O PAPEL DA AUDITORIA INTERNA

Simone Aparecida de Oliveira

Professora Orientador: Janete Castro

Faculdade Pitágoras

MBA Finanças, Auditoria e Controladoria

**RESUMO**

As empresas de serviços médicos possuem uma necessidade específica em relação as auditorias internas, pois estas além das funções que possuem, tornam-se um requisito obrigatório para que as empresas de serviços médicos obtenham acreditações específicas e exigidas por órgãos regulamentadores da área da saúde. Em razão disto, foi proposto este estudo para identificar como a pressão deste trabalho pra se alcançar o resultado que é esperado, e a frequência de realização do mesmo, é percebida pelos seus auditados.

O estudo tem ainda o objetivo de demonstrar se determinada postura de auditores internos de uma empresa de serviços médicos diante os auditados, pode impactar o resultado do seu trabalho, podendo determinadas ações fechem as portas junto aos auditados e assim deixando de conseguirem dados e informações relevantes durante um processo investigativo, já que as interações são factíveis para obtenção de informações de arquivos vivos, complementando ou suprindo fatos que não podem ser obtidos em fontes documentais (ARAUJO, 2008, p. 90).

Já para as empresas de serviços de saúde, este estudo poderá contribuir para que avaliem e atuem junto aos seus departamentos de auditoria interna, para que se posicionem com a autonomia que possuem e com limites e alçada bem definidos, sem transparecer um trabalhado coercitivo que impeça a interação e envolvimento necessários por parte dos auditados, para que os mesmos se empenhem em contribuir com a auditoria interna.

**Palavras – Chave:**

Auditoria interna, auditoria interna em uma empresa de serviços médicos, percepção dos auditados.

# 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho foi mostrar o papel da auditoria interna, em uma empresa de serviços médicos na percepção dos auditados.

## 2. OBJETIVOS

Este trabalho busca demonstrar o impacto da atuação da auditoria interna sobre os auditados, e como a empresa de serviços médicos deveria atuar na intermediação entre ambos para que os resultados do trabalho da auditoria interna no que tange a contribuição dos auditados, seja o mais assertivo dentro da expectativa da empresa.

## Objetivo Geral

Verificar a perceberão dos empregados sobre a atuação da auditoria interna em uma empresa de serviços médicos em Belo Horizonte.

## Objetivos Específicos

1. Descrever como atua na visão dos auditados a auditoria interna nesta empresa de serviços médicos;
2. Identificar se os auditados se sentem coagidos pela auditoria interna, em função do requisito específico que este trabalho tem para a empresa de serviços médicos;
3. Mensurar os impactos da auditoria interna na rotina dos auditados em função da frequência de execução necessária na empresa de serviços médicos, pelas razões específicas do segmento de mercado.
4. Demonstrar se na visão dos auditados a auditoria interna contribuiu para melhorias e crescimento na empresa de serviços médicos.

# 3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Como o propósito da pesquisa é demonstrar a visão dos auditados da empresa de serviços médicos aqui referenciada, a forma de extrair as informações necessárias para este trabalho e para responder ao que se propõe é fazer com que estes auditados relatem suas percepções.

Neste intuito para desenvolver a pesquisa, o método selecionado foi o qualitativo aplicando-se ao universo selecionado um questionário, já que que o objetivo deste tipo de pesquisa é basear-se ao máximo possível nas visões que os participantes têm da situação que está sendo estudada (CRESWELL, 2007 p. 26).

Um questionário com questões abertas foi aplicado em 25 colaboradores do Setor de Suprimentos, inicialmente disponibilizado por e-mail ao grupo de auditados, mas por questões de sigilo e confidencialidade das respostas, foi alterado para questionários impressos sem identificação do entrevistado atendendo à solicitação dos mesmos. Fundamentada na teoria que as questões abertas é uma forma dos participantes expressarem suas visões (CRESWELL, 2007 p. 26), é que o método foi proposto como o que conseguirá responder o problema.

