

A Importância da Auditoria como Estímulo para Melhores Resultados nos Processos Internos de uma Empresa: Um Estudo de Caso nos Canais de Vendas da Empresa Swift

*The Importance of Auditing as a Stimulus for Better Results in
a Company's Internal Processes: A Case Study in Swift*

Company's Sales Channels

*La importancia de la auditoría como estímulo para obtener
mejores resultados en los procesos internos de una empresa:
un caso de estudio en los canales de venta de Swift Company*

Ana Paula Rodrigues¹

ana.rodrigues45@fatec.sp.gov.br

Jose Carlos Hoelz¹

jose.hoelz@fatec.sp.gov.br

Recebido
Received
Recibido
12 out. 2023

Aceito
Accepted
Aceptado
20 mai. 2024

Publicado
Published
Publicado
28 jun. 2024

<https://git.fateczl.edu.br>

e_ISSN
2965-3339

DOI
10.29327/2384439.2.3-8

São Paulo
v. 2 | n. 3
v. 2 | i. 3
Junho
June
Junio
2024



1 – Faculdade de Tecnologia da Zona Leste – Fatec Zona Leste

Resumo: Esse artigo tem por objetivo, analisar os processos internos de auditoria nos canais de vendas da empresa multinacional Swift. A pesquisa apresenta os aspectos teóricos sobre auditoria concernente a área de Recursos Humanos e vem estruturada no estudo de caso desenvolvido na área de atendimento ao cliente externos e internos apresentando como é a tratativa em seus diferentes canais de vendas, a metodologia utilizada possui abordagem qualitativa com coleta e análise de dados, revisão bibliográfica e pesquisa de campo. Após análise foi verificado que há diferentes tratativas e propõe-se ideias de melhorias como a padronização dos processos e sistemas, para melhor comunicação, redução de desperdícios, aumento da produtividade com qualidade e fidelização de clientes e funcionários.

Palavras-chave: Auditoria interna; Processos internos; Melhorias.

Abstract: This article aims to analyze the internal audit processes in the sales channels of the multinational company Swift. The research presents the theoretical aspects of auditing concerning the area of Human Resources and is structured in the case study developed in external and internal customer service, presenting how it is dealt with in its different sales channels, the methodology used has a qualitative approach with data collection and analysis, literature review and field research. After analysis, it was verified that there are different negotiations and ideas for improvements are proposed, such as the standardization of processes and systems, for better

communication, reduction of waste, increase of productivity with quality and loyalty of customers and employees.

Keywords: *Internal Audit; Internal processes; Improvements.*

Resumen: El presente artículo tiene como objetivo analizar los procesos de auditoría interna en los canales de venta de la multinacional Swift. La investigación presenta los aspectos teóricos de la auditoría concernientes al área de Recursos Humanos y se estructura en el estudio de caso desarrollado en el área de atención al cliente externo e interno, presentando cómo se aborda en sus diferentes canales de venta, la metodología utilizada tiene un enfoque cualitativo con recolección y análisis de datos, revisión bibliográfica e investigación de campo. Luego del análisis, se verificó que existen diferentes negociaciones y se proponen ideas de mejora, como la estandarización de procesos y sistemas, para una mejor comunicación, reducción de desperdicios, aumento de la productividad con calidad y lealtad de clientes y empleados.

Palabras clave: Auditoría interna; Procesos internos; Mejoras.

1. INTRODUÇÃO

A auditoria interna, tem sido um tema abordado recentemente nas empresas, com o objetivo de produzir um plano de ação, para as organizações a partir da adoção de um enfoque sistêmico e organizado, possibilitando avaliações para aprimoramento dos processos, além de gerir riscos, obter melhores resultados e maior eficácia nas operações.

A discussão sobre produtos e serviços é contemporânea. Para Espíndola (2011, p. 8), “a auditoria permite a padronização da rotina o que permite uma melhor produtividade, o controle do fluxo de informações e facilita a identificação das necessidades de cada setor da organização”. A autora ainda complementa que, “para que a melhoria contínua seja eficaz, é necessário que todos os colaboradores estejam envolvidos e que a empresa adote um sistema de gestão que permita identificar e analisar criticamente os pontos a serem melhorados.”

