



**FACULDADE ALFA UMUARAMA – UNIALFA**  
**CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**GABRIELA AZEVEDO BATISTA**

**OS BENEFÍCIOS DA AUDITORIA INTERNA PARA AS ORGANIZAÇÕES  
PRIVADAS**

**UMUARAMA**

**2023**

**GABRIELA AZEVEDO BATISTA**

**OS BENEFÍCIOS DA AUDITORIA INTERNA PARA AS ORGANIZAÇÕES  
PRIVADAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como um dos requisitos para obtenção do Título de **Bacharel em Ciências Contábeis** pela Faculdade ALFA Umuarama – UniALFA, sob orientação do Professor **Me. Thiago Silva Prado**.

**UMUARAMA**

**2023**

**GABRIELA AZEVEDO BATISTA**

**OS BENEFÍCIOS DA AUDITORIA INTERNA PARA AS ORGANIZAÇÕES  
PRIVADAS**

Este trabalho foi julgado e aprovado como um dos requisitos para obtenção do grau de **Bacharel em Ciências Contábeis** pela Faculdade ALFA Umuarama – UniALFA.

Umuarama - PR, 10 de Novembro de 2023.

---

Prof. Me. Thiago Silva Prado (Orientador)  
Banca Examinadora/Unialfa

---

Prof. Esp. Amanda M.de Souza  
Banca Examinadora/Unialfa

---

Prof. Esp. Felipe Espolador Scarpeta  
Banca Examinadora/Unialfa

## RESUMO

Este trabalho aborda o tema da auditoria interna e seus benefícios para as organizações privadas. O objetivo principal do estudo foi o de compreender como a auditoria interna pode ser implementada nas empresas para gerar benefícios e prepará-las para auditorias externas. Para isso, delineou-se como objetivos específicos apresentar o processo de implementação da auditoria interna, identificar os benefícios dessa prática, discutir os aspectos positivos e negativos das auditorias internas tanto para os trabalhadores quanto para as organizações. O estudo utiliza uma abordagem de pesquisa bibliográfica e exploratória, com uma análise quantitativa. A pesquisa foi realizada em diversos pontos relevantes como o crescimento sustentável e o sucesso de uma organização, mantidos por diferentes estratégias, dentre elas, a gestão de riscos, possibilitada pela auditoria interna. Os benefícios da gestão de qualidade ocorridos e abordando também nas organizações. Com isso, o resultado do presente trabalho resultou em diversas abordagens para implantação do processo de auditoria interna como também os desafios e pontos positivos do processo de implantação da auditoria interna.

**Palavras-chave:** Auditoria Interna; Auditoria Externa; Qualidade; Gestão.

## 1 INTRODUÇÃO

O tema de pesquisa tratou dos benefícios da auditoria interna para as organizações privadas, pois o presente estudo busca apresentar a auditoria interna na procura de elementos que possam contribuir para as organizações, visando o auxílio das atividades desenvolvidas nas empresas para alcançar seus objetivos e melhoria de resultados. Nessa perspectiva o problema de pesquisa inquietava-se para descobrir como a auditoria interna pode ser implementada nas organizações privadas para a geração de benefícios e preparação para auditorias externas.

Para isso determinou-se para objetivo geral conhecer a auditoria interna, buscando compreender como esta pode ser utilizada nas organizações, na geração de resultados, benefícios e preparação situações de fiscalização e auditorias externas. De forma complementar os objetivos específicos envolveram a apresentação do processo de implementação da auditoria nas organizações; identificação dos benefícios gerados, frente a certificações de qualidade, por exemplo, apontando pontos positivos e negativos da realização de auditorias, tanto para os trabalhadores, quanto para as organizações.

Sendo assim, o artigo se justifica na tentativa de revelar para as empresas contribuições de se realizar os processos de auditoria, pois, se bem estruturada, pode

representar a garantia de uma maior segurança, prevenção de riscos, adequação de processos e, conseqüentemente, encontrar erros e fraudes, promovendo uma adequação e transparência dos processos desenvolvidos. Tendo em vista os conteúdos supracitados, a execução desse trabalho favorece ao nos mostrar detalhes de como funciona a auditoria interna, a importância para análise de processos nas empresas e quão a empresa poderá evoluir por ter este procedimento, sendo este trabalho de acuidade para acadêmicos e pessoas afins, que procura enriquecer seu conhecimento e tenham interesse neste assunto.

Para alcançar os objetivos propostos, escolheu-se como procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica, exploratória e documental, por meio de uma análise quantitativa. Os procedimentos adotados limitam-se ao presente estudo, sendo possível novas e outras metodologias em investigações futuras com métodos e técnicas diferenciadas, complementando as pretensões aqui registradas.

O presente trabalho está organizado em quatro seções, sendo que a primeira se trata da presente introdução. Já a segunda apresenta os procedimentos metodológicos. Na sequência o referencial teórico, o qual entre os seus tópicos discutiu o processo de auditoria nas organizações; benefícios proporcionados por meio das auditorias e os impactos da auditoria interna nas auditorias externas e certificações. Por fim, apresenta-se as considerações finais do texto.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Em se tratando dos procedimentos metodológicos, a pesquisa realizada se organizou como bibliográfica e exploratória. Dessa forma, surgiu com o intuito de conhecer a auditoria interna, mostrando sua relevância para as organizações, visando, por meio da fundamentação teórica, auxílio de livros, textos públicos, artigos científicos e acadêmicos, reunir informações seguras para o resultado de um bom trabalho. Os procedimentos adotados limitaram-se ao presente estudo, sendo possível novas e outras metodologias em investigações futuras.

