ao avançar na Portaria nº 050, mais precisamente nos incisos IV e VIII, do artigo 3º, percebe-se a vocação da ICFEx para outro tema, a orientação:

"Art. 3º Às ICFEx compete:

(...)

IV - acompanhar a execução de contratos, convênios, acordos, ajustes ou similares formulados pelas UG vinculadas;

(...)

VIII - prestar assistência, orientação e apoio técnico aos OD e demais agentes da administração das UG vinculadas;"

As Unidades Administrativas do Exército que possuem encargos de orçamento, finanças e patrimônio, as chamadas Unidades Gestoras (UG) se vinculam a uma das 12(doze) ICFEx, distribuídas pelas 12(doze) Regiões Militares, para buscar orientação e solução às dúvidas, quanto à interpretação e aplicação de leis e normativos.

Em função da crescente complexidade das leis e normas, o papel orientador das ICFEx se torna cada vez mais preponderante para a eficiência administrativa das UG e, neste sentido, este trabalho teve como objetivo, descobrir o nível de satisfação do público interno com o apoio prestado pela 3ª ICFEx.

1.1 PROBLEMA

A administração pública é revestida de rito próprio (legalidade), baseada nos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O Exército Brasileiro, como Órgão da Administração Pública Federal é parte dessa administração, conforme se extrai do Decreto nº 98.820, de 12 de janeiro de 1990, que aprova o Regulamento de Administração do Exército (RAE) - (R-3):

³ A Diretoria de Auditoria foi extinta no ano de 2010, sendo substituída pelo Centro de Controle Interno do Exército. Assim, onde se lê: Diretoria de Auditoria; leia-se: Centro de Controle Interno do Exército (CCIEEx).

“Art. 3º A Administração do Exército é parte integrante da Administração Federal e a ela se subordina segundo normas legais.

[...]

Art. 5º As atividades administrativas do Ministério do Exército obedecerão aos mesmos princípios previstos em lei para a Administração Federal e, ainda, a outros princípios particulares necessários ao atendimento de suas peculiaridades.”

O Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, já definiu a administração do Exército, ministério à época, como parte da administração pública federal, estabelecendo princípios a serem observados:

“Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

[...]

Art. 6º As atividades da Administração Federal obedecerão aos seguintes princípios fundamentais:

I - Planejamento.

II - Coordenação.

III - Descentralização.

IV - Delegação de Competência.

V - Controle.”

Esta problemática não é de simples conclusão como aparenta ser aos olhos daqueles que não conhecem as instituições militares, pois estas estão organizadas na hierarquia e disciplina, como o próprio texto constitucional determina:

“Art. 142. As Forças Armadas constituídas pela Marinha, pelo Exército e pela Aeronáutica, são instituições nacionais permanentes e regulares, organizadas com base na hierarquia e na disciplina, sob autoridade suprema do Presidente da República, e destinam-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer destes, da lei e da ordem. (BRASIL, 1988).”

Neste contexto, as funções administrativas recaem àquele que detém o grau hierárquico pré-definido e não necessariamente ao que possui habilitação específica.

Por outro lado, a estrutura hierarquizada pode facilitar o estabelecimento de rotinas a serem observadas por todos os agentes envolvidos em determinado processo.

Assim, administrativamente o Órgão Exército, como parte da administração pública federal, está organizado, a partir das Unidades Orçamentárias Comando do Exército e Fundo do Exército, em 402 (quatrocentos e duas) Unidades Gestoras Executoras (UGE).

A Unidade Orçamentária⁴ é a Unidade da Administração Direta a que o Orçamento da União consigna dotações específicas para a realização de seus programas de trabalho e sobre os quais exerce o poder de disposição.

Por sua vez, as Unidades Gestoras Executoras, são as Unidades Administrativas dotadas de Autonomia Administração que é a competência para executar despesas orçamentárias, desembolsos financeiros e a gestão do patrimônio e evidenciação de custos.

Além disso, para a consecussão dos projetos do Exército foram distinguidos os Órgãos de Direção Setorial (ODS), de acordo com artigo 9º, do Decreto nº 93.188, de 29 de agosto de 1986, “Aos departamentos e às secretarias compete realizar o planejamento, a orientação, o controle e a coordenação das atividades e dos programas relativos às estratégias setoriais específicas.”

Dentre os ODS, destaca-se a Secretaria de Economia e Finanças (SEF), responsável, dentre outros, por coordenar e controlar as atividades relacionadas a execução e contabilização da gestão orçamentária, financeira e patrimonial.

A fim de cumprir sua missão de orientação das UGE do Comando do Exército, a SEF dispõe de 12 Setoriais, as Inspetorias de Contabilidade e Finanças do Exército (ICFEx), situadas nas sedes dos Comandos Regionais.

Assim, através deste estudo pretende-se responder ao seguinte questionamento – Qual o grau de efetividade das orientações e acompanhamento das UGE pela 3ª ICFEx?

1.2 OBJETIVO GERAL

O presente estudo pretende verificar o nível de satisfação do público interno com o apoio prestado pela 3ª ICFEx.

1.2.1 Objetivos Específicos

Com a finalidade de delimitar e alcançar o desfecho esperado para o objetivo geral, foram levantados objetivos específicos que conduzem à consecução do objetivo geral deste trabalho:

- a. Verificar o percentual de atendimento das demandas das UG pela 3ª ICFEx.
- b. Mostrar o efetivo, responsável pelo atendimento às dúvidas das UGV.

⁴ Manual SIAFI Web - 010400 – GLOSSÁRIO.

- c. Caracterizar a situação do efetivo da 3ª ICEx, para atender as demandas das UGV.
- d. Descrever quantitativa e qualitativamente a existência de canais de ligação das UG com a 3ª ICEx.
- e. Verificar o tempo médio de resposta às consultas das UGV pela 3ª ICEx.
- f. Verificar áreas da administração, eventualmente não abrangidas pelos treinamentos disponibilizados pelo sistema SEF, do qual a 3ª ICEx faz parte.
- g. Verificar o percentual de UGE com registro da conformidade contábil mensal, com restrição, nos últimos 12 meses.

1.3 QUESTÕES DE ESTUDO

Algumas questões de estudo podem ser formuladas no entorno deste questionamento, quanto a efetividade das orientações das Inspetorias de Contabilidade e Finanças do Exército, para o perfeito entendimento das Normas que regulam a administração pública:

- a. Qual o percentual de atendimento das demandas das UG pela 3ª ICEx?
- b. Qual(is) a(s) seção(ões) da 3ª ICEx responsável(is) pelo atendimento às dúvidas das Unidades Gestoras Vinculadas(UGV)?
- c. O efetivo da 3ª ICEx é suficiente para atender as demandas das UGV?
- d. Quantos e quais são os canais disponíveis para consulta pelas UGV?
- e. Qual o tempo médio de resposta às consultas das UGV?
- f. Os treinamentos disponibilizados pela 3ª ICEx atendem todas as áreas da administração das UGV?
- g. Qual o percentual de UGE, considerando o número de UGV por ICEx, que tiveram o registro da conformidade contábil mensal, com restrição, nos últimos 12 meses?

1.4 JUSTIFICATIVA

Conforme abordado anteriormente, a quantidade de normas legais que permeiam a gestão pública e a que estão sujeitos os agentes públicos, demandam razoável grau de conhecimento jurídico e capacidade de interpretação.

A fim de evidenciar a dificuldade de interpretar e aplicar as Normas pelos agentes no âmbito das UGV, apresenta-se um caso exemplificativo:

- a Lei 12.512 que possibilitou a aquisição direta de Alimentos da Agricultura Familiar por Órgãos da Administração Pública e estabeleceu metas mínimas, como forma de incentivo ao segmento da agricultura familiar, data de 14 de outubro de 2011;

- desde 2015, as Unidades do Exército estão orientadas a direcionar pelo menos 30% de suas aquisições de alimentos para a agricultura familiar;

- em 12 de junho de 2019, a 3ª ICFEx, Setorial Contábil da área da 3ª Região Militar, sediada em Porto Alegre e responsável pelas 74 UGE do Comando do Exército no Rio Grande do Sul, expediu um documento para as suas UGV, demandando, nos seguintes termos:

“2. Esta Setorial Contábil, no intuito de estudar estas questões de forma pontual e, ainda, dirimir outras dúvidas que suas Unidades Gestoras Vinculadas porventura tenham, vem, por meio deste documento, solicitar que sejam apontados os maiores óbices deste processo de aquisição, desde a fase de planejamento até a fase de execução e fiscalização contratual, dentre os quais, destacamos:

- a. emprego do amparo legal;
- b. conhecimento dos produtos disponíveis;
- c. divulgação da chamada pública;
- d. critérios de seleção do fornecedor;
- e. certidões negativas;
- f. formalização do contrato;
- g. fiscalização contratual; e
- h. outros.

