

**NOTA DO ENCONTRO DE GESTORES DE UNIDADES  
SUPERIORES DE CONTROLE EXTERNO  
JOÃO PESSOA  
NOVEMBRO DE 2021**

No dia 09 de novembro de 2021, os gestores responsáveis pelo controle externo dos Tribunais de Contas, reuniram-se em sala virtual no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas do Brasil (CITC), ocorrido em João Pessoa - PB, e discutiram sobre temas técnicos relativos ao aperfeiçoamento de suas atividades de fiscalização, com a finalidade de fortalecer a atuação do controle externo no país, tornando-a mais efetiva para responder às principais questões que afetam a sociedade.

Para cumprirem sua missão constitucional e garantirem o seu valor, os Tribunais de Contas precisam ser reconhecidos pela sua credibilidade, competência e independência, tornando-se, assim, um modelo para a Administração Pública. Nesse sentido, a integração das instituições de controle externo e a troca de experiências de seu corpo técnico mostram-se essenciais para a identificação e disseminação das boas práticas desenvolvidas pelos diversos Tribunais de Contas, proporcionando o aprimoramento do sistema de controle.

Assim, entre novembro de 2020 (data da realização do I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas) e novembro de 2021, foram realizadas diversas reuniões em que foram apresentados e debatidos, entre outros, os seguintes temas:

1. Proposta elaborada pela Comissão Temática designada pelo CNPTC sobre o Fluxograma Uniforme destinado a orientar o Sistema de

Tribunais de Contas sobre o Processo de Avaliação de Contas de Governo e Gestão, no contexto de harmonização do Processo de Contas;

2. Projeto Integrar – Momento atual do projeto, formação da rede e assinatura do acordo de cooperação;
3. MQB – Manual de Quantificação de Benefícios Gerados pela Atuação dos Tribunais de Contas;
4. Projeto de Pauta Nacional do Comitê de Comunicação da Atricon/IRB;
5. Projeto de Pauta Única Atricon/IRB/CNPTC/TCU;
6. Interação entre TCU + TCE's + TC-DF + TCM's e gestores estaduais e municipais para o combate à pandemia;
7. Projeto Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – Atricon;
8. Avaliação de Políticas Públicas;
9. Automatização de Critérios de Seletividade de Autuação de Processos.

Apresentamos a seguir os temas discutidos na reunião realizada em 09 de novembro de 2021:

**1. MQB – Manual de Quantificação de Benefícios Gerados pela Atuação dos Tribunais de Contas – Resultado da Pesquisa promovida pela Atricon**

Fabio Furtado (TCM/RJ) iniciou a apresentação sobre o tema explicando a respeito do projeto de quantificação de benefícios gerados a partir da atuação do controle externo para consolidar os dados em nível nacional, e Fábio Tessinari (TCM/RJ) destacou a importância de se adotar um método que permita aos Tribunais de Contas (TCs) demonstrarem a sua importância para a sociedade.

Foi contextualizado o histórico do projeto, desde a Portaria Atricon nº 06/2019, que designou integrantes para compor a Comissão Técnica responsável pela elaboração de estudos e definição de metodologia, passando pela elaboração do Manual de Quantificação dos Benefícios (MQB), da especificação genérica de sistema, e a inclusão do Projeto 3.7 no plano de gestão do biênio 2020/2021 da Atricon.

Entre os aspectos que impulsionaram o projeto, podem ser citados a necessidade de padronização das métricas utilizadas pelos TCs para quantificar os benefícios, e a possibilidade de consolidação e integração de dados do sistema de controle externo do país. Como a metodologia ainda está sendo estudada e implementada pelos TCs, há margem para melhorias e ajustes de acordo com as situações vivenciadas nos processos de fiscalizações, e por isso a contribuição de todos os órgãos será fundamental para tornar a aplicabilidade do manual viável para atender as necessidades dos TCs.

Uma das questões que impacta na implementação da metodologia é a falta de compatibilidade técnica entre os sistemas de informações utilizados pelos TCs, tais como diferenças na linguagem de programação e falta de integração entre as bases de dados, dificultando a importação de modelos pré-definidos que se encaixem na realidade de cada instituição.

Para minimizar esse problema, foi desenvolvido pela Atricon um manual com especificações de requisitos mínimos para o desenvolvimento de sistema de informação pelos TCs, com a finalidade de auxiliar as instituições a colocarem em prática a metodologia do MQB considerando as peculiaridades dos seus ambientes de controle.

Nesse contexto, foi apresentado o Projeto 3.7 da Atricon, que definiu algumas entregas importantes para fomentar a adoção da metodologia do MQB, tais como:

- Criação de grupo de trabalho para apoiar a implementação da metodologia de quantificação de benefícios;
- Divulgação intensa da primeira versão do MQB;

- Criação de sistema de consolidação nacional dos benefícios mensurados em cada TC;
- Recebimento, consolidação e validação do envio de novas tipologias de mensuração de benefícios e atualização do MQB quando necessário;
- Divulgação da Especificação Modelo para o desenvolvimento de sistemas de informações de benefícios do controle externo, e suporte a dúvidas;
- Estudo de um sistema de consolidação automático e nacional dos benefícios apurados em cada TC; e
- Implementação da metodologia em pelo menos 1/3 dos TCs.

