

# GUIA PRÁTICO PARA MELHORIA DO DESEMPENHO NAS PRESTAÇÕES DE CONTAS EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

PRODUTO TÉCNICO  
TECNOLÓGICO



[4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licença permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho para fins não comerciais, desde que atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos.

Conteúdos elaborados por terceiros, citados e referenciados nesta obra não são cobertos pela licença.

# INTRODUÇÃO

A prestação de contas na administração pública é um importante mecanismo para a transparência do setor ao relatar o uso de recursos, investimentos e subsídios aos órgãos superiores, agências reguladoras e a sociedade em geral. Sua prática de transparência, obrigatória ou voluntária, pode estrategicamente influenciar sua confiabilidade das partes interessadas.

Esse guia apresenta dez aspectos relacionados a prestação de contas obrigatória e voluntária da administração pública. Cada aspecto possui definição, prestação de contas obrigatória e voluntária, indicador de desempenho e como aplicar, implementar e melhorar cada um deles.

O uso dos indicadores de desempenho apresentados contribui com a prestação de contas e com a legitimidade das organizações públicas já que a gestão pública precisa buscar alternativas para profissionalizar, monitorar e melhorar continuamente seus processos de gestão e desempenho.

# ASPECTOS

01 ABORDAGEM SOCIAL

02 PARTES INTERESSADAS

03 ACCOUNTABILITY

04 LEGITIMIDADE

05 RESPONSABILIDADE

06 OBRIGAÇÃO LEGAL

07 SUSTENTABILIDADE

08 EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

09 MEDIDAS DE DESEMPENHO

10 PLANEJAMENTO

**A S P E C T O**

**01**

**ABORDAGEM  
SOCIAL**

# ABORDAGEM SOCIAL

A abordagem social em organizações públicas está relacionada a sua missão, visão, objetivos e metas, as quais buscam resultados sociais. O principal objetivo dessas organizações é o impacto e o valor social gerado que contribui para o bem-estar da sociedade além do lucro financeiro.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: divulgação das metas, objetivos e resultados em relatórios obrigatórios.

Voluntária: divulgação das metas, objetivos e resultados em outros formatos e outros meios de comunicação.

## Indicador de Desempenho:

Metas: percentual de metas cumpridas em relação as metas planejadas.

Mostra para as partes interessadas se as metas planejadas para atingir a missão social foram cumpridas.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Divulgação dos objetivos, metas e resultados disponível e acessível para todos interessados em diferentes meios, tais como relatórios, apresentações, site, rede social, entre outros.



**A S P E C T O**

**02**

**PARTES  
INTERESSADAS**

# PARTES INTERESSADAS

As partes interessadas em organizações públicas são o governo, seus funcionários e toda comunidade que tem serviços prestados por elas. Essas organizações precisam mostrar seu desempenho e seus resultados para as partes interessadas que pode ser através de relatórios. Um sistema jurídico em que a aplicação de leis seja forte pode gerar mais relatórios para as partes interessadas.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: relatórios apenas para as partes interessadas obrigatórios em lei.

Voluntária: relatórios disponíveis para todos em diversos meios de comunicação.

## Indicador de Desempenho:

Partes Interessadas: percentual relatórios divulgados para as partes interessadas em relação ao total de relatórios.

Mostra o grau de divulgação para as partes interessadas.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Criação de mais relatórios para atender as diversas partes interessadas na organização como também a criação de um glossário de termos técnicos para facilitar as análises das prestações de contas pela comunidade.





**A S P E C T O**

**03**

**ACCOUNTABILITY**

# ACCOUNTABILITY

A *accountability* no setor público é prestar contas de suas ações e agir de maneira responsável com os recursos públicos. Quanto maior o nível de confiança e a maior a divulgação das informações, maior será a *accountability*. Ela também pode ser melhorada com sistemas de medição de desempenho.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: prestação de contas de itens obrigatórios por lei.

Voluntária: prestação de contas de toda atividade da organização.

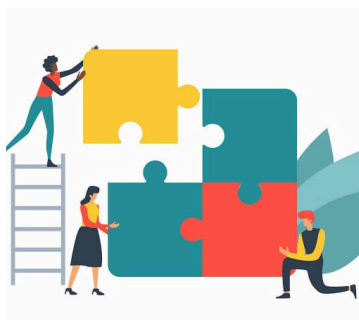
## Indicador de Desempenho:

Acessibilidade: número de relatórios acessíveis em relação ao total de relatórios disponíveis.

Mostra o crescimento da acessibilidade nas prestações de contas em relação ao ano anterior, atingindo mais partes interessadas.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Criação de relatórios com acessibilidade para prestação de contas de todas atividades, além de publicação de relatórios em tempo real.



**A S P E C T O**

**04**

**LEGITIMIDADE**

# LEGITIMIDADE

A legitimidade nas organizações públicas é a percepção das partes interessadas em como as organizações estão desenvolvendo suas atividades. As empresas aumentam sua legitimidade através da transparência e de novas técnicas de controle mostrando para sociedade o que está sendo feito.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: transparência apenas de relatórios e itens obrigatórios por lei.

Voluntária: transparência de todas as atividades.

## Indicador de Desempenho:

Índice relatórios voluntários: número de publicação de relatórios não obrigatórios no ano atual em relação ao ano anterior.

Mostra o índice de relatórios não obrigatórios publicados pela organização.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Melhoria da transparência ativa com divulgação de relatórios voluntários e divulgação por meio de links de acesso que direcionam para as prestações de contas e para o portal da transparência.