3. Solicitamos, ainda, que, dentro das possibilidades dos agentes dessa Unidade, as questões levantadas sejam acompanhadas de possíveis sugestões/ soluções, de modo que possamos tratar os problemas de forma conjunta e efetiva, sob uma perspectiva corporativa. As contribuições deverão dar entrada nesta ICFEx até 28/12/2019.”

- das 74 UGV, 35 apresentaram dúvidas sobre a correta interpretação da norma e as demais 39 UGV foram verificadas sem aquisição da agricultura familiar ou em níveis percentuais abaixo dos 30% estabelecidos.

Considerando a falta de disponibilidade de pessoal técnico nas UGE, o Exército optou por concentrá-los nas ICFEx, como Setoriais, na premissa de que as dúvidas sejam submetidas à orientação destas, que, em tese, detêm o conhecimento técnico.

Assim, é necessário medir a efetividade do apoio prestado pelas ICFEx, evidenciando o impacto na prevenção de impropriedades e irregularidades, por erro involuntário na interpretação das Normas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir, será descrito o referencial teórico sobre o Exército e Administração, suas complexidades, o papel das Inspetorias de Contabilidade e Finanças do Exército, no modelo de Sistema de Economia e Finanças do EB, e os canais de consulta que as ICFEx disponibilizam aos agentes da administração das UG.

2.1 O EXÉRCITO BRASILEIRO

As Forças Armadas, como instituições nacionais permanentes, tem previsão no texto constitucional, assegurando-lhe certa independência em relação a possíveis interferências políticas, conforme Art. 142, da CF/88.

2.2 A ORGANIZAÇÃO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

A organização do Exército está regulada pelo Decreto nº 93.188, de 29 de agosto de 1986, e suas alterações, dispendo sobre a organização básica, onde verificamos a previsão do Estado-Maior do Exército como Órgão de Direção Geral e os Órgãos de Direção Setorial (ODS).

Assim, está o Exército organizado, conforme Art. 4º, em :

a. Órgãos de Direção Geral:

- 1) Alto Comando do Exército (ACE), composto pelos Oficiais Gerais do último posto, General de Exército;
- 2) Estado-Maior do Exército; e
- 3) Conselho Superior de Economia e Finanças (CONSEF).

b. Órgãos de Direção Setorial:

- 1) Departamento-Geral do Pessoal - DGP;
- 2) Departamento de Ensino e Pesquisa - DEP;
- 3) Departamento de Engenharia e Construção - DEC;
- 4) Departamento Logístico - DLog;
- 5) Departamento de Ciência e Tecnologia - DCT;
- 6) Secretaria de Economia e Finanças - SEF; e
- 7) Comando de Operações Terrestres - COTER

Atualmente a Unidade Orçamentária do Comando do Exército, UG 160087, está no EME, observando o artigo 7º do Decreto nº 93.188/86:

“Art 7º O Estado-Maior do Exército é o órgão responsável, perante o Ministro do Exército, pelo preparo do Exército e pela orientação do planejamento de emprego da Força Terrestre, visando ao cumprimento de sua destinação constitucional, cabendo-lhe:

I - estudar, planejar, orientar, coordenar e controlar todas as atividades relativas à atuação do Exército, na paz e na guerra, no quadro das decisões e das diretrizes do Ministro, inclusive as de coordenação a cargo do Estado-Maior das Forças Armadas e dos demais ministérios;

II - centralizar e coordenar os assuntos, da alçada do Ministério do Exército, relativos às Polícias Militares;

III - orientar, coordenar e controlar as atividades de planejamento, de orçamento, de modernização administrativa e de gerenciamento de programas do Plano Diretor do Exército.”

2.3 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E O EXÉRCITO

A administração pública é revestida de rito próprio em observância aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. O Exército Brasileiro, como Órgão da Administração Pública Federal é parte dessa administração, conforme se extrai do Decreto nº 98.820, de 12 de janeiro de 1990, que aprova o Regulamento de Administração do Exército (RAE) - (R-3).

2.4 A SECRETARIA DE ECONOMIA E FINANÇAS

A Secretaria de Economia e Finanças (SEF), criada em 3 de março de 1982, é o órgão de direção setorial do Exército Brasileiro que tem como premissa básica o compromisso da qualidade da gestão dos recursos orçamentários, financeiros e patrimoniais; dos processos e dos sistemas administrativos e das auditorias de avaliação da gestão dos recursos disponibilizados para o Comando do Exército.

No mesmo dia 3 de março de 1982, foram também criadas a Diretoria de Auditoria, o Centro de Pagamento do Exército e as Inspetorias de Contabilidade e Finanças do Exército (ICFEx).

2.5 INSPETORIA DE CONTABILIDADE E FINANÇAS - ICFEx

As ICFEx possuem sua finalidade e organização, atualmente definidos na Portaria nº 050, de 10 de fevereiro de 2003, que aprova o Regulamento das Inspetorias de Contabilidade e Finanças do Exército (R-29).

“DAS INSPETORIAS E SUAS FINALIDADES

Art. 1º As Inspetorias e Contabilidade e Finanças do Exército (ICFEx), como Unidades Setoriais de Contabilidade e de Controle Interno, são órgãos diretamente subordinados à Secretaria de Economia e Finanças (SEF), tendo por finalidades, no âmbito do Comando do Exército, realizar a contabilidade analítica sob a coordenação técnica da Diretoria de Contabilidade (D Cont) e desenvolver atividades de auditoria e fiscalização sob a coordenação técnica da Diretoria de Auditoria (D Aud).”

As atribuições das Inspetorias constam descritas no artigo 3º do R-29, sendo no VII a incumbência de “prestar assistência, orientação e apoio técnico aos OD e demais agentes da administração das UG vinculadas”

A fim de cumprir suas atribuições, pela Portaria 050/03, as ICFEx contam com a seguinte organização:

“DA ORGANIZAÇÃO

Art. 2º As ICFEx têm a seguinte estrutura:

I - Chefe;

II - Subchefe;

III - 1ª Seção (S/1) - Seção de Apoio Técnico e Treinamento;

IV - 2ª Seção (S/2) - Seção de Auditoria e Fiscalização;

V - 3ª Seção (S/3) - Seção de Contabilidade; e

VI - 4ª Seção (S/4) - Seção de Apoio Administrativo.”

Quanto a finalidade das seções da ICFEx, pode-se dizer que a 4ª Seção é voltada para as atividades internas de funcionamento da Unidade, enquanto que a 2ª Seção desempenha funções próprias de controle interno, auditoria e fiscalização, e as 1ª e 3ª seções desempenham as funções de treinamento, apoio técnico, orientações e contabilidade:

“R-29

Art. 4º À 1ª Seção - Seção de Apoio Técnico e Treinamento - compete:

(...)

VI - realizar treinamento e atualização de conhecimento para os integrantes da Inspetoria e agentes da administração das UG vinculadas;

VII - planejar e coordenar os pedidos de cooperação de instrução;

Art. 5º À 2ª Seção - Seção de Auditoria e Fiscalização - compete:

(...)

X - orientar as UG vinculadas quanto ao atendimento de diligências do Tribunal de Contas da União (TCU);

Art 6º À 3ª Seção - Seção de Contabilidade - compete:

I - prestar assistência, orientação e apoio técnico contábil às UG vinculadas;"

Recentemente, a 3ª ICFEx adotou uma divisão da 2ª Seção, criando a 5ª Seção, responsável pela análise dos processos de implantação de pensões.

2.5.1 O Sistema de Contabilidade e a ICFEx

O Sistema de Contabilidade do Governo Federal, definido pela Lei 10.180/01, está organizado a partir da Secretaria do Tesouro Nacional, Órgão Central, e as Setoriais Contábeis de Órgão Superior, nos Ministérios, de Órgão, na central de cada Órgão considerado e de Unidade Gestora⁵.