Com o objetivo de traçar um panorama sobre o nível de aderência e implementação da metodologia do MQB pelos TCs, a Atricon realizou a pesquisa por meio de questionário, a qual avaliou quatro fases: internalização da metodologia, implementação ou alinhamento da metodologia existente à do MQB, implementação de sistemas de informações para registrar e quantificar os benefícios, e geração de relatórios com os dados sobre os benefícios quantificados pelo TC.

Dos 33 TCs, 22 responderam à pesquisa, e entre os respondentes, foi observado um nível de adoção das medidas necessárias para implementar o MQB na faixa de 32%. Ou seja, ainda está na fase inicial de implementação de forma geral pelos TCs.

Fábio Tessinari apresentou as medidas que o TCM/RJ vem adotando para colocar o MQB em prática, tais como a elaboração do Manual de Orientação para Unidades Técnicas (MOUT), considerando a realidade do TCM/RJ e as diretrizes do MQB. O Tribunal desenvolveu um sistema que já está homologado, e que será colocado em produção e divulgado aos servidores em breve.

Outras medidas adotadas pelo TCM/RJ podem servir de exemplo para os demais TCs, tais como a realização de treinamentos para os

servidores aplicarem a metodologia, e o desenvolvimento de tutoriais para apoio no entendimento de aplicação do MQB.

Fábio apresentou exemplo de vídeo explicativo, mostrando as etapas entre a proposta de benefício potencial feita pela equipe técnica, que é revisada por um superior e depois validada para envio à apreciação do Conselheiro Relator. A proposta pode ser acolhida integralmente ou parcialmente pelo Relator, ou ainda não ser acolhida, e essas informações são atualizadas no sistema para fins de controle, bem como as etapas seguintes de efetivação do benefício. O sistema permite ainda a vinculação de documentos para validação dos benefícios apurados pela equipe técnica, assim como as atualizações posteriores. O TCM/RJ possui ainda servidores com perfis de supervisão para controle de qualidade dos benefícios quantificados, mas cada TC deve avaliar a estrutura mais adequada à sua realidade para adotar o MQB.

Fábio destacou ainda a importância de que pessoas sejam designadas pelos TCs para especificamente acompanharem o controle de qualidade dos registros de benefícios, as suas diversas etapas, e que possam manter diálogo com as diversas áreas do TC para que o método possa ser implementado de forma eficiente.

A apresentação foi concluída com a observação de que o TCM/RJ está estudando modular um pouco mais o sistema para poder compartilhar no futuro com outros TCs interessados, mas ainda é uma ideia que precisa ser aprimorada para dar mais detalhes, e que a Atricon pretende fazer novas pesquisas para acompanhar a adoção do MQB pelos TCs.

Carlos Fernando (TCM/RJ) comentou sobre a importância do alinhamento da quantificação de benefícios com o Planejamento Estratégico do TC, para que haja dedicação de recursos e esforços para sua implementação de forma efetiva.

A partir da solicitação de Lívio Fornazieri (TCM/SP) os apresentadores encaminharam os materiais para compartilhamento com os demais TCs.

## **2. Atendimento Virtual: Balcão Virtual e Agendamento Virtual**

Marcelo Brognoli (TCE/SC) contextualizou o projeto Atendimento Virtual, e falou sobre os principais desafios enfrentados pelo TC para atender as demandas de usuários externos de forma geral, tais como as pessoas que procuram presencialmente ou por telefone o TC para esclarecer dúvidas, solicitar orientações, entre outros, e que muitas vezes pegam as equipes técnicas de surpresa com assuntos que demandam uma preparação/estudo preliminar para que possam ser respondidos.

Nesse sentido, para facilitar os atendimentos e aproximar mais o TC da sociedade, foram adotadas diversas medidas, tais como a utilização de ferramentas tecnológicas (Office 365, Microsoft Teams, etc), discussões com as equipes para identificar soluções para cada situação problemática apresentada, e o aperfeiçoamento do diálogo entre as diversas áreas do TC para aprimorar o atendimento ao público.

E o projeto Atendimento Virtual, que será lançado em breve, prevê dois tipos de atendimento: agendamento virtual e balcão virtual. Daniel Antunes (TCE/SC) seguiu a apresentação para mostrar com detalhes as duas ferramentas.

O Agendamento Virtual é um sistema que permite que os interessados agendem atendimento com diversas áreas do TC de acordo com o assunto, facilitando assim que as equipes possam se organizar para atender de forma mais adequada as demandas.