A pesquisa bibliográfica procurou conhecer e explorar várias culturas e perspectivas teóricas, sendo um método de pesquisa mais econômico, proporcionando a qualquer pessoa que tinha acesso à internet, adquirir conhecimento por meio de investigações acerca de assuntos aos quais tinham interesse. Visou a construção do conhecimento, teve a leitura como requisito e "forneceu fundamentos analíticos para qualquer outro tipo de pesquisa" (Knechtel; Maria, 2014, p.146). Para Mascarenhas (2018, p. 49) "estudos bibliográficos apresentaram vantagens importantes, oferecendo uma quantidade impressionante de informações".

A pesquisa bibliográfica procurou explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses. Pode ser realizada independentemente ou como parte de pesquisa descritiva ou experimental. Em ambos os casos, buscou-se conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado sobre determinado assunto, tema ou problema (Cervo; Bervian; Silva, 2006, p. 60).

Além de bibliográfica, a pesquisa se complementa por ser exploratória. Nesse sentido, a pesquisa exploratória auxiliou na busca pelo conhecimento do assunto ao qual foi estudado, também utilizando a pesquisa bibliográfica como desenvolvimento, onde pôde-se obter informações por meio de livros, estudos de casos, questionários, entrevistas entre outros. Assim procurou encontrar as evidências necessárias dos assuntos ao qual estava em questão, avaliado, obtendo mais familiaridade e ciência a respeito da pesquisa (Cervo et al., 2006).

O estudo apresentou uma análise qualitativa, sendo que buscou novos conhecimentos em determinada área escolhida e desejada, tendo a preocupação com o processo nas experiências das pessoas, fazendo o pesquisador ir a campo para adquirir materiais e informações por meio de fotografias, informações antigas, atuais, ocorrendo a construção dos fatos da pesquisa (Knechtel, 2014).

Por meio dos procedimentos adotados, nota-se que o presente estudo foi fundamental na estruturação da produção do conhecimento científico, ajudando no desenvolvimento e expandindo o repertório teórico, ministrando uma base sólida de informações. Ressalta-se ainda que a escolha metodológica se limitou ao presente estudo, sendo necessário, no futuro, novas investigações com métodos e técnicas diferenciadas, complementando as pretensões aqui registradas.

### 3 O PROCESSO DE AUDITORIA NAS ORGANIZAÇÕES

A auditoria se iniciou no século XIX por conta da quebra da bolsa de valores de Nova York em 1929. Nesse período, foi necessário criar um controle para as atividades econômicas no intuito de melhorar a confiança dos investidores. Com isso, as empresas foram se desenvolvendo tornando-se indispensável desenvolver um sistema de auditoria, sendo a princípio, auditorias internas com auditores próprios (Souza, 2020).

No século XX, as atividades de auditoria, como profissão, estavam já consolidadas e regulamentadas na década de 1940, principalmente nos Estados Unidos. Em 1941, foi criado o Instituto Internacional dos Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors - IIA), um marco relevante para a profissão (Souza *et al.*, 2020. p. 07-08).

Ainda na perspectiva de Souza *et al.* (2020, p. 07-08) “em 1960, foi fundado no Brasil o Instituto dos Auditores Internos do Brasil (AUDIBRA), atualmente IIA Brasil, filiado ao Instituto Internacional dos Auditores Internos”. Dessa forma, sabendo de seu marco temporal, entende-se que se trata do processo de identificar as não conformidades das atividades executadas nas empresas. Além disso, com o seu desenvolvimento ocorreu o desmembramento das atividades, sendo direcionadas a um setor específico para a realização, buscando uma maior qualidade e capacitação da equipe responsável, obtendo com isso melhores resultados. Dentre as atividades destacam-se a auditoria independente externa, auditoria interna e auditoria governamental (Souza, 2020).

Outro tipo de auditoria conhecida é a governamental, a qual trata a respeito de órgãos públicos, das seguintes esferas de governo: Executivo, Legislativo e Judiciário” (Souza, 2020, p.15). Nessa perspectiva, pode ser considerada como uma atividade independente e objetiva na administração pública, sendo que na esfera do setor público é realizada a auditoria pelo tribunal de contas (Carvalho, 2020).

Em relação à auditoria externa, nota-se que esta possui a finalidade de verificação das contas e finanças para a emissão do parecer caso esteja tudo regularizado e legalizado dentro das operações das empresas. É realizada por um auditor de fora do âmbito empresarial, para que ocorra a verificação de não ocorrência

de fraudes, desvios e supostamente ocasione a falência da empresa (Faversani, 2020).

Os auditores externos estão diretamente relacionados com as demonstrações financeiras, avaliam a autenticidade das informações contábeis com base nos controles contábeis implementados pela organização, que garantem a proteção do patrimônio da empresa, e por fim, oferecem o parecer sobre as informações contábeis auditadas (Rezende; Favero 2004).

A auditoria externa é terceirizada, responsável por fazer uma checagem minuciosa das informações. Além disso, são conhecidos alguns tipos de auditorias, como, por exemplo, a contábil e fiscal, nas quais busca-se avaliar as demonstrações financeiras e tributárias, visando se os tributos foram pagos corretamente, se não ocorreu nenhum erro ou fraude, avaliações contábeis, operacional, processos de eficácia e sistema. Nesse sentido, a auditoria externa vem para verificar se todos os requisitos necessários para obtenção da certificação estão de acordo, junto com os cumprimentos das regras e aplicações, identificando se estão corretas, conforme o tipo de negócio de cada empresa (Araújo, 2020).