A Setorial Contábil de UG, como é chamada, acompanha de perto a execução dos registros contábeis, analisando e orientando os lançamentos pelas Unidades Vinculadas, sendo o Contador de UG responsável pela regularidade dos registros, em observância às Normas de Contabilidade Aplicada ao Setor Público, dispostas, em grande parte, no MCASP⁶.

A Setorial Contábil de Órgão está na Diretoria de Contabilidade, em Brasília-DF e o Exército dispõe de 12 (doze) Setoriais Contábeis de UG, nas 12 (doze) ICFEx.

A 3ª ICFEx, como Setorial Contábil de UG possui 74 Unidades Gestoras Vinculadas, distribuídas pelo território do Estado do Rio Grande do Sul.

⁵ Setorial Contábil de Unidade Gestora - é a unidade responsável pelo acompanhamento da execução contábil de um determinado número de Unidades Gestoras Executoras e pelo registro da respectiva conformidade contábil - Decreto nº 6.976, de 7 Out 2009.

⁶ Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público - 8ª Edição

Os serviços próprios de Contabilidade (Setorial Contábil de UG) são desenvolvidos, conforme menciona a Portaria 50 (R-29), pela 3ª Seção, a Seção de Contabilidade.

No tocante a pessoal, atualmente a Seção de Contabilidade da 3ª ICFEx conta com 8 (oito) agentes, sendo 2 (dois) contadores e 6 (seis) técnicos.

2.6 UNIDADE GESTORA

Segundo o Manual SIAFI Web, a Unidade Gestora é a Unidade Orçamentária ou Administrativa que realiza atos de gestão orçamentária, financeira e/ou patrimonial, cujo titular, em consequência, está sujeito a tomada de contas anual na conformidade do disposto nos artigos 81 e 82 do Decreto-lei nº. 200, de 25 de fevereiro de 1967.

Além disso, a Unidade Gestora, de acordo com sua atribuição e competência pode ser, segundo o Glossário do Manual SIAFI Web:

- UNIDADE GESTORA EXECUTORA (UGE) - É a Unidade Gestora responsável pela execução orçamentária, financeira e patrimonial, responsável pela geração de registros contábeis no SIAFI.
- UNIDADE GESTORA RESPONSÁVEL (UGR) - Unidade que responde pela realização da parcela do programa de trabalho contida num crédito.
- UNIDADE GESTORA SETORIAL DE CONTABILIDADE - Unidade responsável pelos dados contábeis apresentados pelas UGE a ela jurisdicionadas (De acordo com IN/DTN/MEFP nr. 05 de 23 de junho de 1992).

3. METODOLOGIA

Apesar de as Inspetorias de Contabilidade e Finanças datarem do ano de 1982 e o tema orientação pela ICFOX aos agentes da administração ser de relevante importância, ainda, existem poucos trabalhos medindo o grau de satisfação do público interno, no Exército Brasileiro.

De acordo com Berto e Nakano (2000), as abordagens de pesquisa são condutas que orientam o processo de investigação com o intuito de identificar os métodos e tipos de pesquisas mais apropriados às soluções desejadas. As

abordagens quantitativas baseiam-se em métodos lógico-dedutivos, visando explicar relações de causa/efeito e possibilitar replicações por meio da generalização de resultados. Os resultados obtidos devem ser relatados de forma objetiva e primar por descrições externas e metrificadas.

3.1 TIPO E NATUREZA DA PESQUISA

Dentre os tipos de pesquisas inerentes às abordagens quantitativas – levantamento de dados por amostragem ou survey, experimento, e modelagens e simulações – optou-se pela utilização de levantamento ou surveys.

Survey é uma técnica de levantamento de dados por meio de questionários aplicados a amostras. É uma documentação direta que visa à obtenção de informações e/ou conhecimento acerca de um problema, uma hipótese que se deseje comprovar, ou mesmo, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (MARCONI; LAKATOS, 2006).

3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para atingir os objetivos delineados, foi empreendida uma pesquisa de campo, baseada em protocolo de entrada e saída de documentos, onde se registram consultas pelas UG à 3ª ICEx, a fim de se apurar a frequência e a tempestividade das respostas. Além disso, foi submetida uma pesquisa, por meio de questionário, aos principais agentes da administração das Unidades Gestoras Vinculadas à 3ª ICEx, com o fim de verificar o grau de satisfação do público interno, em relação ao apoio prestado pela ICEx.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram analisadas as repostas aos questionários aplicados às 74 (setenta e quatro) Unidades Gestoras Vinculadas (UGV) à 3ª ICEx, os dados relativos ao protocolo de entrada e saída de documentos cujo objeto seja consulta de UGV à ICEx e, por fim, o número de registros de conformidade contábil “com ocorrência”, por Setorial Contábil de UG no Exército.

4.1 RESPOSTAS DOS AGENTES DAS UNIDADES GESTORAS

Quanto às respostas ao questionário aplicado, pode-se afirmar que houve uma efetiva participação, considerando serem 74 UG e que 190 agentes responderam ao questionário.

Os gráficos abaixo apresentam o perfil, a experiência e a percepção desses 190 agentes da administração sobre o papel desempenhado pela 3ª ICEx.

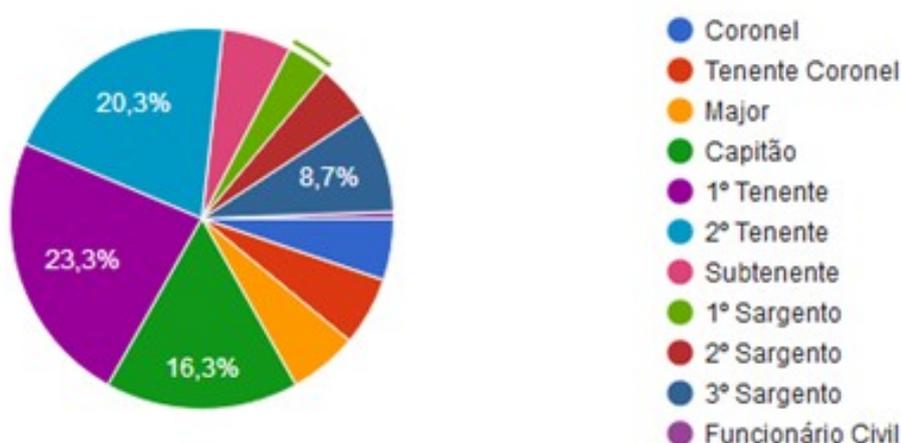


Gráfico 1 - Posto/Graduação dos agentes

Pela análise do gráfico 1, verifica-se que 59,9% dos agentes são dos postos de Capitão 16,3%, 1º Tenente 23,3% e 2º Tenente 20,3%, significando um público com grande participação no planejamento e na execução das atividades administrativas da UG, por serem oficiais e estarem, aproximadamente, no meio da escala hierárquica considerada, de 3º Sgt à Coronel. Além disso, também se verifica que há representantes de todos níveis elencados, proporcionando uma representatividade ideal ou muito próxima disso.

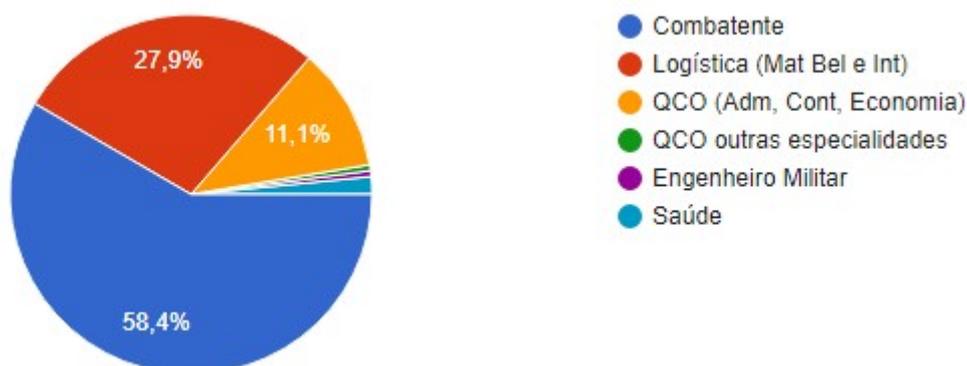


Gráfico 2 - natureza da formação militar dos agentes

Pela análise do gráfico 2, verifica-se que 59,3% são oriundos de formação militar combatente, evidenciando um perfil não muito adequado para o desempenho de cargos de agentes da administração (técnicos administrativos).