Para tanto, foram organizadas escalas de atendimento junto às diversas áreas técnicas do TC, nas quais as equipes definem quais serviços serão oferecidos, os dias e horários para atendimento conforme cada serviço ofertado, e as pessoas mais indicadas para tal. Podem inclusive ser definidos períodos mínimos para a agenda conforme o tipo de serviço e a complexidade do tema para atendimento.

Já o Balcão Virtual é um serviço de atendimento que permite ao interessado obter atendimento online síncrono conforme a fila de chegada ao portal da Ouvidoria, e de acordo com cada caso, o

atendente direciona ao solicitante as informações mais adequadas para resolver a questão. O atendimento é realizado por meio da plataforma Teams.

Ambos são serviços de atendimento que poderão ser acessados pelo Portal do TCE/SC, e há a possibilidade de personalizar as mensagens encaminhadas ao cidadão sobre seu atendimento. Além das ferramentas dos sistemas de informações, foi necessário treinar as equipes para que estivessem preparadas para esse tipo de serviço, pois é algo inovador em relação aos métodos adotados para atendimento ao público em geral (incluindo os jurisdicionados).

Denise Struecker (TCE/SC) explicou sobre a regulamentação, que foi flexível para que possa ser ajustada no decorrer do tempo. Os principais pontos definidos foram os serviços a serem disponibilizados, o caráter informativo, pedagógico e preventivo, e o esclarecimento de que a manifestação técnica no atendimento não vinculará à apreciação do Pleno, a responsabilidade de cada área pelo controle de escala para atendimento, e a tolerância no caso de problemas técnicos.

Rafael Queiroz (TCE/SC) explicou sobre a ferramenta *Chatbot*, desenvolvida para atendimento de questões mais simples e reduzindo assim a quantidade de demandas que chegam para a Ouvidoria. Trata-se de um atendimento virtual no qual o interessado indica as dúvidas conforme o sistema direciona, e automaticamente as respostas são apresentadas para auxiliar o interessado. Caso as opções oferecidas pelo *Chatbot* não resolvam a dúvida, o sistema encaminha as orientações para as outras possibilidades para atendimento ao cidadão. A localização desse serviço de atendimento está bem visível no portal do TC, facilitando o acesso das pessoas, e será lançado juntamente com o agendamento e o balcão virtual.

O TCE/SC fechou a apresentação agradecendo a todos e se colocando à disposição para ajudar os demais TCs e compartilhar as ferramentas. Os materiais e o modelo da instrução normativa serão compartilhados com os demais TCs.

### 3. Oficialização dos Coordenadores do Grupo dos Secretários de Controle Externo

O grupo de Coordenação dos Secretários de Controle Externo conta com representantes de cada região do Brasil e possui a seguinte composição: pela **Região Sul**, Marcelo Brognoli da Costa, do TCE/SC; pela **Região Sudeste**, Lívio Mário Fornazieri, do TCM/SP e Fábio Furtado de Azevedo, do TCM/RJ; pela **Região Centro-Oeste**, Priscila Kelly Borges, do TCM/GO; pela **Região Nordeste**, José Raimundo B. Aguiar, do TCE/BA; e pela **Região Norte**, Ana Paula Maciel, do TCE/PA e Marcus Cezar Santos Pinto Filho, do TCE/RO.

#### Propostas de Encaminhamento

- A. Observar para os próximos eventos a agenda de outros projetos nos quais os TCs participam para que não haja conflito de reuniões;
- B. Realização de reuniões virtuais e presenciais para o próximo ano, facilitando a organização das agendas e a troca de experiências entre os TCs.

<b>Tribunal de Contas</b>	<b>Secretário / Diretor / Representante</b>
TCE Bahia	José Raimundo B Aguiar
TCE Espírito Santo	Donato Volkers Moutinho
TCE Goiás	Ana Paula de Araújo Rocha
TCE Maranhão	Fábio Alex de Melo
TCE Mato Grosso do Sul	Eduardo dos Santos Dionizio
TCE Minas Gerais	Simone Reis de Oliveira
TCE Paraíba	Eduardo Ferreira Albuquerque
TCE Pará	Ana Paula Maciel
TCE Pernambuco	Adriana Figueiredo Arantes
TCE Piauí	Luis Batista de Sousa Júnior
TCE Rio Grande do Norte	Jailson Tavares Pereira
TCE Rio Grande do Sul	Everaldo Ranincheski
TCE Rondônia	Marcus Cezar Santos Pinto Filho
TCE Santa Catarina	Marcelo Brognoli da Costa
TCE Tocantins	Wemerson Rodrigues Figueira
TCM Bahia	Antonio Emanuel Andrade de Souza
TCM Pará	Míryam Lishane Albim
TCM Rio de Janeiro	Fábio Furtado de Azevedo
TCM São Paulo	Livio Mario Fornazieri
TCU	Gustavo Andrioli – representando Leonardo Albernaz