A coleta dos dados foi realizada entre os dias 21 a 23 de junho de 2017, e as respostas foram tabuladas para equalizar os dados, que foram analisados referenciando os objetivos da pesquisa.

A pesquisa foi realizada em uma empresa de serviços médicos com mais de 40 anos de mercado, localizada em Belo Horizonte que acumula os segmentos de operadora de plano de saúde e serviços próprios assistenciais. Esta empresa possui uma rede própria composta por 04 hospitais, 05 centros de promoção a saúde com pronto atendimento a uma recém implantada rede laboratorial.

Esta operadora de plano de saúde, possui 5.600 cooperados, 4.300 colaboradores e uma carteira de 1.200.000 vidas seguradas aproximadamente. Seu objetivo é a venda de plano de saúde, com foco no atendimento em sua rede de serviços próprios.

O setor selecionado para responder a pesquisa foi o setor de suprimentos, onde concentram-se as atividades de aquisição de medicamentos para toda a rede própria, de equipamentos biomédicos, de tecnologia da informação abrangendo softwares e infraestrutura, de obras, de consultorias e demais serviços. Em função do envolvimento direto com as diversas áreas da empresa e da relevância de seus processos no negócio desta, esse setor é alvo frequente de auditoria interna. Atende a um planejamento com cronograma de atividades mensais, trimestrais, semestrais e anuais junto a auditoria interna. Cabe aos resultados do setor de suprimentos inclusive, a manutenção de algumas das acreditações desta empresa.

# 4. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

# O material bibliográfico foi selecionado pelo tema chave que foi a auditoria, os livros utilizados para servirem de base para este trabalho encontra-se relacionados no item referências bibliográficas. Selecionados pelo autor para extrair os conceitos de auditoria interna, de processos, de controles internos dentre outros citados neste trabalho, tais livros foram fundamentais para avaliar e comparar se a auditoria interna atuava de acordo com estes conceitos na empresa selecionada para a pesquisa.

Com base nestas referências foram evidenciados os pais da empresa e dos auditados, para atingirem o objetivo proposto que ao final seriam o resultado da investigação profunda se os auditados realizavam seu trabalho de forma a atender da melhor forma as normas da empresa.

Considerando que a empresa de serviços médicos tem uma necessidade diferenciada do trabalho de auditoria interna e que tal demanda exige uma atuação mais minuciosa por esta particularidade, buscou-se nos títulos escolhidos entender as atividades, para ser possível categorizar como a frequência destas auditorias, o quão elas devem apontar ainda mais a necessidade de melhorias e redução de não conformidades, sobre a rotina dos auditados.

A visão destes em função deste contexto poderia ser extremamente positiva se este trabalho fosse associado a uma atuação da empresa que buscasse o envolvimento das equipes em busca do mesmo resultado, do entendimento destes sobre a necessidade de manutenção das acreditações e que a importância do trabalho das auditorias internas para tal manutenção. (FONTE)

# 5. DESENVOLVIMENTO

## 5.1 Auditoria Interna e Externa

Tendo as empresas a necessidade de demonstrarem a seus investidores credibilidade para investirem, surge a necessidade dos trabalhos de auditores. As auditorias externas também conhecidas por auditorias independentes são compostas por profissionais não ligados as empresas e a auditoria interna por auditores que são empregados destas.

A auditoria interna surge, segundo Almeida (2012, p.5) “da necessidade de dar maior ênfase às normas ou aos procedimentos internos, devido ao fato de que o administrador não poderia supervisionar pessoalmente todas as atividades”. Visando ganho com a implantação de processos e controles internos, as empresas devem se cercar de recursos para monitoramento destes. Neste sentido a auditoria interna deve atuar para que as regras estejam sendo cumpridas para atingir os resultados propostos pelas empresas de forma efetiva.