**A S P E C T O**

**05**

**RESPONSABILIDADE**

# RESPONSABILIDADE

A responsabilidade em organizações públicas ocorre quando cada indivíduo responde por seus próprios atos, podendo aumentar o nível de responsabilidade geral e espera-se que quanto maior o nível decisão maior sua responsabilização.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: divulgação dos responsáveis imposta por lei.  
Voluntária: divulgação de cada responsável pelas atividades e metas.

## Indicador de Desempenho:

Responsáveis: divulgação dos responsáveis pelas ações em relação ao total de ações.  
Mostra os responsáveis por cada ação da organização.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Informação de quem é o responsável por cada atividade para criação de um compromisso da alta administração e de todos os envolvidos na entrega dos resultados.



**A S P E C T O**

**06**

**OBRIGAÇÃO  
LEGAL**

# OBRIGAÇÃO LEGAL

A obrigação legal é a obrigação de prestar contas de seus atos, porém muitas vezes eles são limitados quanto a medição de desempenho.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: inclusão de itens obrigatórios nas prestações de contas.

Voluntária: inclusão de itens não obrigatórios nas prestações de contas para melhoria do desempenho.

## Indicador de Desempenho:

Índice de transparência: percentual de relatórios divulgados em relação ao total de relatórios obrigatórios. Mostra a transparência da prestação de contas com o número de relatórios divulgados abertamente.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Disponibilizar manual, mesmo não sendo obrigatório, para a comunidade entender os itens dos relatórios obrigatórios divulgados com linguagem clara e acessível a todo cidadão.



**Lei**



**A S P E C T O**

**07**

**SUSTENTABILIDADE**

# SUSTENTABILIDADE

Alguns itens de sustentabilidade nos relatórios das organizações públicas, apesar de não serem obrigatórios, ajudam na sua competitividade mostrando alguns fatores de sucesso e desafios para essas organizações.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: índices de sustentabilidade obrigatórios por lei.  
Voluntária: índices de sustentabilidade voluntários.

## Indicador de Desempenho:

Sustentabilidade: divulgação de relatórios de sustentabilidade em relação a divulgação de relatórios do ano anterior.  
Mostra o crescimento da divulgação dos relatórios sobre sustentabilidade

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Criação de mais índices de sustentabilidade e divulgação para as partes interessadas.



**A S P E C T O**

**08**

**EFICIÊNCIA E  
EFICÁCIA**

# EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

A eficiência e eficácia são desejadas e controladas em organizações públicas em que eficácia é o alcance de metas sociais e eficiência é a entrega de resultados para a sociedade.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: mostra o alcance das metas e a entrega de resultados.  
Voluntária: apresenta todas as atividades para melhora do desempenho da organização.

## Indicador de Desempenho:

Eficácia e eficiência: melhorias nas atividades nas prestações de contas em relação ao ano anterior.  
Mostra o aumento da eficiência e eficácia nas ações da universidade comparando com o ano anterior.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Criação de processos para melhoria da eficiência e eficácia das atividades da organização.



**A S P E C T O**

**09**

**M E D I D A S   D E  
D E S E M P E N H O**

# MEDIDAS DE DESEMPENHO

As medidas de desempenho influenciam na criação de um sistema de responsabilização e conformidade, porém enfrentam diversos obstáculos para sua implementação para gerar uma melhoria dos serviços públicos.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: indicadores de desempenho obrigatórios por lei.  
Voluntária: indicadores de desempenho voluntários focados nos resultados da empresa.

## Indicador de Desempenho:

Desempenho: percentual de metas de desempenho em relação as metas do ano anterior.  
Mostra o crescimento do número de metas de desempenho.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Criação de indicadores de desempenho focados nos resultados da organização.



**A S P E C T O**

**10**

**PLANEJAMENTO**

# PLANEJAMENTO

O planejamento em organizações públicas diz respeito a forma como será organizada sua gestão e suas ações que seus recursos são limitados e instáveis, pois dependem da situação econômica e política do país, além disso, alguns dos seus resultados só poderão ser avaliados após muitos anos.

## Prestação de Contas:

Obrigatória: itens de planejamento obrigatórios de longo prazo.

Voluntária: itens de planejamento voluntários de curto prazo.

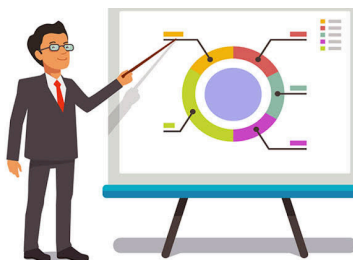
## Indicador de Desempenho:

Locais de divulgação: número de locais ou portais de divulgação dos relatórios em relação aos locais ano anterior.

Mostra o crescimento de locais ou portais para divulgação das prestações de contas.

## Aplicar/ implementar/ melhorar:

Apresentação de dados de planejamento mensal, trimestral e anual para o alcance do planejamento de longo prazo, como também divulgação e padronização de links em diversos locais.





**PRODUTO TÉCNICO  
TECNOLÓGICO - PTT**

**UNIVERSIDADE  
TECNOLÓGICA  
FEDERAL DO  
PARANÁ - UTFPR**

**MESTRADO  
PROFISSIONAL EM  
ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA - PROFIAP**

**Carolina Salvão Vanni  
Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Louisi Francis Moura**