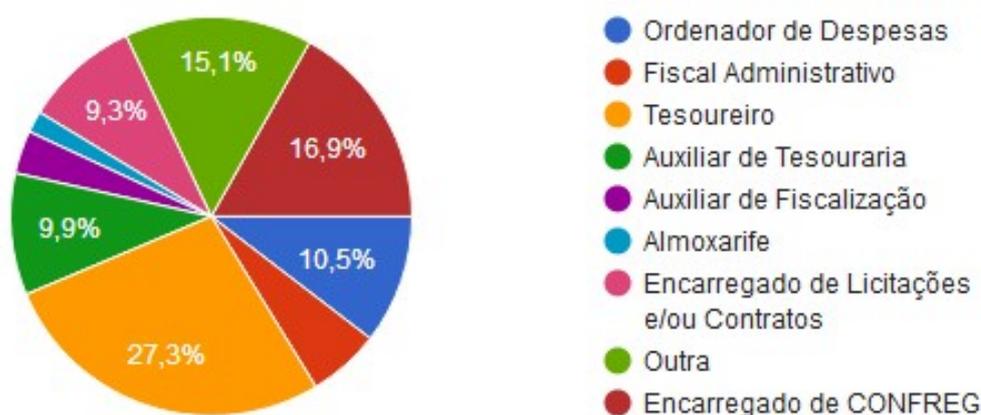


Gráfico 3 - função que desempenha na Unidade

Pela análise do gráfico 3, verifica-se que o público que respondeu ao questionário representa todas as áreas propostas pela pergunta, fato que também contribui fortemente para a credibilidade das respostas para subsidiar a solução do problema de pesquisa.

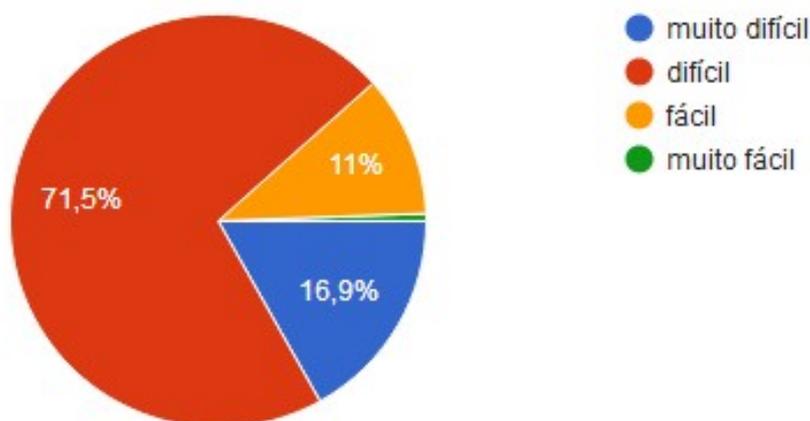


Gráfico 4 - grau de dificuldade para desempenhar a função

Pela análise do gráfico 4, verifica-se que a maioria, 88,4% dos agentes que responderam a pesquisa considera que o desempenho de sua função é difícil e muito difícil. Registre-se que apenas um agente, 0,6%, respondeu como sendo muito fácil desempenhar a sua função.

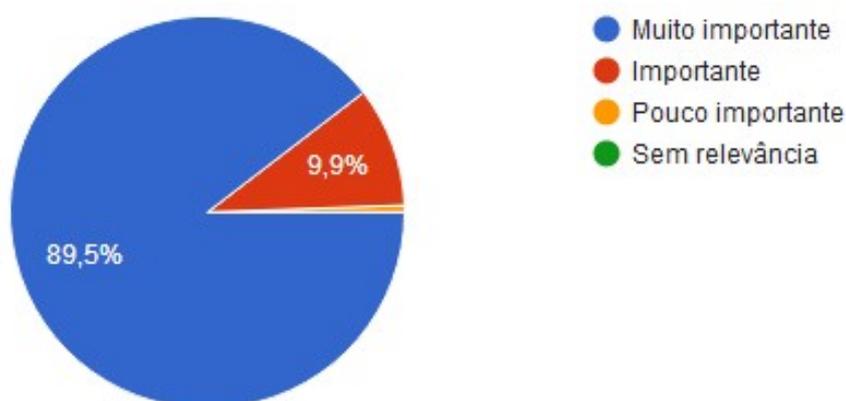


Gráfico 5 – importância da ICFEx para o bom desempenho dos agentes das Unidades Gestoras

Pela análise do gráfico 5, verifica-se que quase que a totalidade dos agentes considera que a ICFEx é muito importante ou importante para o bom desempenho dos agentes das UG, podendo ser uma solução ao problema verificado no gráfico 4, qual seja do elevado grau de dificuldade de se desempenhar as funções administrativas.

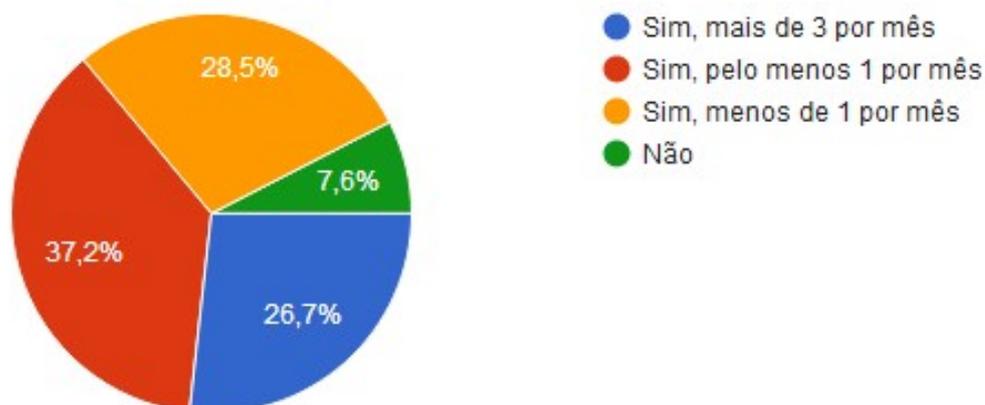


Gráfico 6 - consultas à ICFeX

Pela análise do gráfico 6, verifica-se que apenas 7,6% dos agentes que responderam ao questionário não realizaram nenhuma consulta à ICFeX, evidenciando que a maioria, 92,4%, já submeteu algum tipo de consulta à ICFeX.

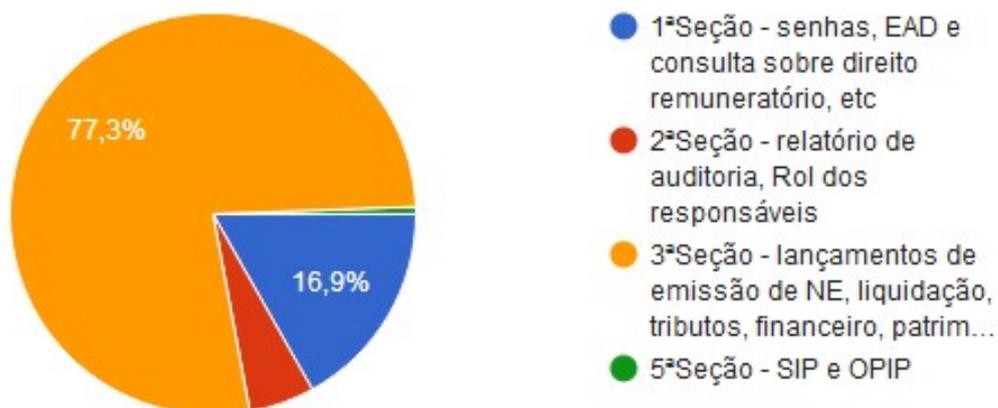


Gráfico 7 - quantidade de consultas por Seção da ICFeX

Pela análise do gráfico 7, verifica-se que das 4 (quatro) seções que desempenham atividade de orientação na ICFeX, 77,3% das consultas são direcionadas à 3ª Seção que é a Seção de Contabilidade.