Em um cenário cada vez mais competitivo e dinâmico, as organizações precisam de qualidade, assertividade e, padronização em seus produtos e serviços. Os processos devem ser feitos de forma efetiva, otimizando o máximo de tempo, para satisfazer as necessidades da sociedade, do meio ambiente e da entidade jurídica. Alves (2015, p. 33) cita que, “a auditoria é o processo de analisar e avaliar informações, sejam elas financeiras, operacionais ou de conformidade, para garantir que estejam de acordo com os padrões estabelecidos”.

Assim, este artigo realizou um estudo de caso sobre os processos internos da Swift, empresa multinacional, que cresce no mercado com seus diversos canais de vendas, utilizando os dados disponíveis e, as informações encontradas que serviram de base para o raciocínio e elaboração deste projeto. Deste modo justifica-se o objetivo que é analisar a seguinte questão: Como o programa de auditoria interna da empresa pode estimular a melhoria dos seus processos internos e a qualidade dos produtos e serviços em seus canais de vendas?

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. CONCEITO DA AUDITORIA

A auditoria é uma ferramenta essencial para o alcance dos objetivos organizacionais, pois ajuda a identificar e corrigir irregularidades, fraudes e desvios, que podem prejudicar o desempenho da empresa. Segundo Chiavenato (2002, p. 585), a auditoria é uma técnica contábil que avalia a eficácia e eficiência do controle interno das organizações. Ela examina a escrituração e demonstrações contábeis, adquire informações e confirmações relacionadas com o patrimônio da empresa, e emite um relatório com sua opinião sobre a veracidade e adequação das informações contábeis.

O autor Franco e Marra (2001, p.26) em sua proposta levou em conta que:

A auditoria é uma avaliação independente e objetiva das demonstrações contábeis, realizada por um auditor qualificado. O auditor utiliza procedimentos técnicos para obter evidências sobre a veracidade e adequação das informações contábeis, e emite um relatório com sua opinião sobre a adequação das demonstrações contábeis à realidade da empresa, de acordo com os princípios fundamentais e normas de contabilidade.

Em suma, a auditoria torna as informações fornecidas úteis e oferecendo credibilidade à contabilidade, fortalecendo seus objetivos.

De acordo com Chiavenato (2002, p.585) “a auditoria de recursos humanos é a análise das políticas e práticas de pessoal de uma organização e avaliação do seu funcionamento atual, seguida de sugestões para melhorias.”

A auditoria pode ser classificada de várias maneiras. Neste artigo, serão abordados apenas os tipos de auditoria relevantes para a temática abordada que são:

- Auditoria operacional: que é uma avaliação independente e objetiva das operações de uma empresa, realizada por um auditor qualificado, onde o auditor utiliza procedimentos técnicos para obter evidências sobre a eficiência, eficácia e economia das operações, e emite um relatório com recomendações para melhorar o desempenho.
- Auditoria de qualidade: que é uma avaliação independente e objetiva do sistema de qualidade implementado em uma empresa. O auditor utiliza procedimentos técnicos para obter evidências sobre a eficácia do sistema, e emite um relatório com recomendações para melhorar o sistema (Fernandes, 2009).

2.2. AUDITORIA INTERNA

De acordo com o Instituto dos Auditores Internos do Brasil (2023), a auditoria interna é uma atividade independente, feita para melhorar o desempenho da empresa agregando seu valor, para que ela alcance seus objetivos, ajuizando e aprimorando seus processos. Administrando os possíveis riscos, supervisão

interna, e a governança da empresa.

De acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade- NBC TI 01- Aprovada pela Resolução CFC nº 986/03, a auditoria interna é: [...] exercida nas pessoas jurídicas de direito público, interno ou externo, e de direito privado, [...] compreende os exames, análises, avaliações, levantamentos e comprovações, metodologicamente estruturados para avaliação da integridade, adequação, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles interno integrados ao ambiente, e de gerenciamento de riscos, com vistas a assistir à administração da entidade no cumprimento de seus objetivos, [...] está estruturada em procedimentos, com enfoque técnico, objetivo, sistemático e disciplinado, e tem por finalidade agregar valor ao resultado da organização, apresentando subsídios para o aperfeiçoamento dos processos, da gestão e dos controles internos, por meio da recomendação de soluções para as não-conformidades apontadas nos relatórios.

A auditoria interna é cada vez mais valorizada por médios e grandes empreendedores, pois é uma ferramenta essencial para a busca de eficiência e eficácia nas empresas, o que aumenta sua potência econômica em um mercado competitivo (CREPALDI, 2016).

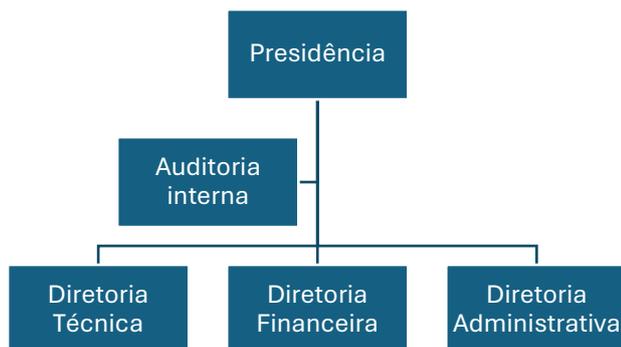
Segundo Crepaldi (2013, p. 65):

A auditoria interna é uma atividade de avaliação independente dentro da empresa, que se destina a revisar as operações, como um serviço prestado à administração. Constitui um controle gerencial que funciona por meio da análise e avaliação da eficiência de outros controles. É executada por um profissional ligado à empresa, ou por uma seção própria para tal fim, sempre em linha de dependência da direção empresarial.

Em suma, embora a auditoria interna seja independente, anda em conjunto com a administração da empresa e seus funcionários, avaliando os processos de toda entidade, abordando estratégias eficientes, que zelem pelo melhor desenvolvimento e constantes melhorias.

O departamento de auditoria interna é uma unidade estrutural independente, o que significa que não está subordinado a nenhum departamento específico da organização. Ele está diretamente subordinado à presidência da organização, o que lhe confere maior autonomia e independência para realizar seu trabalho de forma imparcial e objetiva (ALVES et al., 2015, 33). Uma estrutura organizacional pode ser representada conforme o quadro abaixo:

QUADRO 1: Estrutura Organizacional



Fonte: Almeida (2009)

Embora não haja uma estrutura única de controle interno que seja aplicável a todas as organizações, é importante que elas elaborem e implementem controles internos que sejam adequados às suas necessidades específicas. O controle interno pode ser definido como um conjunto de políticas e procedimentos projetados para garantir que os objetivos da organização sejam alcançados de forma eficaz e eficiente.” (ATTIE, 2018, p. 371).

QUADRO 2: Etapas para uma auditoria eficiente.



Fonte: elaborado pelos autores com base em (Instituto dos Auditores Internos do Brasil, 2023).

Attie (1992, p. 38), defende que:

À auditoria interna, como um todo, precisa funcionar a níveis ótimos, com adequado status na empresa, além de capacidade técnica suficiente para o desempenho da função. Além disso, os auditores devem atentar às normas de conduta, exercer a profissão com a ética exigida pelo Instituto dos Auditores Internos, que demanda diligência e um exímio padrão de qualidade.

A auditoria interna deve ter atenção às atividades da empresa, praticando sua visão sistêmica, dando assessoria à administração, para isso, é preciso que se mantenha informada e atualizada de todos os temas, além das contas da empresa, podendo assim entregar estudos amplos as partes interessadas da organização.

3. MÉTODO

Esta pesquisa caracteriza-se por uma abordagem qualitativa amplamente utilizada por contar com a coleta de dados para investigar um fenômeno complexo em seu contexto natural, e fara uso do estudo de caso que é uma técnica que permite uma compreensão aprofundada e detalhada de um caso específico, analisando de maneira aprofundada o contexto examinado, a fim de salientar a importância da auditoria na empresa Swift. Segundo Creswell (2010, p. 162), “na pesquisa qualitativa, a intenção é explorar o conjunto complexo de

fatores que envolvem o fenômeno central e apresentar as perspectivas ou os significados variados dos participantes”.