Segundo Araújo (2020) algumas das certificações existentes e adquiridas pelas organizações são certificação de gestão de qualidade, que mostra a importância da qualidade de seus produtos entre outros, além da importância com o cliente, certificação de gestão ambiental, destaca que a empresa presa pela qualidade e proteção e menos degradação na forma de gestão do produto. Certificação de segurança de alimentos, visa mostrar a segurança e preocupação com os alimentos e prevenção de riscos de produção.

Além das já mencionadas, encontra-se também a certificação da lei geral de proteção de dados (LGPD), que regula o tratamento de dados pessoais por pessoas físicas ou jurídicas de acordo com o direito público ou privado, inclusive nos meios digitais, a fim de proteger os direitos fundamentais à liberdade e à privacidade e ao livre desenvolvimento do indivíduo, buscando manter a proteção de dados de todos os clientes e fornecedores (Micheletti; Borges, 2021).

Compreendido o funcionamento da auditoria externa, passamos nesse momento a discutir as práticas de auditoria Interna, uma vez que estas ocorrem devido ao crescimento dos negócios internacionais, sendo necessário a criação para uma maior assertividade nos processos empresariais, tornando-os mais exato possível,

sendo executada por auditores sem vínculo com o setor auditado, garantido a não interferência de interesses pessoais nos setores auditados, cumprindo com isto as práticas de eficiência e eficácia internas das gestões (Faversani, 2020).

É necessário que o auditor tenha princípios como integridade pessoal, confidencialidade, competência, equilíbrio emocional, coerência nas atitudes, discrição, sendo indispensável que trabalhe sempre com fatos e nunca suposições, sabendo identificar problemas e soluções (Faversani, 2020).

Duarte (2012) traz em seu texto o processo de implementação da ISO 9001 em uma empresa produtora de presunto. A empresa em questão era considerada no momento da implementação um prestígio no seu segmento, contudo, com o aumento da competitividade e os consumidores cada vez mais exigentes identificou-se a necessidade de melhorar os processos, a implementação da ISO 9001, com o objetivo de melhorar o nível de controle do processo, gerando um aumento significativo da qualidade e por último e não menos importante trazer uma redução de custo significativa para melhorar os resultados da empresa.

Com a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa, poderá demonstrar aos seus clientes e para a sociedade como um todo o seu compromisso com a busca da excelência dos produtos, conseqüentemente satisfazendo a expectativa dos consumidores. Duarte (2012) descreve também que a ISO 9001 é baseada em 4 principais requisitos, sendo o primeiro a responsabilidade da gestão, com foco na alta direção da empresa, focalizando o cliente, a política de qualidade, especialmente no planejamento geral no que diz respeito aos padrões de qualidade e sem dúvida as responsabilidades dentro da organização.

O segundo sobre a Gestão de recursos: tratando especificamente da organização dos recursos da empresa, sendo esses financeiros na maioria dos casos, mas também inclui a infraestrutura que deve atender as necessidades de implantação da ISO 9001, os recursos humanos para que os controles e implantações funcionem adequadamente, os recursos são todos alocados com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente (Duarte, 2012).

Na sequência mais dois requisitos, sendo o terceiro a Realização do produto, englobando o desenvolvimento em si do produto, avaliando e definindo as especificações necessárias, os processos e padrões para o atingimento dessas especificações. E, um quarto sobre a Medição, análise e melhoria, no qual engloba-

se a metodologia de controle, define-se as formas de controlar e monitorar os resultados que o processo apresenta. Neste requisito é onde realmente faz-se o princípio da melhoria contínua funcionar, pois valida-se as ações planejadas e ajusta-se o que for necessário para melhorar (Duarte, 2012).

Segundo Duarte (2012) a implementação do sistema de gestão da qualidade ISO 9001 traz diversas vantagens como o aumento da produtividade, já que gargalos são identificados no processo de monitoramento e corrigidos na etapa de melhoria do processo; a diminuição da taxa de produtos defeituosos, pois se trabalha com a padronização do processo, o que traz menos oscilações no produto; a melhor previsibilidade do processo no contexto de *lead time* de entrega já que com todo o controle realizado existe uma diminuição de imprevistos durante a produção, e sem dúvida, a abertura de portas em outros mercados que exigem certas certificações.

Albertin *et al.* (2016) mostra uma análise do processo de tratamento de não conformidades encontradas em uma empresa especializada no desenvolvimento de soluções inteligentes na área de automação comercial, situada no estado do Ceará. A empresa em questão passou por processo de auditoria onde foram identificadas algumas não conformidades, nesse sentido o objetivo do trabalho foi o de realizar o tratamento de não conformidades, ação obrigatória para manter as certificações existentes, utilizando a metodologia método de análise de solução e problema MASP.

A sistemática de tratamento de não conformidades descritas é relativamente simples, sendo iniciada pela aplicação da matriz de Gravidade, Urgência e Tendência GUT, pela qual são analisadas a gravidade, urgência e tendência de cada não conformidades e assim definir as mais urgentes e importantes para iniciar o processo, vale aqui ressaltar que o processo foi aplicado apenas em não conformidades vindas de auditoria externa, as não conformidades de auditoria interna não foram abordadas (Albertin *et al.*, 2016).

O processo de tratamento de não conformidades tem sua primeira etapa com a identificação de todas as não conformidades existentes e categorização por ordem de importância, logo após isso em sua segunda etapa os responsáveis realizam entrevistas com os colaboradores da empresa para identificar possíveis causas para as não conformidades existentes. Pode-se dizer que se faz um *brainstorm* (tempestade de ideia) com a equipe e em seguida inicia-se o processo de análise de

causa, com o objetivo de identificar a causa raiz do problema para que esta possa ser tratada (Albertin *et al.*, 2016).