A auditora externa por sua vez tem um caráter de certificar as informações contábeis e financeiras proporcionando credibilidade, objetivando que as empresas aumentem seu valor de mercado e captem investidores. As auditorias internas e externas se complementam:

Entretanto o auditor externo passava um período de tempo muito curto na empresa e seu trabalho estava totalmente direcionado para o exame das demonstrações contábeis. Para atender à Administração da empresa, seria necessária uma auditoria periódica, com maior grau de profundidade, visando também as outras áreas não relacionadas com contabilidade (sistema de controle de qualidade, administração de pessoal etc.). (ALMEIDA, 2012, p.5)

A Auditoria é importante para todas as corporações, resultam em crescimento, melhorias, organização, redução de custos e vantagens competitivas no mercado.

## 5.2 Auditoria de Processos

A auditoria pode tornar mais eficaz as gestões de processos e de controles internos. Realizar essa gestão associada ao trabalho de auditoria apontando desvios e pontos que precisam ser melhorados e propondo implantação de procedimentos pode ser a chave para se atingir as metas da empresa.

Segundo Dias, (2011) os principais objetivos da auditoria de processos é a avaliação dos sistemas de controle envolvidos, verificação dos procedimentos e das normas alocados no processo, desempenho operacional e eficácia obtida por suas áreas produtivas e planos de metas, macro objetivos e políticas definidas pela organização, dando apoio às áreas operacionais para atenderem as expectativas da empresa. Pode-se incluir também, que esta ferramenta é utilizada na verificação diária da necessidade do realinhamento de normas.

A Auditoria de Processos é definida como:

Uma atividade de avaliação independente de assessoramento à alta gestão da empresa, que visa à avaliação dos sistemas de controle envolvidos e verificação dos procedimentos e das normas alocados no desenvolvimento do negócio exercido, atentando para o desempenho operacional e para a eficácia obtida por suas áreas produtivas, considerando planos de metas, macro objetivos e políticas definidas pela organização. (DIAS, 2011, p. 1)

Pode-se notar que a auditoria de processos tem um papel essencial para fazer com que os mesmos sejam realizados dentro das normas definidas por uma organização. A necessidade de resultados impõe crescentes exigências e desafios para que as empresas se mantenham bem posicionadas no mercado, e devem ser levadas em conta pelos profissionais internos e externos contratados para estes objetivos. Neste contexto a empresa deixa claro a relevância da participação e contribuição de todos os colaboradores para os resultados, conforme cita Dias (2011, p. 12).

Para os resultados de uma auditoria de processos serem alcançados afirma Dias (2011, p. 8) que “deverão ser definidos os procedimentos de auditoria ideais para a verificação do processo de comprovação das possíveis melhorias identificadas na análise de processo”. As empresas possuem um papel fundamental para que os objetivos das auditorias de processos sejam alcançados, fornecendo as estas conhecimento sobre os processos, seus objetivos, a relação com outros processos.

## 5.3 Controles Internos

As organizações são impulsionadas a acompanhar o crescimento global, no que tange a administração, a inovação de seus processos, ao melhoramento de seus produtos e serviços oferecidos. E, portanto, a cadeia de suprimentos está neste contexto.

Detectar problemas com antecedência nas empresas é minimizar riscos, evitar que as ações corretivas sejam reativas e não preventivas, considerando que algumas vezes o tempo não conta a favor das empresas.