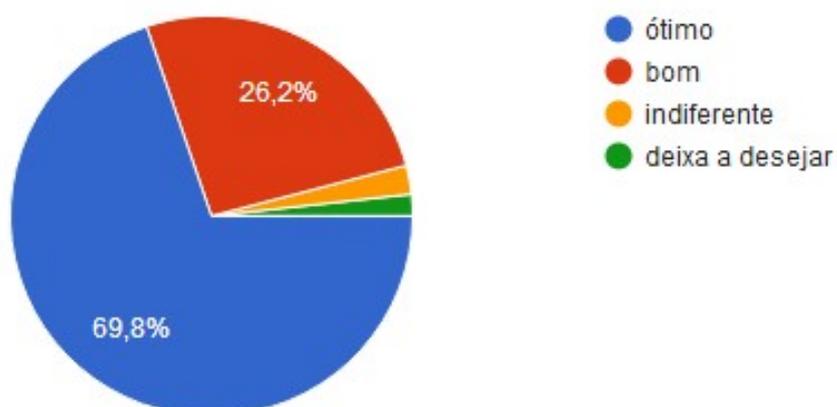


Gráfico 8 – qualidade do atendimento

Pela análise do gráfico 8, verifica-se que 69,8% dos agentes que reponderam ao questionário considera que o atendimento prestado pela 3ª ICFEx é ótimo, enquanto que 2,3% considera indiferente e 1,7% considera que deixa a desejar.

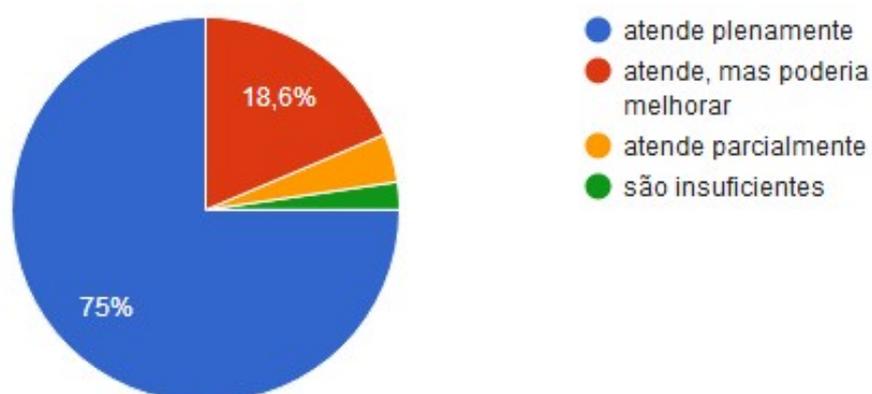


Gráfico 9 – suficiência e eficiência dos canais de atendimento frente às demandas

Pela análise do gráfico 9, verifica-se que 3/4 dos indivíduos considerados consideram que os canais disponíveis atendem plenamente, sendo suficientes e eficientes.

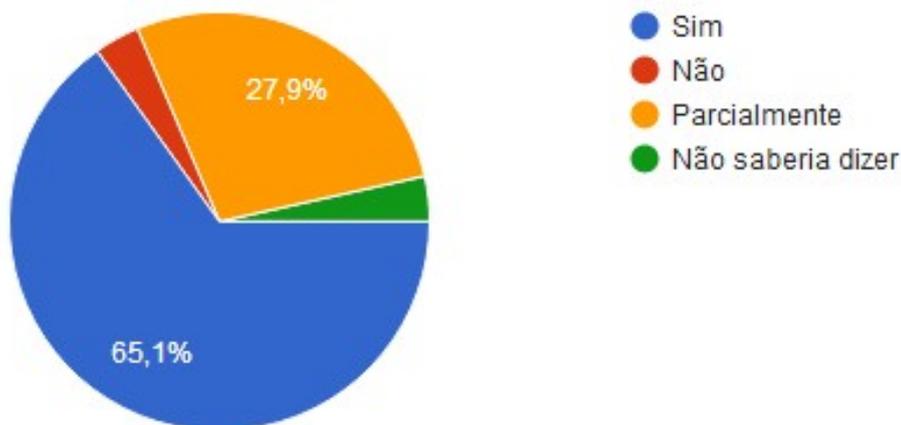


Gráfico 10 – sensação de segurança proporcionada com o apoio e treinamento disponibilizado pela 3ª ICEx para o desempenho da função

Pela análise do gráfico 10, verifica-se que 65% dos agentes se sentem seguros para o desempenho das suas funções com o apoio e treinamento oferecido pela 3ª ICEx, apesar de, ao menos parte, ter respondido que considera o exercício de sua função difícil ou muito difícil, conforme gráfico 4.

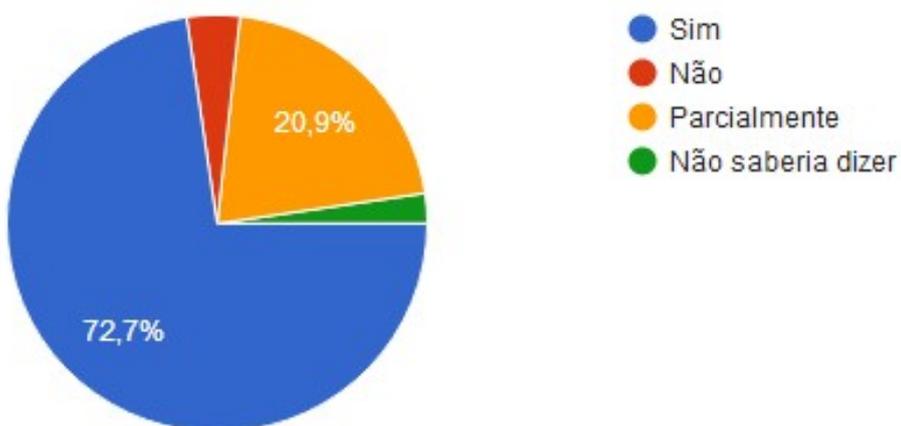


Gráfico 11 – a disponibilização de treinamentos na modalidade EAD, sem tutoria, durante todo o exercício faz diferença no desempenho das funções administrativas.

Pela análise do gráfico 11, verifica-se que a disponibilidade de treinamentos durante todo o exercício financeiro, possibilitando em caso de substituição de agente na função a qualquer tempo este possa ser minimamente qualificado faz diferença para o desempenho das funções.

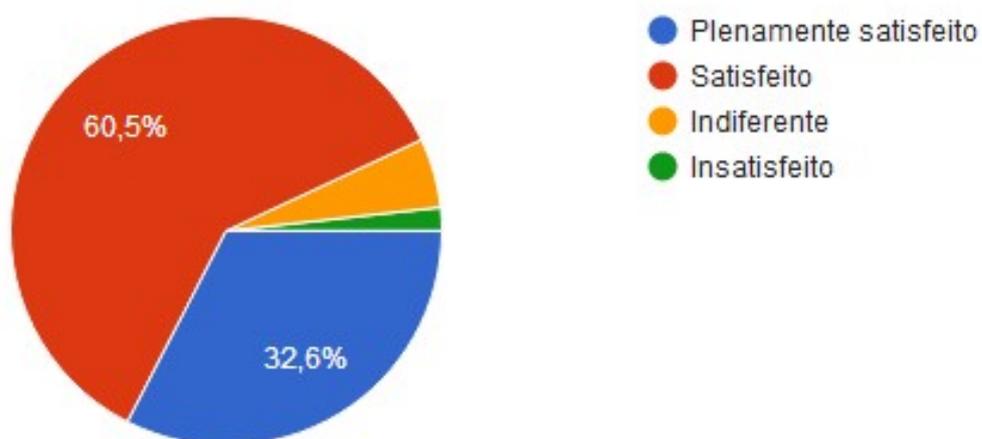


Gráfico 12 – grau de atendimento das consultas à 3ª ICEx

Pela análise do gráfico 12, verifica-se que 93,1% dos agentes que responderam ao questionário estão satisfeitos ou plenamente satisfeitos com o atendimento de suas demandas à 3ª ICEx.

Na pergunta Nr 13 do questionário, foi solicitado aos agentes comentar sobre o atendimento, treinamento, orientações ou respostas a consultas, disponibilizado pela 3ª ICEx.

Por meio da análise e síntese das respostas, verificou-se uma grande preocupação dos agentes em buscar orientações para o desempenho de suas funções, as quais a maioria considerou de difícil ou muito difícil de executar. A 3ª ICEx aparece com elevado grau de confiança por parte dos agentes que responderam ao questionário, proporcionando maior segurança na consecução dos objetivos de administração das Unidades.