Nesta etapa se encontram geralmente os especialistas pelos processos e utiliza-se alguma ferramenta para potencializar a eficácia na identificação da causa, no caso em questão utilizou-se o diagrama de espinha de peixe (Ishikawa). Após a identificação da causa raiz do problema iniciou-se a quarta etapa do MASP, o plano de ação, no caso em questão os responsáveis utilizaram a ferramenta 5w1h, onde definem o que (*what*) feito para sanar a causa, onde (*where*) será realizada a ação, quando (*When*) esta ação será realizada, quem (*who*) será o responsável por realizar esta ação, porque (*why*) esta ação deve ser realizada e como (*How*) será o processo de realização da ação (Albertin *et al.*, 2016).

Depois da definição do plano de ação iniciou-se propriamente a ação definida seguindo todos os itens detalhados no plano 5w1h. Na etapa seis do sistema MASP houve o processo de verificação da eficiência das ações tomadas anteriormente, sendo que aqui deve-se coletar indicadores para que possam ser analisados e assim melhorar o processo de verificação. A próxima etapa efetivou o processo de padronização de processo, em que no caso em questão a empresa estabeleceu três novos procedimentos operacionais para a eliminação das não conformidades encontradas. E, por fim, o processo de conclusão, onde identificou-se que os resultados da aplicação foram satisfatórios e que o cronograma foi seguido corretamente e o objetivo de eliminação das não conformidades foi atingido (Albertin *et al.*, 2016).

Além do caso acima mencionado, podemos destacar um segundo na perspectiva de Rodrigues e Muller (2013) sendo o processo de aplicação de auditoria interna nos processos de exportação do ramo madeireiro. Os autores relatam que a auditoria interna teve como principais objetivos a revisão e avaliação dos controles internos da empresa, onde buscou-se acompanhar e monitorar o cumprimento dos padrões pré-estabelecidos pela empresa. O foco do trabalho foi a aplicação do processo especificamente no setor de exportação, dividido em duas etapas, primeiramente iniciaram avaliando os procedimentos operacionais, descritos cada etapa, detalhe e registro referente às atividades realizadas na empresa. Após a avaliação dos procedimentos iniciou-se uma avaliação detalhada nos registros dos

processos já realizados, com o objetivo foi identificar se os registros existentes e as evidências das realizações estavam de acordo com o que o procedimento descrevia.

Avaliando os resultados obtidos no processo de auditoria, Rodrigues e Muller (2013) identificaram que o setor de exportação possuía a execução de seus processos extremamente organizados, mantendo registros de todas as etapas do processo de exportação, arquivando evidências necessárias posteriormente, caso existisse alguma divergência de informação, e além dos registros estarem à disposição, também apresentavam boa organização em seu armazenamento, o que proporcionava agilidade na busca destes.

Contudo foi identificado durante a auditoria um ponto que trouxe uma preocupação para a empresa, as exportações indiretas, processo este que comercializando mercadoria com outra empresa do território nacional geralmente conhecida por comercial exportadora e que deveria efetivar a exportação. Em alguns casos estes processos não passavam pelo setor de exportação, sendo realizado diretamente pelo setor comercial nacional, o que gerou uma situação problemática, já que a especialidade e procedimentos detalhados referentes à exportação eram do setor específico, o outro acabava não armazenando as evidências dos processos de forma adequada, até com a falta de documentos de extrema importância para a organização (Rodrigues; Muller, 2013).

Com a identificação do problema pela equipe de auditoria interna, foi realizada uma reunião com os trabalhadores envolvidos e os gestores da organização, onde foram definidas ações corretivas para o problema, neste caso em específico por meio de uma reestruturação no processo de vendas, para que os processos de exportações indiretas passassem obrigatoriamente pelo setor de exportação (Rodrigues; Muller, 2013).

Nesse contexto, a auditoria interna constitui uma função de apoio à gestão que não só é importante como se tornou crucial no mundo empresarial atual, pois proporciona às empresas eficiência e eficácia na visão dos seus processos internos e recursos. Além disso, é uma ferramenta importante para avaliar e melhorar o sistema de controle interno de uma organização, com o objetivo de aderir ou seguir os procedimentos de controle interno (Pamponet, 2009).

Por fim, a auditoria interna analisa as operações, processos e procedimentos, com o objetivo geral de aumentar a produtividade, reduzir custos e melhorar a qualidade de seus produtos e processos. Ao contrário das auditorias tradicionais, que são conduzidas por equipes de auditoria externa que apenas procuram potenciais lacunas nos processos, o objetivo de uma auditoria interna é melhorar a eficiência de uma empresa e garantir o cumprimento dos procedimentos internos e externos estabelecidos (Silva, 2014).

O perfil dos auditores desta área é ocasionado pelas habilidades analíticas, de ver o que outros não conseguem nos detalhes, avaliando riscos e controle interno, conhecimentos das normas contábeis, normas de auditoria, tendo bom desenvolvimento em lidar com pessoas, postura, pensamento crítico e ética, para que aconteça uma avaliação e auditoria imparcial no processo da organização com total qualidade. Araújo (2020) ressalta que além de ser necessário cursos superiores de qualificação, para a formação do auditor, é de suma importância que sempre busquem se manter atualizados.

### **3.1 Benefícios proporcionados por meio das auditorias**

O crescimento sustentável e o sucesso de uma organização são mantidos por diferentes estratégias, dentre elas, a gestão de riscos, possibilitada pela auditoria interna. Este processo também identifica áreas de melhoria nos processos internos que podem resultar num aumento da eficiência e utilização de recursos. Dessa forma, espera-se promover a ética empresarial, garantindo a conformidade com as políticas e regulamentos internos, um aspecto crucial da auditoria (Silva, 2020).