Vejamos a ideia principal de Controle Interno:

Controle Interno compreende o plano de organização e todos os métodos e medidas adotados numa empresa para proteger seu ativo, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados contábeis, incrementar a eficiência operacional e promover a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas”. (DIAS, 2011, p. 2)

Como a empresa é atingida diretamente pelo crescimento global e a globalização, a busca pela excelência que deve ser contínua. Afirma Dias (2011, p. 2) que “nos dias atuais, fica cada vez mais caracterizado que os controles precisam atuar com uma finalidade preventiva”. A empresa, porém, deve ter imbuído em seu dia a dia ações que lhe cabem para alcançar resultados com a:

A normatização dos procedimentos adotados pela empresa é uma ferramenta importante não apenas para a execução de uma Auditoria de Processo, uma vez que se torna um fator imprescindível a disseminação da filosofia de processo por seus colaboradores. A partir do momento em que a empresa documente seus processos, divulgue e treine seus colaboradores na execução dos procedimentos envolvidos, é também disseminada a importância de cada participação em relação aos objetivos e resultados esperados. (DIAS, 2011, p. 11)

## 5.4 Auditoria de Processos e Controles Internos

As empresas devem segregar a função dos Auditores Internos, desvinculando destes a responsabilidade de apoiarem a construção e reconstrução de processos, permitindo apenas tornar totalmente conhecido por estes todos os processos, para que identifiquem as inconsistências. Conforme Dias, (2011, p. 12) “Sob esse enfoque, o auditor concentra seus esforços para identificar problemas e apontar sugestões para correção”.

No que tange a implantação dos processos e de controles internos, as empresas não devem atribuir as Auditorias a responsabilidade pela metodologia, que deve ser determinada pela alta Direção da empresa em conjunto com seus setores de Administração, Contabilidade, Qualidade, Processos e outros setores cabíveis do ponto de vista de cada corporação. As diretrizes de “Como Fazer” para ue os processos conduzam a empresa para o sucesso, qualidade, e para que alcancem os resultados e metas, não são determinados pelas Auditorias.

As Auditorias de Processos e Controles Internos devem, segundo Dias (2011), proporcionar a melhor forma e condição de praticar o negócio fim da empresa. Os esforços das Auditorias devem ser concentrados na identificação de desvios e nas sugestões de melhorias. Por fim, para que as Auditorias sejam funcionais, elas dependem da aderência por parte de toda empresa às normas definidas para os Processos e para os Controles Internos.

A investigação minuciosa é fundamental:

A investigação minuciosa nada mais é que o exame em profundidade da matéria auditada, que pode ser um documento, uma análise, uma informação obtida, entre outras. Quando essa técnica é colocada em prática, ter por objetivo certificar que o objetivo auditado no momento, realmente é fidedigno, devendo o auditor, para tanto, ter os conhecimentos necessários para detectar a existência de quaisquer anomalias. (ATTIE, 2012, p. 218)

A contribuição das melhores técnicas de Auditoria associadas a acessibilidade desta as áreas envolvidas e auditadas, e as informações necessárias proporcionarão para as empresas Pareceres que retratarão claramente em que a empresa deve atuar, para minimizar os riscos e quais as ações devem ser tomadas em urgência e emergência para não se perder mercado.

## 5.5 Planejamento de Auditoria

Como na maioria das atividades realizadas nas empresas a Auditoria Interna e Externa devem ter como ponto de partida um bom e claro planejamento, que determine o seu propósito, a metodologia a ser aplicada para se alcançar seus objetivos. Indicando ainda os envolvidos e as atividades sob sua responsabilidade, com cronograma associado para todos serem envolvidos nos prazos necessários.

O planejamento embora pareça complexo, quando bem determinado consegue responder e abranger todas as etapas definidas para a Auditoria fazendo que seja cumprida sua missão sem maiores contra tempos. Neste sentindo:

Não se deve iniciar o trabalho efetivo enquanto o responsável pela auditoria não tiver examinado o planejamento, pois sua experiência é particularmente útil nessa etapa para alcançar o equilíbrio, a ênfase adequada e para se ter melhor rendimento do pessoal designado. O momento da execução de cada atividade, os locais e os auditores indispensáveis são elementos imprescindíveis para serem observados quanto ao planejamento. (ATTIE, 2011, p. 27)

Ainda, conforme Attie, (1994), os objetivos do Planejamento da Auditoria são:

* obter conhecimento das atividades da entidade, para identificar eventos e transações relevantes que afetem as demonstrações contáveis;
* proporcionar o cumprimento dos serviços contratados com a entidade dentro dos prazos e compromissos, previamente estabelecidos;
* assegurar que as áreas importantes da entidade e os valores relevantes contidos em suas demonstrações contábeis recebam a atenção requerida;
* identificar potenciais da entidade;
* identificar a legislação aplicável à entidade;
* estabelecer a natureza, a oportunidade e a extensão dos exames a serem efetuados, em consonância com os termos constantes na sua proposta de serviços para a realização do trabalho;
* definir a forma de divisão das tarefas entre os membros da equipe de trabalho, quando houver;
* facilitar a supervisão dos serviços executados, especialmente quando forem realizados por uma equipe de profissionais;
* propiciar a coordenação do trabalho a ser efetuado por outros auditores independentes e especialistas;
* buscar a coordenação do trabalho a ser efetuado por auditores internos;
* identificar os prazos para entrega dos relatórios, pareceres e outros informes decorrentes do trabalho contratado com a entidade

## 5.6 O Processo Auditorial

Alinhado e validado pela empresa o Planejamento da Auditoria, esta iniciará as atividades reunindo os documentos necessários para realizar os testes. Sendo insuficientes estes documentos, a Auditoria poderá solicitar a qualquer momento dentro de seu prazo de análise, novas amostras aos designados pela empresa, para apoiar a Auditoria. Conforme DIAS (2011) o Auditor descreve o processo, seus riscos e os controles que o suportam, respeitando a cronologia empregada para a execução das rotinas envolvidas.

É relevante para o resultado da Auditoria a participação direta dos auditados durante todo o processo auditorial. Como pode ser visto em Dias (2011, p. 44), “É imprescindível ao auditado estar ciente sobre os controles, análises, procedimentos e ações que serão avaliados pelo auditor”.

Durante esta etapa, que é a crucial da Auditoria, são examinadas as amostras determinadas pelo Auditor:

Nesse sentido, o problema fundamental do Auditor é a maneira de determinar a natureza e a extensão da verificação necessária, até onde deve chegar, quanto é preciso investigar, quais são as variáveis a considerar para ter certeza de que as condições testadas se referem também às que não o foram e, com isso, formar uma opinião definitiva sobre a matéria em exame. (ATTIE, William, 2011, p. 51)

É relevante para o Processo Auditorial um bom sistema de controle interno, para que transmita credibilidade aos auditores, isto determinará, segundo ATTIE (2011) a profundidade e extensão necessária dos procedimentos a serem aplicados pelos auditores.

## 5.7 O resultado da Auditoria

A Auditoria deverá apresentar como resultado de seu trabalho um parecer da sua análise com indicação de sugestão de melhorias. O parecer, segundo ATTIE (2011, p. 93) “é o instrumento pelo qual o Auditor expressa sua opinião em obediência as normas de auditoria, após realizar todo o trabalho de campo”.

É esse o momento crucial da auditoria, a apresentação de seu resultado:

Uma apresentação indevida do trabalho feito pode representar que todos os louros e elogios recebidos ao longo da jornada sejam esquecidos ou enfraquecidos, tornando o trabalho apenas uma tarefa cumprida pelo auditor. Como podemos fazer pra que isto não aconteça? Como podemos identificar o que é esperado e a forma ideal para apresentação deste resultado às áreas envolvidas? (DIAS, 2011, p. 120)

Estamos falando em tomadas de decisões que podem afetar a vida e a história de uma empresa, podendo afetar os custos, as receitas, seu posicionamento no mercado, o investimento a ser captado e a assertividade de seus processos e controles internos. Conforme ressalta Araujo (2008), o profissional pode ser considerado de fato um bom Auditor, mas será avaliado pela qualidade do relatório que produz.