O comentário a seguir exemplifica essa situação positiva:

“Excelente atendimento, muito necessário para as demandas e missões propostas, um grau de excelência e eficácia dos processos com o suporte prestado pela ICEx, precisamos de um controle externo, fora das unidades para melhor confiabilidade das informações lançadas para a União, e como também eficiência nos processos e desenvolvimento com responsividade das informações e proteção para minimizar os riscos inerentes da demanda.”

A fim de melhor evidenciar o resultado da pesquisa, as respostas foram separadas em 3 (três) grupos distintos, com os resultados a saber:

1 - Sem acrescentar nada - 17%

2 - Somente elogio - 56%

3 - Sugestão - 27%

Assim, pode-se verificar uma massiça participação, onde os elogios evidenciam um elevado grau de satisfação dos agentes em relação ao apoio prestado pela 3ª ICEx e, por outro lado, as sugestões se apresentam como oportunidade de, a partir de uma avaliação, avançar.

4.2 DEMANDAS À 3ª ICEx

Foi realizado o levantamento no protocolo da 3ª ICEx dos documentos de entrada e saída, com a finalidade de verificar a quantidade de demandas, bem como a eficiência do atendimento das demandas.

A tabela a seguir apresenta o quantitativo de documentos recebidos e respondidos pela 3ª ICEx, discriminados, por seção, em atendidos dentro do prazo e atendidos fora do prazo, bem como os documentos expedidos por cada seção.

Tabela 1 - DOCUMENTOS PROTOCOLADOS NA 3ª ICEx EM 2019 (JANEIRO A AGOSTO)

| SEÇÃO | DOCUMENTOS RESPONDIDOS | | TOTAL DOCUMENTOS RECEBIDOS | DOCUMENTOS EXPEDIDOS | PRAZO DE RESPOSTA CONSIDERADO |
|--------------------------|------------------------|---------------|----------------------------|----------------------|---|
| | DENTRO DO PRAZO | FORA DO PRAZO | | | |
| 1ª Seção | 250 | 156 | 406 | 375 | Até 8 dias |
| 2ª Seção | 704 | 109 | 813 | 766 | Até 8 dias |
| 3ª Seção | 188 | 44 | 232 | 897 | Até 8 dias |
| 3ª Seção Mensagem SIAFI* | 529 | - | 529 | 418 | Respondidas em até 2 dias, normalmente. |
| 4ª Seção** | 1.498 | 754 | 2.252 | 495 | Até 8 dias |
| 5ª Seção | 610 | 92 | 702 | 401 | Até 8 dias |
| Outras Seções** | 79 | 27 | 106 | 91 | Até 8 dias |
| 3ª ICEx - total | 3.858 | 1.182 | 5.040 | 3.443 | - |

Fonte: Protocolo da 3ª ICEx

*As mensagens SIAFI são mensagens COMUNICA utilizadas para transmitir e receber informações técnicas que demandam pronto atendimento, concisa e objetiva.

**Seções voltadas à atividade meio – rotinas e pessoal voltados à manutenção da unidade, servindo de apoio à atividade fim que, por sua vez, executa as rotinas demandadas pelos processos finalísticos da unidade.

Não foram identificados documentos não tratados pela 3ª ICFEx, ou seja, todos os documentos protocolados tiveram algum tipo de tratamento.

A seguir os valores serão representados em gráfico, mês a mês, para evidenciar a eficiência da 3ª ICFEx em responder consultas:

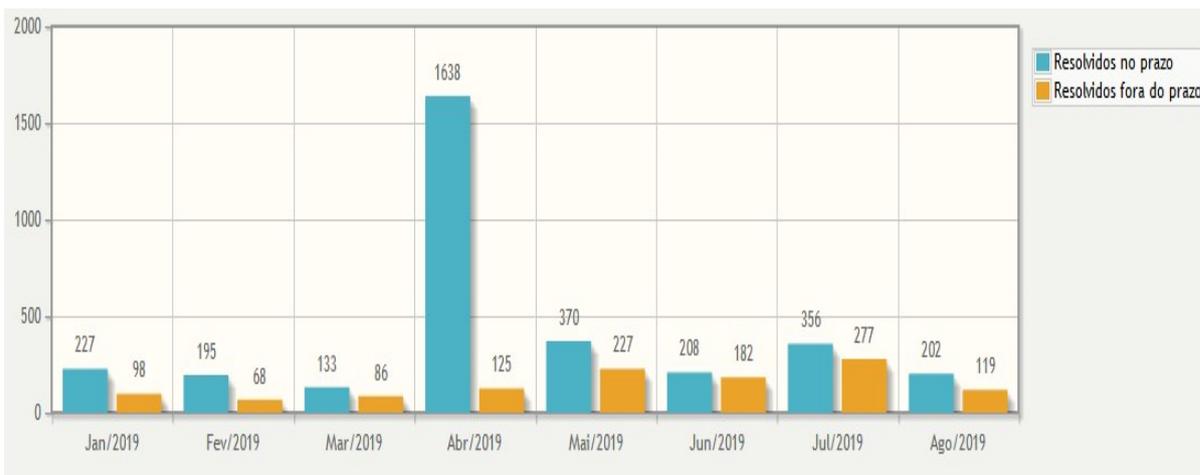


Gráfico 13 – histórico de solução de documentos (DIEx) demandados à 3ª ICFEx em 2019, considerando o prazo de 8 dias para resposta.

Observação: DIEx = Documento Interno do Exército, equivale ao Ofício, mas cujo emissor e destinatário são internos ao Órgão.

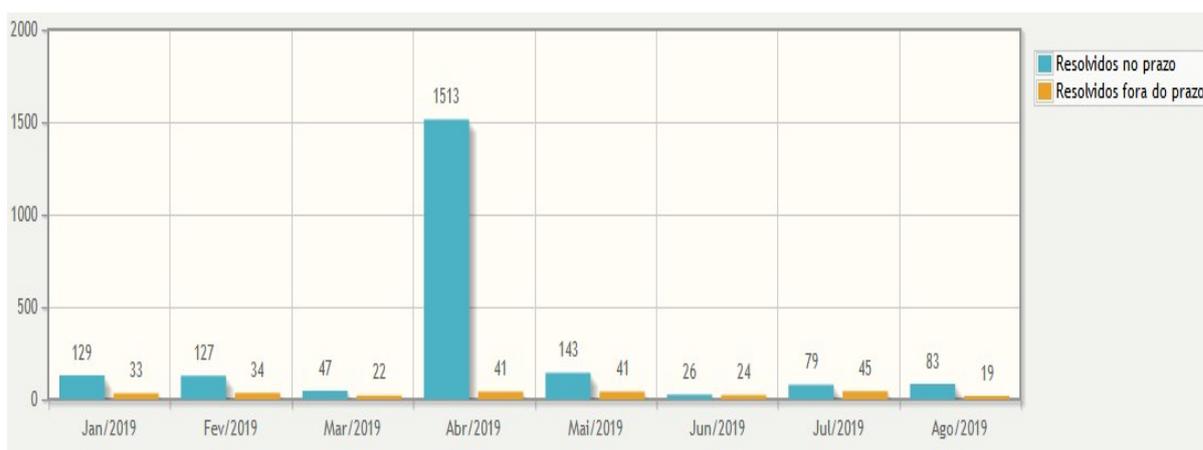


Gráfico 14 – histórico de solução de documentos (DIEx) demandados à 3ª ICFEx em 2019, considerando o prazo estabelecido pelo usuário demandante da consulta.

O prazo de 8 dias para responder a documento, que não seja urgente ou urgentíssimo, está definido no Art. 14 das Instruções Gerais para a Correspondência do Exército - EB10-IG-01.001.

Pela análise dos gráficos 13 e 14, verifica-se que, em todos os meses considerados, seja o prazo de oito dias ou o estipulado pelo usuário, a 3ª ICFeX respondeu, a maioria dos documentos, no prazo, evidenciando um grau elevado de **eficiência** em atender as demandas de consultas.

4.3 ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA 3ª ICFeX

A emissão de cartilhas e folders é outra forma de a ICFeX fazer chegar aos agentes das Unidades Gestoras Vinculadas, suas orientações gerais sobre assuntos identificados como sensíveis ou suscetíveis a erros por falha de interpretação da norma.