As auditorias também podem fornecer informações confiáveis que são vitais para a tomada de decisões estratégicas. Nesse sentido, além da auditoria interna ser um mecanismo essencial para detectar práticas fraudulentas dentro de uma organização, nota-se que desempenha um papel fundamental para o sucesso das organizações (Silva, 2020).

Em se tratando dos pontos fortes da auditoria, podemos citar a independência e objetividade. Os auditores internos são normalmente independentes da gestão operacional, o que lhes permite avaliar os processos de forma objetiva contendo

acesso a informações internas e confidenciais, o que lhes permite realizar avaliações detalhadas além do conhecimento interno (Santos, 2020)

Já em relação aos pontos fracos, pode ocorrer a falta de verdadeira independência, pois em algumas organizações, a independência da auditoria interna pode ser comprometida pela pressão da gestão superior, recursos limitados, a falta de recursos, incluindo pessoal desqualificado e ausência da tecnologia necessária, imitando a capacidade de realizar uma auditoria abrangente. Além disso, em alguns casos percebe-se resistência à mudança, uma vez que as recomendações podem ser concebidas como empecilhos ao trabalho por parte dos funcionários e gestores (Silva, 2020).

Alguns dos desafios na implementação e realização de auditorias internas envolvem, por exemplo, o estabelecimento de objetivos iniciais, apropriados para determinar quais áreas dos processos devem ser auditados e com que frequência. Ainda a necessidade de garantir que a auditoria interna permaneça independente e livre de influência externa, sendo este um desafio constante (Gil, 2013).

Gil (2013) vai destacar ainda em relação aos desafios a questão de recrutar e reter auditores internos talentosos, isso por conta da competição por profissionais qualificados para a execução e implementação de processos. Para que obtenha sucesso, deve acompanhar os avanços da tecnologia e lidar com grandes quantidades de dados, que podem ser complexos e exigir investimentos significativos em ferramentas e formação, por isso é relevante comunicar eficazmente as conclusões e recomendações da auditoria interna à gestão de topo e a outras partes interessadas (Gil, 2013).

Poli (2012) exemplifica a aplicação prática do processo de auditoria interna destacando seus benefícios em uma empresa que tem como atuação principal o desenvolvimento e licenciamento de sistemas de automação comercial, no momento do estudo já tinha mais de 20 anos de existência e a pelo menos 17 anos havia iniciado um projeto de automação de uma rede de supermercados.

Primeiramente no desenvolvimento do sistema de automação as anotações que eram realizadas manualmente em diversas bases de dados diferentes foram sincronizadas todas no mesmo local, utilizando como base o *software* funcionando na plataforma *Windows*. Como a empresa sempre trabalhou com o propósito de atender as expectativas do cliente, em outubro de 2011 iniciou-se um processo de auditoria

interna na rede em questão, onde foi definido com o cliente que a primeira etapa da auditoria seria realizada no sistema financeiro da empresa, isso por ser considerado o setor mais relevante por lidar diretamente com os recursos da organização (Poli, 2012).

Iniciou-se o processo de verificação das saídas e entradas de recursos, confrontando com os recursos existentes em caixa e os títulos ainda pendentes, tanto a pagar quanto a receber. Após a realização da auditoria foram identificados diversos erros nos registros existentes, como nas contas de clientes a receber que não correspondiam com os registros existentes, identificou-se também falha na contabilização de notas fiscais que eram emitidas em uma cidade vizinha onde existe um escritório da empresa, neste caso especificamente identificou-se falha na prestação de contas dos colaboradores que trabalhavam no escritório da cidade em questão, também foi possível identificar uma falha na provisão do 13º salário do ano em questão, sendo que o saldo não estava de acordo com o relatório fornecido (Poli, 2012).

Dessa forma, Poli (2012), considerou que a empresa não possuía problemas graves no sistema financeiro, mas que cabia salientar que com a aplicação da auditoria interna foi possível identificar pequenos erros, os quais se não forem resolvidos podem com o tempo gerar grandes transtornos para a empresa. Com a implantação do sistema de auditoria interna a empresa conseguiu aumentar sua competitividade no mercado, isso porque foi possível identificar os problemas ainda quando não estão gerando prejuízos e também entendendo que as informações existentes nos relatórios, nos gráficos e na base de dados como um todo são confiáveis, pois estão passando frequentemente por conferências. O gestor da organização pode trabalhar com estratégias mais agressivas em negociações ou investimentos, o que sem dúvida possibilitou um resultado mais positivo.

### **3.2 Impactos da auditoria interna nas auditorias externas e certificações**

Com a globalização do mercado, as empresas vêm percebendo a necessidade de aprimorar seus processos para que consigam abrir novas portas e se tornarem mais competitivas e devido à grande variedade de culturas existentes no mundo, a grande maioria busca um padrão mundial de processamento para que certas normas

de qualidade sejam atendidas, com isso vem aumentando a demanda por certificações de qualidade nas empresas (Silva, 2020).

A Gestão da Qualidade originou-se na década de 1950 e desde a década de 1980 começou a receber atenção, seguida de novos conceitos de gestão baseados no desenvolvimento e aplicação de conceitos, métodos e tecnologias adaptados à nova realidade. Com o surgimento desta nova filosofia de gestão a qualidade deixou de ser um aspecto de um produto ou responsabilidade de um departamento específico, para ser uma questão que abrange todos os aspectos de suas operações (Silva, 2014).

Portanto, existem conceitos para a qualidade utilizadas pelas organizações e podemos dizer que é um conjunto de estratégias e ações que as empresas realizam de forma coordenada e sistemática para melhorar continuamente seus produtos e processos. Curiosamente, esse controle não está focado apenas dentro da empresa, mas se estende por toda a cadeia produtiva, incluindo fornecedores, parceiros e distribuidores (Machado, 2012).

Para ser implementada, é imprescindível que os gestores estejam alinhados e de pleno acordo com a mudança, pois o responsável deve ter treinamento tendo um bom conhecimento das normas e metodologias de sua empresa, os requisitos para esta implantação, sendo necessário criar uma política de qualidade, adotada para atender as necessidades dos clientes, visando a melhoria de vários processos, como, por exemplo, cotação de análise do pedido de desenvolvimento do produto, a identificação das necessidades dos consumidores, desenvolvimento do orçamento de forma ágil e assertiva; controle de documentos do sistema da qualidade, onde acontece definição da documentação de aprovação distribuição e revisão; manutenção de máquinas, dispositivos e ferramentas, criando critérios de manutenção, ocasionado melhoria das perdas; além da implementação da auditoria interna devendo cobrir todas as atividades do sistema de qualidade (Machado, 2012).

As principais áreas envolvidas no controle de qualidade envolvem a garantia de qualidade, incluindo o estabelecimento de sistemas, políticas e procedimentos para garantir a conformidade com os padrões de qualidade; o estabelecimento de diretrizes, padrões e processos para garantir a qualidade dos produtos e serviços. Além disso, o controle de qualidade, referindo-se às atividades realizadas para monitorar e avaliar a qualidade durante a produção ou prestação de serviços, que

inclui inspeções, testes e auditorias para identificar defeitos e não conformidades (Martinelli, 2009).

Ainda nesse aspecto a melhoria contínua, envolvendo o movimento para encontrar maneiras de melhorar continuamente processos e produtos, o que pode ser alcançado usando técnicas como o ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Verificar, Executar). Também se torna necessário a gestão de processos com o objetivo de otimizar e documentar procedimentos de trabalho para garantir eficiência e consistência, inclui identificar e eliminar gargalos e padronizar operações (Martinelli, 2009).

A gestão de fornecedores também se envolve nesse movimento, pois, a garantia da qualidade das matérias-primas é fundamental, envolvendo a avaliação e monitoramento para garantir que atendam aos padrões de qualidade estabelecidos. Por fim, a satisfação do cliente, devendo considerar a satisfação do cliente como um indicador chave de sucesso incluindo obter *feedback* dos clientes, medindo a satisfação e tomando medidas para atender às suas necessidades (Martinelli, 2009).

Ao adquirir a qualidade necessária, uma empresa consegue atender melhor a expectativa dos clientes, gerando assim a satisfação. Portanto, a gestão da qualidade se esforça para melhorar constantemente os produtos ou serviços fornecidos, passando a mensagem que são mais confiáveis e duráveis, sempre visando atender às necessidades dos clientes (Martinelli, 2009).

Além disso, envolve compreender e documentar as expectativas do cliente. Isso ajuda a garantir que os produtos e serviços atendam ou superem essas expectativas, o controle de qualidade geralmente envolve a conformidade com padrões e regulamentos específicos, o que aumenta a confiança do cliente na qualidade de um produto ou serviço, os métodos de controle ajudam a identificar e eliminar defeitos e erros na produção ou na prestação de serviços, reduzindo assim a probabilidade de os clientes receberem produtos defeituosos (Martinelli, 2009),

Como exemplo de certificações de qualidade, destacamos a norma ISO *International Organization for Standardization* (Organização Internacional de Normalização) n.º 22.000, desenvolvida para o Sistema de Gestão de Segurança de Alimentos. Também a ISO n.º 14001 voltada ao Sistema de Gestão Ambiental e a n.º 9001 destinada ao Sistema de Gestão da Qualidade. As três normas possuem como um de seus requisitos a implantação de um programa de auditoria interna na empresa

para garantir melhor conformidade de seus processos e sistemas padrões de qualidade, para que atinja a certificação necessária (Silva, 2020).

Em 2005 foi publicada a norma 22.000, Sistema de Gestão da Segurança Alimentar, aplicada em todos os setores, com o objetivo de melhoria no desempenho da segurança de alimentos. Tamborlin e Ferreira (2008) destacam na descrição de seu trabalho, o processo de implantação da ISO 22000 em uma fábrica de margarinas, descrevendo que a norma possibilitou a análise de todos os perigos relacionados à contaminação dos alimentos, com o objetivo de fazer o tratamento dos perigos existentes no processo produtivo para que o produto possa realmente ser considerado seguro.

Tamborlin e Ferreira (2008) relataram que durante a implantação do sistema de gestão da qualidade baseado na ISO 22.000, foram identificados alguns pontos que poderiam comprometer a inocuidade do alimento ali processado, como, por exemplo, algumas envasadoras que possuíam rachaduras na parte de acrílico, o que possibilitaria a passagem de ar, insetos e até pelos humanos, também alguns locais que possuíam vidros, o que pode ser um potencial contaminante caso seja trincado, esses foram trocados por acrílico que tem uma resistência maior a impactos e não estilhaça quando danificado. Entende-se que o foco foi a prevenção de contaminações que pudessem causar danos ao consumidor, gerando acidentes ou DTAs (doenças transmitidas por alimentos).

Alberton (2007) descreve que a implantação de um sistema de gestão ambiental (SGA) está cada vez mais ligado ao planejamento estratégico da empresa, já que com a mudança de comportamento dos consumidores e as informações sobre a vida do planeta girando com mais força na mídia, o meio ambiente se tornou uma preocupação de grande parte dos consumidores, isso fez com que muitas pessoas começassem a prestar mais atenção nas práticas ambientais das empresas.

O que antes basicamente era o cumprimento de legislações ambientais impostas pelo governo do local, hoje se tornou uma estratégia de marketing, mostrando como uma organização sustentável, o que agrada aos olhos de grande parte dos consumidores, atrelado com um produto de boa qualidade e bom preço deixando a marca como uma das preferidas do mercado. Dessa forma, o selo de gestão ambiental adquirido com a certificação ISO 14.001 vem se tornando o

queridinho do marketing das empresas. A implantação traz a possibilidade de ser uma empresa sustentável, que trabalha com o foco (Alberton, 2007).

Maekawa *et al.* (2013) apresenta que a norma ISO 9.001 é o padrão certificável, que tem como foco principal a obtenção de processos extremamente eficazes e eficientes e o atendimento da expectativa do cliente. Teoricamente este padrão é aplicável em todo o tipo de empresa, onde os requisitos que são descritos na norma são trazidos de uma forma ampla, para que sejam adaptados no sistema de cada empresa.

A norma ISO 9.001 é baseada no ciclo PDCA, onde trás o contexto da melhoria contínua como mantra para a empresa, seu foco sem dúvida é a melhoria contínua e a padronização dos processos, onde o padrão do processo proporciona a previsibilidade dos resultados, facilitando muito o processo de planejamento, onde se torna possível definir orçamentos mais precisos, já que se sabe o resultado aproximado da empresa e também o padrão de especificação melhora a relação com o cliente, já que um padrão de produto de boa qualidade faz com que o consumidor tenha segurança no momento de comprar (Maekawa *et al.*, (2013).

Contudo, a implantação de um sistema de gestão da qualidade não é tão simples, sendo que algumas empresas acabam até abandonando o sistema que iniciaram o processo de implantação, onde os motivos do abandono são principalmente a falta de comprometimento da alta direção, já que para a implantação do sistema é necessário a inclusão de diversas novas atividades que exigem tempo para a execução e atenção nos detalhes (Maekawa *et al.*, (2013).

Muitas vezes a desistência se dá por falta de recursos financeiros, já que alguns investimentos são necessários, como mão de obra qualificada, *softwares* de gestão. A falta de preparo da cultura da empresa para receber um sistema de gestão da qualidade também pode ser um limitante para essa implementação. Por fim, o mais comum, a interpretação errada dos requisitos da norma, o que geralmente gera muita burocracia nos processos, o que desmotiva os responsáveis por realizar esses processos (Maekawa *et al.*, (2013).

Com isto, entende-se que a auditoria interna permite que uma empresa gerencie seu processo com extrema eficiência e eficácia, permitindo correções simples, pois as não conformidades são identificadas rápido e não somente quando ocorre a auditoria externa (dependo da certificação anualmente). Dessa forma, se

percebe que a auditoria pode ser um processo de manutenção de mercado, já que sua prática possibilita um nível de qualidade que precisa para atender seus clientes atuais (Moraes, 2014). Um sistema de auditoria interna baseado em uma norma e bem implementado é extremamente necessário para que uma empresa consiga se manter certificada.

#### **4 CONCLUSÃO**

A partir do que foi feito considera-se a relevância da auditoria interna, como método necessário para as organizações, trazendo benefícios para aquelas que utilizam dessa ferramenta, no auxílio de avaliação de documentos emitidos, correção e prevenção de erros, sugestões de melhorias, entre outros, assim passando segurança nos processos.

O problema de pesquisa inicial questionava como a auditoria interna poderia ser implementada nas organizações para a geração de benefícios e preparação para auditorias externas. Esse questionamento foi respondido por meio de exemplos de aplicações de auditorias em empresas de diversos segmentos, trazendo consigo as dificuldades para a implantação do programa e as melhorias realizadas no final do processo.

Quanto ao objetivo geral do presente estudo, este tinha o propósito de conhecer a auditoria interna, buscando compreender como pode ser utilizada nas organizações, para a geração de resultados, benefícios e preparação. Pode-se considerar que foi alcançado ao apresentar o contexto da auditoria nas etapas do surgimento, no desenvolvimento dos benefícios e desenvolvimento nas organizações, impactos na auditoria interna e externa. Contudo, devido ao levantamento bibliográfico, a pesquisa limitou-se em apresentar apenas de forma teórica cada elemento.

Em relação aos procedimentos metodológicos escolhidos, foram escolhidos por meio de uma pesquisa bibliográfica e exploratória, por meio de uma análise qualitativa. Considera-se, ao final do estudo, que estes cumpriram sua missão, sendo suficientes para responder o problema de pesquisa e atender o objetivo geral. Entretanto, sugere-se que mais pesquisas sejam realizadas acerca deste assunto, com outras metodologias e abordagens, pois o objeto de estudo é muito amplo ele não se finda na presente pesquisa.

Por fim, sugere-se que as organizações possam obter o setor de auditoria interna em sua empresa, por meio dos benefícios ocorridos, ela ajuda a proteger os interesses da empresa e de suas partes interessadas, ao mesmo tempo em que promovem uma cultura de responsabilidade e melhoria contínua, por meio das ações de melhoria, gestão de riscos, melhoria de transparência, contribuindo com a organização para as auditorias externas ocorrerem menos erros. Por tanto, com uma empresa bem estruturada é possível atingir as certificações ISO, trazendo benefícios para a empresa, mostrando aos seus clientes e fornecedores que é confiável e se preocupa com a qualidade de seus produtos. Trazendo a auditoria interna informações confiáveis que são vitais para a tomada de decisões estratégicas.

## REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Marcos Ronaldo; GARCIA, Admilsa Maria Fernandes; RODRIGUES, Saulo Vitor de Moraes; VASCONCELOS, Thalita Vital; ARAGAO JUNIOR, Dmontier Pinheiro. **A contribuição do MASP no tratamento de não conformidades de auditoria**. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/53835/1/2016\\_eve\\_mralbertinamfgarcia.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/53835/1/2016_eve_mralbertinamfgarcia.pdf) Acesso em 11 de outubro de 2023.

ALBERTON, Anete, JR. Newton Carneiro Affonso da Costa. Meio Ambiente e Desempenho Econômico-Financeiro: Benefícios dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs) e o Impacto da ISO 14001 nas Empresas Brasileiras. **RAC-Eletrônica**, v. 1, n. 2, art. 10, p. 153-171, Maio/Ago. 2007 Disponível em <http://www.anpad.org.br/rac>-e Acesso em: 11 outubro de 2023.

ARAÚJO, Adriano Santos, **Auditoria I**: Salvador: UFBA, Faculdade de Ciências Contábeis; Superintendência de Educação a Distância, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/32062/1/eBook%20FCCC24%20-%20Auditoria%20I.pdf> . Acesso em 13 de outubro de 2023.

CARVALHO, Marcio Bernardes de. **Relações governamentais**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 01 outubro de 2023.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2006. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 21 maio de 2023.

DUARTE, Cátia Isabel Pimenta. Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade NP EN ISO 9001:2008 numa Indústria de Produção de Presunto. **Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Tecnologia e Segurança Alimentar – Especialização em Qualidade Alimentar**, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa,2012. Disponível em:

[https://run.unl.pt/bitstream/10362/8853/1/Duarte\\_2012.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/8853/1/Duarte_2012.pdf). Acesso em 01 de agosto de 2023

FAVERSANI, Carla Fuganti Schnitzius. **Auditoria em instituições financeiras e seguradoras**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 12 agosto de 2023.

GIL, Antônio de Loureiro, ARIMA, Carlos Hideo; NAKAMURA; Wilson Toshiro. **Gestão: controle interno, risco e auditoria**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2014. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 21 maio de 2023.

MACHADO, Simone Silva, **Gestão da Qualidade**: IFG, Santa Maria, Universidade de Santa Maria. Inhumas -GO,2012. Disponível em: [https://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_prd\\_industr/tec\\_acucar\\_alcool/161012\\_gest\\_qual.pdf](https://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_prd_industr/tec_acucar_alcool/161012_gest_qual.pdf). Acesso em 01 de outubro de 2023.

MAEKAWA, R.; CARVALHO, M. M. DE .; OLIVEIRA, O. J. DE . Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades. **Gestão & Produção**, v. 20, n. 4, p. 763–779, 2013. Disponível em: [scielo.br/j/gp/a/rdyRynHz9g56J4KGSCWndKf/?format=pdf&lang=pt](https://scielo.br/j/gp/a/rdyRynHz9g56J4KGSCWndKf/?format=pdf&lang=pt) Acesso em 10 de agosto de 2023.

MARCELINO, Carla Andréia Alves da Silva. **Metodologia de pesquisa**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 20 maio 2023. MARTINELLI, Fernando Baracho. **Gestão da qualidade total**. Curitiba, PR : IESDE Brasil, 2009.

MASCARENHAS, Sidnei Augusto (org.). **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2018. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 21 maio 2023.

MICHELETTI, Miquéias; BORGES, Tulio Tito. **Lei Geral de Proteção de Dados: o abismo entre a teoria e a Prática**.1.ed.Paulinia,SP:ed.do Autor,2021.

MORAES, Clauciana Schmidt Bueno de; PUGLIESI, Érica (org.). **Auditoria e certificação ambiental**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2014. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 01 outubro de 2023.

POLI, Luciana Massarotto. Benefícios da auditoria interna em uma empresa prestadora de serviços na área de automação comercial. 2012. 20 f. **Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização)** – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2012. Disponível em:[http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/22372/3/PB\\_EGCF\\_VII\\_2012\\_18.p](http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/22372/3/PB_EGCF_VII_2012_18.pdf)df. Acesso em 13 de outubro de 2023.

REZENDE, S.M.; FAVERO, H.L. **A importância do Controle Interno dentro das organizações**. 2004. Disponível em:

file:///C:/Users/Gabriela%20Azevedo/Downloads/2259-Texto%20do%20Artigo-8142-1-10-20201119%20(1).pdf Acesso em 13 de outubro de 2023

RODRIGUES, Gleison; MÜLLER, Jucélia Taiz Cordeiro. A Aplicação da Auditoria Interna nos Processos de Exportação no Ramo Madeireiro. **Associação Educacional Dom Bosco** (AEDB), 2013. Disponível em <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/1411898.pdf>. Acesso em: 13 de outubro de. 2023.

SANTOS, Flávio Augusto de Oliveira. **Gestão de riscos e estratégias antifraudes**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 01 outubro de 2023.

SILVA, Cristiane Aparecida da. **Auditoria de riscos**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 20 agosto de 2023.

SILVA, Damião Limeira da; LOBO, Renato Nogueiro. **Gestão da Qualidade: diretrizes, ferramentas, métodos e normatização**. 1.ed. São Paulo: Érica, 2014.

SILVA, Olga Rosa da. **Sistemas ISO 9000 e auditorias da qualidade**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 01 outubro de 2023.

SOUZA, Hamilton Edson Lopes de. **Metodologia de auditoria interna**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 12 agosto de 2023.

TAMBORLIN, N.; FERREIRA, S. M. **Implantação Da Iso 22000:2006 Na Fábrica De Margarinas Bunge Gaspar**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, [S. l.], v. 2, n. 4, p. 1–26, 2008. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/rica/article/view/17579>. Acesso em 12 de outubro de 2023.

TRINDADE, Rodrigo. **Auditoria em certificação ambiental**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em 01 outubro de 2023.