É fato que as organizações devem se preparar mais a cada dia, melhorando seus processos continuamente, buscando redução de custo, elevando a qualidade de produtos ou serviços e ter sempre como referência o melhor que pode oferecer a seus clientes. Neste sentido deverão tirar o máximo dos resultados da auditoria para os ajustes e intervenções de curto, médio e longo prazo em seus processos e controles internos.

As auditorias através de seus pareceres e opiniões não entrará da seara do “Como Fazer”, serão identificadas conforme Attie (2011), fraquezas em seus processos e controles internos, para as quais o auditor apresentará possíveis sugestões de melhorias para os pontos observados.

## 5.8 Ações da Empresa Mediante o Parecer de Auditoria

Para as empresas atingirem suas metas futuras aplicando as correções sugeridas através dos Pareceres de Auditorias, é necessária a criação de um planejamento que determine a estratégia a ser seguida para garantir as que ações estabelecidas estejam sejam cumpridas pelos responsáveis e designados para realiza-las. O Acompanhamento das correções segundo Dias (2011, p. 130) “não se trata de um simples follow-up, mas da constatação de que as ações corretivas foram incorporadas, pelas áreas como uma atividade e/ou meta em seus procedimentos”.

# 6 RESULTADOS

Conforme citado na metodologia de pesquisa para responder ao problema proposto foram entrevistados os 25 colaboradores do setor de Suprimentos da empresa de serviços médicos de Belo Horizonte que foi selecionada para a pesquisa, no total este setor conta com 43 colaboradores, mas apenas os 25 compradores têm os seus processos auditados.

O atendimento às compras corporativas e assistenciais é realizado da seguinte forma:

* 5 compradores de medicamentos
* 5 compradores de equipamentos biomédicos
* 3 compradores de TI – tecnologia da informação( software e hardware )
* 5 compradores de serviços diversos
* 4 compradores de obras
* 5 compradores de insumos administrativos

Os 25 compradores responderam ao questionário de 10 questões propostas para os objetivos da pesquisa. Sendo que as questões de 1 a 4 tinham o objetivo de identificar as funções para que ao longo a pesquisa fosse possível visualizar se dentro do mesmo setor percepção sobre a auditoria interna poderia estar associada ao fato de alguns dos processos não estarem associados a manutenção de Acreditação. Com estas questões também o planejamento de auditorias para este público é divulgado com foi demonstrado que a auditoria interna no setor é divulgado com 180 dias de cronograma, que dos processos destes compradores os relacionados compra de medicamentos e de equipamentos biomédicos contribuem para a manutenção de Acreditação e certificações específica do segmento de saúde.

No Gráfico 1, é demonstrada a visão do auditados sobre atuação da auditoria interna sobre os processos que estão diretamente ligados a manutenção das acreditações. O objetivo foi identificar se na visão destes, a auditoria tratava tais processos de forma diferente.

Respondendo a esta questão, 52% dos entrevistados responderam que a auditoria interna nesta empresa atua com ferramentas adequadas e da melhor forma, independente de estarem ou não diretamente ligados a manutenção de Acreditação, e 28% responderam que a auditoria interna consegue envolver os auditados de forma positiva nos processos investigativos, demonstrando a estes o ganho que se tem quando se detecta e aponta que se precisa melhorar independente destes serem alvos da manutenção de Acreditação.

Gráfico 1.- Representação gráfica das respostas dos entrevistados para a questão de número 5 do questionário

Fonte: Dados coletados da pesquisa

O Gráfico 2, representa as respostas dos auditados sobre a definição dos membros do Setor de Suprimentos para participarem nos processos de auditoria. Como setor de suprimentos atende a dois grandes demandantes dentro da mesma empresa, sendo que um é o Assistencial que envolve os serviços da rede própria e o outro, que é o Corporativo, que envolve a operadora de plano de saúde, ficou evidenciado pelas respostas as entrevistas que os públicos, ou seja, os auditados são definidos de formas diferentes. Para as auditorias de compra de medicamentos e serviços biomédicos são selecionados membros das equipes para participarem das auditoras, já para as mais aquisições cujos processos representam 68% do total do setor, as auditorias são realizadas com a participação dos coordenadores e se necessário estes envolvem os membros de suas equipes ligados diretamente aos processos que tiverem apontamentos.