Assim, foram identificadas algumas orientações expedidas pela 3ª ICFeX, no ano de 2019:

- 1- Guia do Ordenador de Despesas – versão 2019, contendo a descrição de rotinas do OD, desde o recebimento da função até alguns caminhos para obter informações sobre os principais temas;
- 2- Guia para Realização da Prestação de Contas Mensal – versão 2019, contendo informações relevantes para a preparação e execução da Reunião;
- 3- Modelo de Relatório de Prestação de Contas – RPCM comentado – sendo um modelo de relatório baseado no modelo previsto na Portaria nº 40-SEF, de 2 Maio 2019, com comentários sobre o preenchimento de cada item do Relatório.
- 4- Orientação Técnica nº 001-S3/2019 – Regularização de Ordem Bancária Cancelada, contendo a descrição, com ilustrações, da rotina para regularizar a conta de Ordem Bancária Cancelada⁷.

⁷ Conta de Ordem Bancária Cancelada – conta do Plano de Contas Aplicado ao Setor Público - PCASP, que recebe lançamento quando da ocorrência de cancelamento de Ordem Bancária enviada ao Banco (2.1.8.9.1.01.03)-MCASP.

4.4 CONFORMIDADE CONTÁBIL - INDICADOR DE RESULTADO

A Conformidade Contábil consiste na certificação dos demonstrativos contábeis gerados pelo Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal SIAFI (Manual SIAFI, Macrofunção 020315 – Conformidade Contábil).

A conformidade contábil das Unidades Gestoras no Sistema de Contabilidade do Governo Federal é realizada em 4 níveis, a saber:

- 1 – Conformidade Contábil pela Setorial Contábil de UG
- 2 – Conformidade Contábil pela Setorial Contábil de Órgão
- 3 – Conformidade Contábil pela Setorial Contábil de Órgão Superior (Ministério)
- 4 – Conformidade Contábil do Balanço Geral da União, registrada pela STN.

A conformidade pode ser registrada “sem ocorrência” quando as demonstrações contábeis da UG estiverem em acordo com as normas de contabilidade aplicadas ao setor público ou “com ocorrência”, quando houver alguma inconsistência ou irregularidade nos registros da UG ou, ainda, quando os registros não corresponderem à realidade dos fatos que representam (Manual SIAFI – Macrofunção 020315 – Conformidade Contábil).

A tabela a seguir apresenta o registro da conformidade contábil de UG, realizado pelas 12 ICEx do Exército nos últimos 12 meses, informando também o número de unidades Gestoras Vinculadas de cada Setorial.

Tabela 2 - Registros de Conformidade Contábil “Com Ocorrência” pelas ICEx

| ICFEx/ UG | Nr UGV | 2018 | | | | | 2019 | | | | | | | SOMA | MÉDIA | % MÉDIO |
|--------------|-----------|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|------------|
| | | ago | set | out | nov | dez | jan | fev | mar | abr | mai | jun | jul | | | |
| 1ª 160540 | 63 | 14 | 10 | 22 | 24 | 14 | 13 | 21 | 14 | 25 | 19 | 15 | 17 | 208 | 17,33 | 28% |
| 2ª 160541 | 31 | 5 | 14 | 5 | 3 | 12 | 12 | 5 | 0 | 6 | 7 | 10 | 8 | 87 | 7,25 | 23% |
| 3ª 160542 | 74 | 8 | 7 | 10 | 10 | 8 | 3 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 52 | 4,33 | 6% |
| 4ª 160533 | 19 | 3 | 5 | 6 | 9 | 10 | 9 | 9 | 8 | 9 | 10 | 12 | 9 | 99 | 8,25 | 43% |
| 5ª 160534 | 36 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0,92 | 3% |
| 6ª 160197 | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0,42 | 4% |
| 7ª 160543 | 27 | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0,92 | 3% |
| 8ª 160535 | 20 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0,75 | 4% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|----|
| 9ª 160527 | 28 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0,42 | 1% |
| 10ª 160549 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 8 | 0,67 | 4% |
| 11ª 160054 | 43 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0,67 | 2% |
| 12ª 160544 | 32 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 10 | 0,83 | 3% |

Fonte: SIAFI, consulta em 26/08/2019.

Pela análise da tabela 2 - Registros de Conformidade Contábil “Com Ocorrência” pelas ICFeX, verifica-se que, em geral, as ICFeX com um maior número de Unidades Gestoras Vinculadas registram a conformidade contábil, com algum tipo de ocorrência, em maior frequência, em relação àquelas que possuem menor número de UG.

A explicação para a maior prevalência de conformidade contábil “com ocorrência” pode estar relacionada ao fato de que, com um maior número de UG, a atenção fique dividida, já que o número de integrantes das ICFeX é muito semelhante, independentemente do número de Unidades Gestoras Vinculadas.

Por outro lado, pode-se observar que, apesar de ser a Setorial Contábil com o maior número de UG vinculadas (74), a 3ª ICFeX registrou a conformidade contábil “com ocorrência” 52 vezes, nos 12 meses considerados, enquanto que a 1ª ICFeX, com 63 UG, registrou 208 conformidade contábil “ocorrência”.

Se considerar o total de registros de conformidade “com ocorrência” (513) em relação ao número de UG (402) temos 1,27 ocorrência por UG, enquanto que para o universo da 3ª ICFeX, 52 registros para 74 UG, representando uma relação de 0,7 registros por UG, em 12 meses ou 6 pontos percentuais (6%).

Considerando o indicador da Conformidade Contábil, os resultados indicam um grau de efetividade da 3ª ICFeX superior a outras setoriais com semelhante número de Unidades Vinculadas, na consecução do objetivo de orientar e diligenciar para que as demonstrações contábeis estejam adequadas às Normas.

5. CONCLUSÃO

A partir dos resultados obtidos foi possível responder as questões de estudo, cumprir os objetivos específicos e atingir o objetivo geral de evidenciar o nível de satisfação do público interno com o apoio prestado pela 3ª ICFEx.

Da análise e discussão dos resultados e com respaldo no referencial teórico, foi possível concluir que as demandas à 3ª ICFEx, em regra, são atendidas dentro do prazo de acordo com a prioridade, na média, em até 8(oito) dias, sendo que todas as seções da Inspeção são demandadas a responder, cada uma na sua área de atuação, evidenciando equilíbrio na divisão dos trabalhos.

Aspecto importante verificado, por meio da aplicação do questionário, diz respeito a preocupação dos agentes da administração com a capacitação, que, inclusive, classificam como difícil ou muito difícil o desempenho das atividades administrativas no âmbito das UGV.

Quanto a capacitação, pode-se concluir que a modalidade EAD sem tutoria é a melhor forma de atender as constantes trocas de pessoal nas funções, ao longo de todo o exercício financeiro, sem a imposição de um calendário de cursos, além de permitir que sejam disponibilizados treinamentos para as mais diversas áreas com menor emprego de pessoal em função de instrutor. Por outro lado, os treinamentos presenciais são indicados como de grande importância para o aprimoramento dos agentes das Unidades Gestoras, principalmente em períodos específicos, como abertura e fechamento de exercício.

Frente às demandas, o quantitativo de pessoal da Inspeção está aquém do necessário, visto que há uma padronização de efetivos para as ICFEx, e a 3ª não foge à regra, apesar de contar com o maior número de UGV, conforme visto na Tabela 2.

Neste sentido, seria interessante um estudo, a fim de propor um parâmetro de necessidade de pessoal lotado em ICFEx, do tipo módulo básico, por seção, considerando as peculiaridades das atribuições e, este módulo mínimo variando em função do número de UGV.

Como alternativa para a insuficiência de pessoal, utilizada na 3ª ICFEx e que se mostra bastante efetiva é a utilização de sistemas, desde plataformas de treinamento EAD, até a disponibilização de ferramentas no site da ICFEx, como por

exemplo, o Sistema de Upload de arquivos, que possibilita as UGV enviarem arquivos digitais, facilitando o manuseio e a conferência na recepção dos arquivos.

O grau de efetividade das orientações e acompanhamento das UGE pelas ICFEx pode ser avaliado a partir de determinados parâmetros, sendo um importante indicador a conformidade contábil, considerando que evidencia o grau de afetação e aplicação das orientações a partir do acompanhamento das UGV pela Setorial Contábil, medido com base no número de Unidades com registro de ocorrência.