Neste Artigo abordaremos o estudo de caso qualitativo que consiste em uma estratégia de coleta e análise de dados que pode ser empreendida em diferentes desenhos de pesquisa, segundo Gerring (2019). A uma variedade de definições e características de estudos de caso encontradas na literatura. No entanto, o autor opta pelo que chama de uma definição mínima. Para ele, um estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que envolve a investigação intensiva de um único caso, com o objetivo de compreender um fenômeno ou população maior.

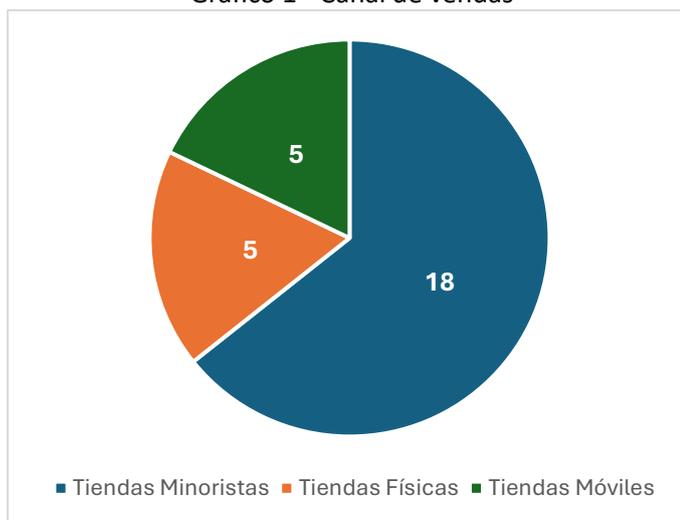
Com o objetivo de realizar este estudo de caso foram utilizados: coleta de dados, pesquisa bibliográfica, entrevista e análise documental, sendo assim, esta pesquisa: bibliográfica, exploratória e descritiva. Gil (2010, p.29), afirma que “pesquisas exploratórias aproximam o pesquisador do problema, proporcionando novas percepções em relação a ele, além de novas ideias e hipóteses.” A atual pesquisa foi efetuada com colaboradores em sete canais de vendas da Swift, situadas na região de Ermelino Matarazzo e bairros próximos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta pesquisa exploratória foram convidados a dar entrevistas: 28- colaboradores dos 7- pontos de vendas, aonde foi possível entender como funciona partes importantes sobre a auditoria da empresa.

Entre os entrevistados estavam, 7- Gerentes, 3- Líder sênior, 4- Líder de vendas, 14- Atendentes de loja. Destes entrevistados 18 eram da loja varejo que ficam dentro de supermercados, e os demais se dividiam por igual entre as lojas próprias sendo elas fixas ou móveis conforme gráfico 1 a seguir.

Gráfico 1 - Canal de vendas

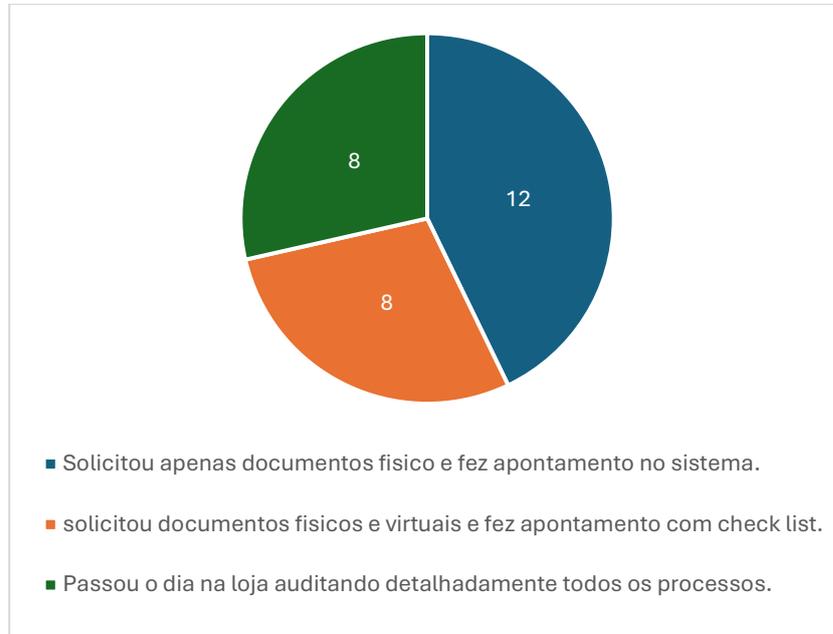


Fonte: Os Autores (2023)

Em relação ao trabalho do auditor, o gráfico 2 demonstra que somente um pouco

mais de 1/3 passa o dia na loja auditando de forma detalhada todos os processos, conforme orienta Crepaldi (2013, p. 65), “a auditoria interna é uma atividade de avaliação independente dentro da empresa, que se destina a revisar as operações”, o restante aponta que fazem de acordo com o *check list*, ou fez apontamentos em sistema e com documentos físicos.

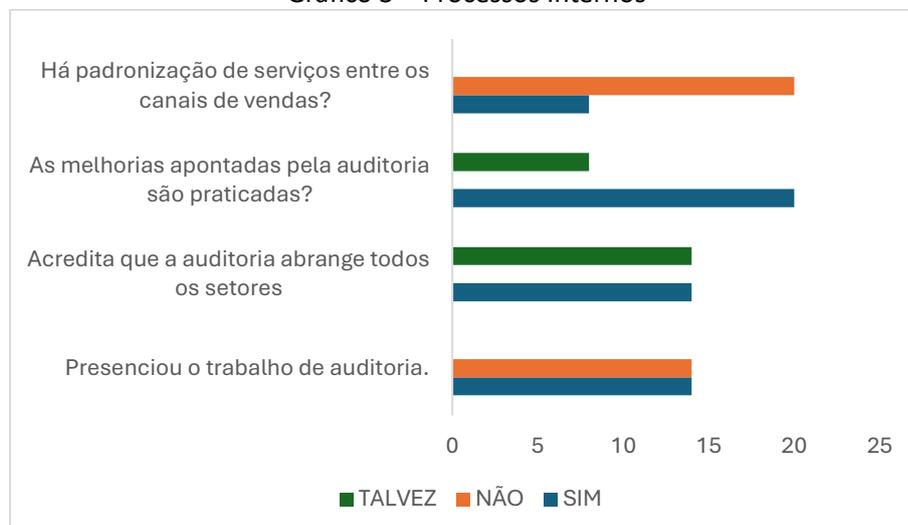
Gráfico 2 – Trabalho da auditoria



Fonte: Os Autores (2023)

Quando questionados sobre o trabalho da auditoria, metade presenciaram o trabalho dos auditores, e acreditam que o trabalho envolve somente 50% dos setores, e que em sua maioria, as melhorias apontadas pela auditoria são colocadas em práticas, porém, os entrevistados não acreditam que exista um padrão nos processos internos entre os canais de vendas, conforme indica o gráfico 3.

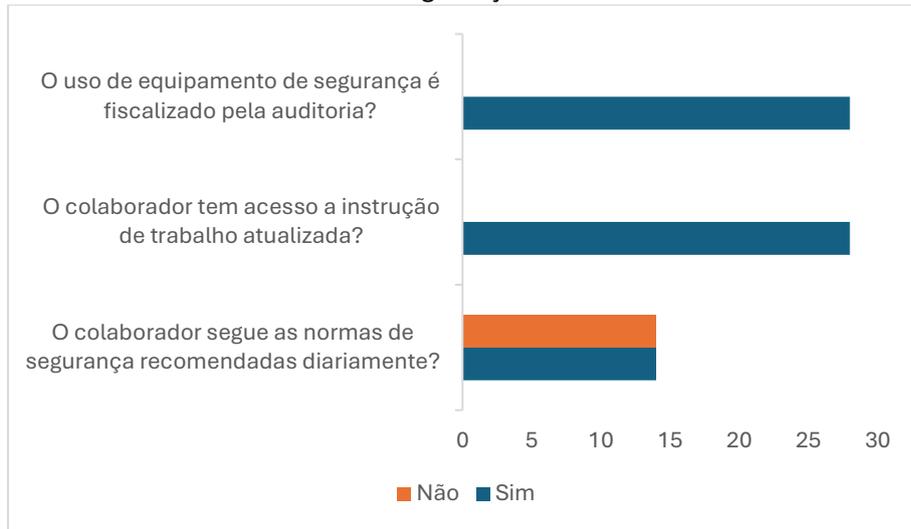
Gráfico 3 – Processos Internos



Fonte: Os Autores (2023)

Em relação a segurança no trabalho, todos os colaboradores informaram que têm acesso a instruções de trabalho, todavia somente metade seguem as normas de segurança recomendado, mesmo sendo um dos fatores fiscalizado pela auditoria, conforme indica o gráfico 4.

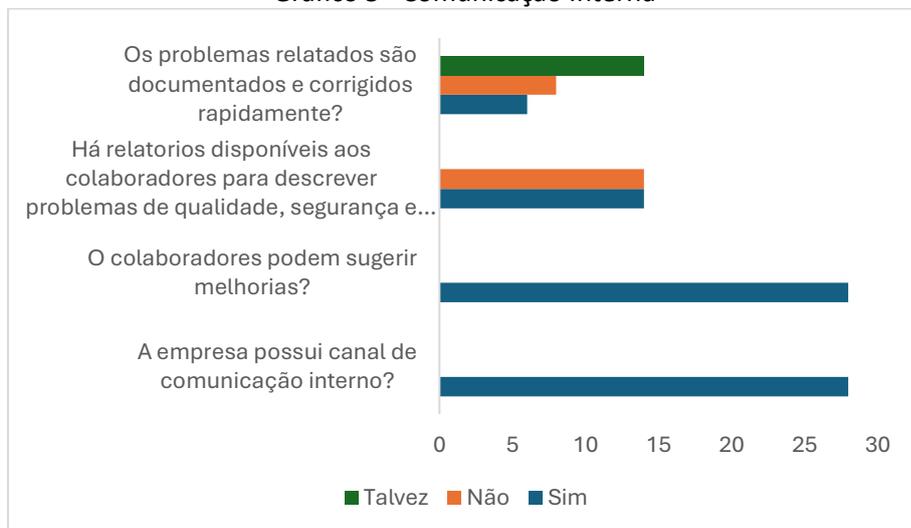
Gráfico 4– Segurança no Trabalho



Fonte: Os Autores (2023)

Para concluir a entrevista, foi perguntado aos colaboradores se a empresa possui canais de comunicação e se eles podem sugerir melhorias? Todos disseram que sim, mas apenas metade disseram ter conhecimentos de relatórios disponíveis para informar os problemas encontrados, e quando relatados na maioria das vezes leva um tempo para serem corrigidos. Conforme indica o gráfico 5.

Gráfico 5– Comunicação Interna



Fonte: Os Autores (2023)

Em meio ao estudo de caso proposto, após entrevistar colaboradores de cargos diferentes, foi possível identificar que a empresa possui múltiplos canais de vendas com tratativas diferenciadas entre eles, entretanto, a auditoria trabalha de igual modo entre os canais de vendas, os problemas encontrados e relatos são resolvidos embora demore um pouco para serem ajustados, os canais de comunicação funcionam os colaboradores se sentem ouvidos e bem instruídos ainda que nem todos sigam com as normas corretamente. Foi interpretado e analisado os resultados obtidos através das hipóteses levantadas, em que se responde às perguntas de pesquisa e justifica a abordagem do estudo de caso.

5. CONCLUSÃO

O presente artigo possui caráter acadêmico, e teve por objetivo compreender, através do método de pesquisa de abordagem qualitativa com análise de dados, como o programa de auditoria interna da empresa Swift pode estimular a melhoria dos processos em seus canais de vendas, contribuindo assim na qualidade de seus produtos e serviços.

Os dados apresentados neste estudo mostram que a auditoria de primeira parte tem se mostrado de grande importância para a corporação. Assim sendo, as entrevistas realizadas estiveram de acordo com as teorias apresentadas sobre o benefícios da auditoria pois é uma das partes essenciais do sistema de controle interno da empresa, permitindo que a alta direção possua uma visão geral dos acontecimentos, tendo em mãos documentos e dados reais sobre o desempenho da empresa, seus problemas atuais, pontos críticos e necessidade de medidas em que também sugere soluções para falhas, mostra de desvios organizacionais existentes no processo decisório, bem como no processo de planejamento, por se tratar de uma atividade complexa que envolve todas as esferas da sociedade. A auditoria interna recomenda ainda reduzir custos, eliminar desperdícios, melhorar a qualidade, aumentar a produtividade, auxiliar na busca pela eficiência, melhor desempenho nas funções operacionais, e na gestão dos negócios da empresa.

Portanto, é possível concluir após a análise dos dados que: a empresa Swift, é bem-organizada em sua estrutura organizacional, com fluidez na comunicação interna, por meio de um modelo de gestão atrativo, dinâmico, assertivo com uma ferramenta de planejamento estratégico, que tem beneficiado o mercado e clientes. Ainda que na percepção de seus colaboradores não haja padronização de serviço internos entre seus canais de vendas, mesmo assim obtém bons resultados, aprendizados, e satisfação, fazendo com que haja qualidade nos serviços e produtos, otimizando tempo e economizando financeiramente, com a prevenção de possíveis problemas, que poderão ser evitados proporcionando assim cada vez mais credibilidade a empresa.

Como RH atuante na administração e estratégia do negócio, é recomendado novas pesquisa de como a auditoria interna pode promover um ajuste compatível e contínuo entre a organização e o ambiente, através das tomadas de decisões

pela execução de ações consistentes, oportunizando a capacidade competitiva entre as empresas.

O comércio focado no varejo é um formato em mudança, influenciado pelo avanço da tecnologia de telecomunicações e deve acompanhar essas constantes atualizações. É importante saber traçar estratégias viáveis para quaisquer eventualidades que possam surgir.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a Deus por ter me dado sabedoria e resiliência para realização desse estudo, posteriormente aos meus familiares e amigos pelo apoio incessante, fator determinante na minha jornada acadêmica e pôr fim ao corpo docente da FATEC-ZL, em especial a coordenadora do curso Valéria Rufino Maiellaro exemplo de profissionalismo e maior incentivadora, ao orientador professor Jose Carlos Hoelz pelo grande auxílio na estrutura desta obra, e todos aqueles que contribuíram direta e indiretamente para com este artigo, meus genuínos agradecimentos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: Um Curso Moderno e Completo**. São Paulo: Atlas, 2009.
- ALVES, Joaquim José dos Santos. **Princípios e prática de auditoria e revisão de contas**. 2015.
- ATTIE, William. **Auditoria interna**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- ATTIE, William. **Auditoria : conceitos e aplicações**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- CFC - CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução nº 986/03, de 21 de novembro de 2003. **Aprova a NBC TI 01 – Da Auditoria Interna**. Disponível em: <https://cfc.org.br/tecnica/normas-brasileiras-de-contabilidade/nbc-ti-de-auditoria-interna/>. Acesso em: 19 fev. 2023.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil: teoria e prática**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- CREPALDI, Silvio Aparecido; CREPALDI, Guilherme Simões. **Auditoria contábil**. Grupo Gen-Atlas, 2016
- CRESWELL, John W. **Métodos qualitativo, quantitativo e misto** / John W. Creswell; tradução Magda Lopes; consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição Dirceu da Silva. - 3. ed. - Porto Alegre: Artmed, 2010.
- ESPÍNDOLA, Suzana Carla Nunes Lins. **Padronização de Processos Administrativos para Melhoria Contínua em uma Empresa de Serviços**. Dissertação (Mestrado). 2011. Universidade Federal de Pernambuco, Recife.
- FERNANDES, R. **A importância das boas práticas de Auditoria no e-commerce na área business-to-business**. Filho, H. (2009). Auditoria operacional: um enfoque multidisciplinar. Revista Controle - Doutrina e Artigos, 7(1), 197–210. 2021.

<https://doi.org/10.32586/rcda.v7i1.288>

FRANCO , Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria contábil: normas de auditoria, procedimentos e papéis de trabalho, programas de auditoria e relatórios de auditoria.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GERRING, John. **Pesquisa de estudo de caso: princípios e práticas.** Editora Vozes, 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO DOS AUDITORES INTERNOS DO BRASIL, Disponível em:
<https://iiabrasil.org.br/ippf/definicao-de-auditoria-interna>, fev. 2023.