Gráfico 2 - Representação gráfica das respostas dos entrevistados para a questão de número 6 do questionário

Fonte: Dados coletados da pesquisa

A questão 7 do questionário, aplicado aos entrevistados, cujas respostas são representadas pelo Gráfico 3, demonstra que na visão de 68% auditados desta empresa, a auditoria interna contribui com as áreas operacionais para atenderem as expectativas da empresa, quanto alcançar macro objetivos e políticas definidas pela organização, manutenção das Acreditações necessárias ao negócio, verificação dos procedimentos e das normas alocados no processo e proporcionando as equipes insumos para proporem os ajustes necessários a estes processos.

Apenas 12% apontaram que em sua visão a auditoria interna contribui para o aumento de desempenho operacional e eficácia obtida por suas áreas produtivas e de planos e metas, ainda que indiretamente. Já 20% dos entrevistados apontaram como contribuição na sua visão a reavaliação dos sistemas de controle envolvidos, para identificar se são os ideais ao propósito do negócio.

Gráfico 3 - Representação gráfica das respostas dos entrevistados para a questão de número 7 do questionário

Fonte: Dados coletados da pesquisa

A entrevista objetivava entender o impacto causado ao Setor de Suprimentos durante os processos de auditoria interna na visão dos auditados, cujas respostas seguem representadas nos Gráfico 4, que destaca que 44% dos entrevistados responderam que como são selecionados antecipadamente os membros da equipe para participarem do processo de auditoria, o restante da equipe é acionada apenas se necessário complementar informações não há impacto na rotina do setor, 40% ressaltaram o benefício do planejamento com antecedência das auditorias, pois neste caso as equipes conseguem se programarem a atuarem pra não haver impactos na rotina.

No entanto 16% dos auditados ressaltaram que ficam apreensivos durante as auditorias, pois sentem que apesar de realizarem suas atividades com empenho, são abordados pelos auditores como se agissem incorretamente independente de terem ou não chegado a algum resultado.

Gráfico 4 - Representação gráfica das respostas dos entrevistados para a questão de número 8 do questionário

Fonte: Dados coletados as pesquisa

Perguntados sobre sua atuação, intitulando-a como fundamental para o sucesso das auditorias e para que estas alcancem resultados positivos para a empresa, 64% dos auditados responderam que se preparam para o processo levantando com antecedência qual será sua atuação, e que veem nesta ação inclusive, uma oportunidade de identificar necessidades de correção em processos antes que sejam apontados pela auditoria interna.

Conforme demonstrado no Gráfico 5, fica evidenciado que 16% dos entrevistados responderam que se sentem sujeitos passivos no processo em função da empresa não deixar claro os papeis que devem exercer durante os processos, 12% apoiam e fornecem os insumos necessários aos auditores, se sentem inseguros na forma de atuar pois acham a postura dos auditores coercitiva.

Gráfico 5 - Representação gráfica das respostas dos entrevistados para a questão de número 9 do questionário

Fonte: Gerado pela autora

Por fim os entrevistados foram perguntados sobre sua visão a respeito dos pareceres e atuação da auditoria interna na empresa de serviços médicos, e 84% concordou que a auditoria interna da ênfase em todos os processos do Suprimentos e não apenas aos que se referem os serviços de saúde por terem a necessidade de Acreditação por Órgãos específicos, o apontamento de melhorias necessárias são feitos para todos os processos, e para os que não tem apontamentos a empresa ainda assim trabalha para constante evolução.

Os demais 16% dos respondentes afirmaram não perceber que a atuação no setor para as correções e melhorias propostas são imediatas, no entanto as vezes se inicia um outro ciclo de auditoria interna, sem que tivessem sido tratados todos os apontamentos anteriores, e como a empresa tem esta atuação, os auditados também não se empenham tanto para implantarem as melhorias propostas.

Gráfico 6 - Representação gráfica das respostas dos entrevistados para a questão de número 10 do questionário

Fonte: Dados coletados da pesquisa

O trabalho teve o objetivo de mostrar a visão dos auditados de uma empresa de serviços médicos de Belo Horizonte sobre a auditoria interna, identificar se os auditados se sentiam coagidos pela atuação desta em função do requisito específico que este trabalho deve ter nesta empresa para manter as acreditações específicas do seu segmento, mensurar os impactos da auditoria interna na rotina dos auditados em função da frequência de execução necessária, demonstrar se na visão dos auditados a auditoria interna contribuiu para melhorias e crescimento da empresa.

A empresa de serviços médicos tem uma exigência maior para as auditorias internas já que os resultados destas podem contribuir para manutenção ou perda de Acreditações importantes do segmento de saúde que as fazem serem autorizadas ou impedidas de prestarem alguns tipos de serviços, portanto para atenderem a este cenário os períodos entre uma auditoria e outra muitas vezes é bem mais curtos do que em empresas de outros segmentos, e os processos investigativos exigem mais dos auditores e dos auditados, já que todos recebem uma pressão externa grande para cada vez menos sejam identificadas durante as auditorias as pertubadoras não conformidades.

Foi selecionado para a pesquisa o setor de suprimentos da empresa por ser um setor com grande frequência de auditorias internas e externas com auditados cujas operações estão diretamente ligadas ao resultado da manutenção das Acreditações.

O estudo verificou que a empresa tem as atividades da auditoria interna muito claras para o setor de suprimentos, e que a divulgação deste planejamento com antecedência tem um resultado positivo quanto a preparação dos mesmos para os processos de auditoria. Por ser uma empresa que depende extremamente dos resultados internos pelos motivos já citados aqui, se estruturou de uma forma que o setor de suprimentos tem conhecimento de prazos do processo, de quem atuará diretamente e indiretamente neles. Isso foi demonstrado nas respostas dos auditados a entrevistas, quando citam que a auditoria interna consegue envolver todos no processo, percebe-se que existe um trabalho de comunicação interna da empresa pra que esteja inserida na rotina de todos, o quão o papel de cada um é importante neste processo para o resultado da empresa.

Conclui-se com a pesquisa que esta empresa de serviços médicos, diante da necessidade de resultados para manter suas acreditações, conseguiu através da comunicação interna, atuação via lideranças e dos demais insumos possíveis conseguir que os auditados não se sentissem coagidos pela pressão das frequentes auditorias, e qual as ações da empresa quanto a implantação de melhorias apontadas pela auditoria mostrando ganhos para todos e a expansão da mesma, faz com que os auditados do setor de suprimentos se sintam desfiados a crescerem e terem cada vez menos apontamentos nos pareceres da auditoria.

A conclusão da análise dos dados pode contribuir para demais empresas do segmento de serviços de saúde no que tange a visão positiva dos auditados aqui entrevistados, do quão estão inseridos no processo e entendem os seu papel e responsabilidades. Ficou claro que o que difere entre esta empresa de outras, é realmente o trabalho de inter relação, as divulgações e o retorno para a equipes dos resultados com os apontamentos positivos e o tratamento de não conformidade processuais como melhorias a serem implantadas e não punições a cumprir.

# 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. *Auditoria:* Um Curso Moderno e Completo.8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ARAUJO, Inaldo da Paixão Santos. *Auditoria*: Introdução à Auditoria Operacional. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

ATTIE, William. *Auditoria*: Conceitos e Aplicações. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CRESWELL, John W. *Auditoria:* Projeto de Pesquisa Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2007

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. *Auditoria:* Auditoria de Processos Organizacionais. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.