A 3ª ICFEx apresenta resultado positivo no processo da contabilidade, visto que, apesar de contar com o maior número de UGV dentre as Setoriais Contábeis de UG, ficou em 4º lugar no número de Unidades com registro de conformidade contábil “Com Ocorrência”.

Por fim, a 3ª Inspeção construiu ao longo dos anos uma relação de aproximação com suas UGV, fato evidenciado na pesquisa realizada com a aplicação do questionário, que teve efetiva participação de todos os níveis de agentes, bem como, no elevado grau de confiança depositado nas orientações e treinamentos disponibilizados pela Inspeção, considerando que 93% se consideram seguros ou parcialmente seguros com o apoio da 3ª ICFEx e 99,4% a consideram importante ou muito importante.

REFERÊNCIAS

BERTO, R. M. V. S; NAKANO, D. N. **A produção científica nos anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção: um levantamento de métodos e tipos de pesquisa.** Revista Produção, vol. 9, n. 2, 2000.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_14.12.2017/art_142_.asp>. Acesso em: 6 Jul. 2019.

_____. Comandante do Exército. **IG EB10-IG-01.001 - Instruções Gerais para a Correspondência do Exército.** Disponível em <<http://intranet.3icfex.eb.mil.br/index.php?content=legislacao>> Acesso em: 29 Ago. 2019.

_____. Comandante do Exército. **R-29: Regulamento das Inspetorias de Contabilidade e Finanças do Exército.** Disponível em <<bdex.eb.mil.br/jspui/bitstream/1/790/1/r29.pdf>> Acesso em: 6 Jul. 2019.

_____. Decreto 6.976. **Sistema de Contabilidade Federal.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6976.htm> Acesso em: 29 Ago.2019.

_____. Decreto 93.188. **Organização Básica do Ministério do Exército.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D93188.htm>. Acesso em: 6 Jul.2019.

_____. Decreto-Lei 200. **Organização da Administração Federal e diretrizes para a Reforma Administrativa.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm>. Acesso em: 6 Jul.2019.

_____. Estado-Maior do Exército. **R-3: Regulamento de Administração do Exército.** Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D98820.htm > Acesso em: 6 Jul. 2019.

_____. Lei 10.180. **Organiza e disciplina os Sistemas de Planejamento e de Orçamento Federal, de Administração Financeira Federal, de Contabilidade Federal e de Controle Interno do Poder Executivo Federal.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10180.htm>. Acesso em: 29 Ago. 2019.

_____. Lei 12.512. **Institui o Programa de Apoio à Conservação Ambiental e o Programa de Fomento às Atividades Produtivas Rurais**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12512.htm>. Acesso em: 6 Jul.2019.

_____. Ministério da Economia. **Manual SIAFI Web**. Disponível em: <https://conteudo.tesouro.gov.br/manuais/index.php?option=com_content&view=article&id=1551:020315-conformidade-contabil&catid=749&Itemid=700> Acesso em: 29 Ago. 2019.

_____. Ministério da Fazenda. **Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público- 8ª Ed - 2019**
Disponível em <<http://www.tesouro.fazenda.gov.br/>> Acesso em: 29 Ago. 2019.

BRITTO, Carlos Ayres. Art. 37, caput. **In Comentários à Constituição do Brasil**. 1. ed. 2013, 6. tiragem 2014. São Paulo: Saraiva, 2014. 2380 p.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 27 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliografia, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEIRELLES, Hely Lopes, **Direito administrativo brasileiro**. 20. Ed. São Paulo: Malheiros, 1995.

MENDES, Gilmar Ferreira Mendes; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 9. ed. rev. Atual. – São Paulo: Saraiva, 2014.

SILVA, José Afonso. **Curso de direito constitucional positivo**. 22. Ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS AGENTES DA ADMINISTRAÇÃO APOIADOS PELA 3ª ICFeX

QUESTIONÁRIO APLICADO AOS AGENTES DAS 74 UNIDADES GESTORAS (UG) VINCULADAS à 3ª ICFeX NO ANO DE 2019

Contexto: Governança, Análise e Melhoria de Processos

Tema do TCC: SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO COM O APOIO PRESTADO PELA 3ª ICFeX

Objetivo do Questionário: verificar o nível de satisfação dos Ordenadores de Despesas e seus agentes em relação à 3ª ICFeX

Confidencialidade: Não é necessário se identificar e será mantido o sigilo das respostas individuais, havendo apenas a consolidação em tabelas/gráficos para fins de apresentação dos resultados. Solicita-se que as respostas sejam apresentadas da forma mais realista possível.

Estabelecimento de Ensino: Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais – CAM 2019

Orientando: Cap Al ANDRÉ LUÍS BAGETTI

Orientador: TC Inf Eduardo de Motta Maia Sampaio

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO.

QUESTIONÁRIO SOBRE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO INTERNO EM RELAÇÃO À 3ª ICFeX

Questão 1 - Qual o seu Posto/Graduação?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Coronel | <input type="checkbox"/> Subtenente |
| <input type="checkbox"/> Tenente Coronel | <input type="checkbox"/> 1º Sargento |
| <input type="checkbox"/> Major | <input type="checkbox"/> 2º Sargento |
| <input type="checkbox"/> Capitão | <input type="checkbox"/> 3º Sargento |
| <input type="checkbox"/> 1º Tenente | <input type="checkbox"/> Funcionário Civil |
| <input type="checkbox"/> 2º Tenente | |

Questão 2 - Qual a natureza de sua arma, quadro ou serviço?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Combatente | <input type="checkbox"/> QCO (Adm, Cont, Economia) |
| <input type="checkbox"/> Logística (Mat Bel e Int) | <input type="checkbox"/> QCO outras especialidades |

Engenheiro Militar

Saúde

Questão 3 - Qual a função que o(a) Sr(a) desempenha na Unidade?

Ordenador de Despesas

Almoxarife

Fiscal Administrativo

Encarregado de Licitações e/ou

Tesoureiro

Contratos

Auxiliar de Tesouraria

Outra

Auxiliar de Fiscalização

Encarregado de CONFREG

Questão 4 - Considerando a complexidade das normas que regulam a Administração Pública, qual o grau de dificuldade para desempenhar a sua função?

muito difícil

difícil

fácil

muito fácil

Questão 5 - Considerando a complexidade da Administração Pública, o(a) Sr(a) considera que para o bom desempenho dos agentes das Unidades Gestoras a ICFEx é:

Muito importante

Importante

Pouco importante

Sem relevância

Questão 6 - O(A) Sr(a) já fez alguma consulta à ICFEx?

Sim, mais de 3 por mês

Sim, pelo menos 1 por mês

Sim, menos de 1 por mês

Não

Questão 7 - Normalmente seus contatos/consultas são direcionados à qual seção da 3ª ICEx?

- 1ª Seção - senhas, EAD e consulta sobre direito remuneratório, etc
- 2ª Seção - relatório de auditoria, Rol dos responsáveis
- 3ª Seção - lançamentos de emissão de NE, liquidação, tributos, financeiro, patrimônio, licitações, RPCM e etc
- 5ª Seção - SIP e OPIP

Questão 8 - O(A) Sr(a) considera que o atendimento prestado pela 3ª ICEx é:

- ótimo
- bom
- indiferente
- deixa a desejar

Questão 9 - Quanto aos canais para consulta, disponibilizados pela 3ª ICEx (DIEx, Msg SIAFI, telefone e grupos de whatsapp), considerando as suas demandas à ICEx, o(a) Sr(a) considera que:

- atende plenamente
- atende, mas poderia melhorar
- atende parcialmente
- são insuficientes

Questão 10 - Considerando o risco de ocorrência de irregularidades administrativas e que o OD e os agentes estão passíveis de responder, o(a) Sr(a) se sente seguro(a) com o apoio e treinamento disponibilizado pela 3ª ICEx para o desempenho da sua função?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não saberia dizer

Questão 11 - A disponibilização de treinamentos na modalidade EAD, sem tutoria, disponíveis durante todo o exercício financeiro faz diferença no desempenho de sua função?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não saberia dizer

Questão 12 - De maneira geral, o(a) Sr(a) se considera, em relação ao atendimento, treinamento e resposta às demandas suas e de sua UG pela 3ª ICEx:

- Plenamente satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

Questão 13 - Deixe algum comentário sobre o atendimento, treinamento, orientações ou respostas a consultas, disponibilizado pela 3ª ICEx:
