

AUDITORIA OPERACIONAL DOS PROCESSOS DE FATURAMENTO E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PELA RÁDIO OESTE, AO SETOR PÚBLICO FEDERAL.

Walleska Rodrigues Ferreira Lima Graduada em Administração Geral pela Faculdade São Francisco de Barreiras – FASB/ Bahia, Brasil; Pós-graduanda em Auditoria e Controladoria pela Faculdade São Francisco de Barreiras – FASB/ Bahia, Brasil; Email: walleska_rodrigues@hotmail.com

Orientadora: Joana Roberta Neiva de Souza Ramos Graduada pela Universidade Federal da Bahia. Mestrado em Ciências Ambientais pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Ambientais do Instituto de Ciências Ambientais e Desenvolvimento Sustentável/UFBA-UFOB; Email: joana@fasb.edu.br

RESUMO

No desenvolvimento deste artigo serão apresentados o conceito e definições de Auditoria, bem como os tipos de auditoria, com o enfoque sobre a auditoria operacional. Dentre os objetivos, a intenção é aprimorar os processos de faturamento da prestação de serviço pela Rádio Oeste ao Setor Público Federal e gerar novos conhecimentos para aqueles que tenham acesso a este, bem como para o pesquisador e para a empresa analisada. O levantamento dos dados foi realizado por meio de entrevistas abertas, com os responsáveis pela OPEC e faturamento no financeiro, para averiguação do fluxo dos processos de faturamento atuais. Com isto foi realizado o mapeamento dos processos utilizados, por meio da observação documental, e apresentação de seu fluxograma, além da criação de um novo fluxograma das atividades com as adequações necessárias. A auditoria operacional, na perspectiva proposta neste artigo, atua como uma ferramenta de controle, e coopera para a otimização do funcionamento de todos os setores da empresa envolvidos no processo de faturamento.

Palavras-chave: Auditoria Operacional, Processos, Faturamento, Fluxograma.

ABSTRACT

In the development of this article will be presented the concept and definitions of Audit, as well as the types of audit, with focus on the operational audit. Among the objectives, the intention is to improve the billing processes of the provision of services by Radio Oeste to the Federal Public Sector and generate new knowledge for those who have access to this, as well as for the researcher and the company analyzed. The data collection was performed through open interviews, with those responsible for OPEC and invoicing in the Financial Department, to verify the flow of current billing processes. With this, the processes used were mapped through documentary observation and presentation of its flow chart, as well as the creation of

a new flowchart of the activities with the necessary adaptations. The operational audit, in the perspective proposed in this project, acts as a control tool, and cooperates to optimize the operation of all sectors of the company involved in the billing process.

Keywords: Operational Audit, Processes, Billing, Flowchart.

1. INTRODUÇÃO

O principal objetivo das organizações é atingir a eficiência e conquistar o maior lucro com o menor custo. Para isto, investem seus recursos em maquinário de alta tecnologia, em aperfeiçoamento de funcionários, entre outros. A necessidade crescente de otimização de resultados mobiliza o mercado constantemente, na qual é uma importante ferramenta que funciona como elemento chave para elevar o nível de satisfação organizacional em detrimento dos seus investimentos.

A auditoria contribui à eficiência organizacional, através da avaliação dos registros, atividades e processos das empresas. Para Lins (2011, p. 5) “[...] a auditoria significa conferência, verificação, análise e avaliação e, acima de tudo, comunicação dos resultados dentro de um determinado objetivo ao qual a auditoria se propõe [...]”. Assim, verifica-se que a função da auditoria não se limita à detecção de erros, mas age como assessoramento à administração, analisando o desempenho dos departamentos da empresa, mediante os objetivos, para eles definidos.

Pelo contexto apresentado acima, objetiva-se, com este estudo, identificar qual a contribuição da auditoria para o aprimoramento dos processos de faturamento e da prestação de serviço de Rádio ao setor Público Federal, através de um braço da auditoria, denominado Auditoria Operacional. As empresas envolvidas nos processos a serem analisados, receberão nome fictício, como forma de salvaguardar a confidencialidade de suas informações.

A Rádio Oeste (nome fictício) está localizada na cidade de Barreiras, no Oeste da Bahia, e será o objeto deste estudo. Mais duas empresas (Agência de Publicidade e Agência de Comunicação, na qual a última é representante do Governo e é quem intermedia a relação entre emissora de rádio e agência de publicidade), tem envolvimento com o fluxo analisado e não serão apresentadas por seus nomes.

Conceituar Auditoria Operacional, levantar informações sobre os fluxos e processos de faturamento da Rádio Oeste e da prestação de serviço ao setor público federal, mapear os processos e identificar falhas, para posterior reestruturação dos mesmos, são os objetivos específicos, que levarão a alcance do objetivo geral desse estudo.

2. CONCEITO E DEFINIÇÕES DE AUDITORIA

De acordo com Sá (2002), a Auditoria iniciou-se como a averiguação de registros contábeis, para emissão de parecer a respeito de sua exatidão, e que só com o tempo, seu campo ampliou-se.

Auditoria é uma tecnologia contábil aplicada ao sistemático exame dos registros, demonstrações e de quaisquer informes ou elementos de consideração contábil, visando a apresentação de opiniões, conclusões, críticas e orientações sobre situações ou fenômenos patrimoniais, da riqueza azindal, pública ou privada, quer ocorridos, quer por ocorrer ou prospectados e diagnosticados (SÁ, 2002, p.25).

Além disso, define-se também a auditoria como a técnica contábil que através de procedimentos específicos que lhe são peculiares, aplicados no exame de registros e documentos, inspeções, e na obtenção de informações e confirmações, relacionados com o controle de uma entidade. Objetiva obter elementos de convicção que permitam julgar se os registros contábeis foram efetuados de acordo com os princípios fundamentais e normas da contabilidade, e, se as demonstrações contábeis deles decorrentes refletem adequadamente a situação econômica – financeira do patrimônio, os resultados do período administrativo examinado e as demais situações nelas demonstradas (FRANCO e MARRA, 2000).

Para se ter uma auditoria, é necessária que haja um responsável técnico, neste caso, um auditor. O auditor é aquele que relata sobre as demonstrações financeiras (balanço patrimonial, demonstrações do resultado, fluxo de caixa, entre outros), na qual também contribui para a assiduidade operacional de uma empresa. Normalmente, um auditor possui conhecimentos nas áreas de tesouraria, entradas e saídas de mercadorias, custos, além da parte fiscal e legal, dando-o a oportunidade de estudar e dar um parecer sobre a situação da empresa no período em questão.

Quanto às normas relativas à pessoa do auditor dizem respeito à qualificação técnica e a postura profissional do auditor. Basicamente, dividem-se em independência, conhecimento técnico, capacidade profissional, cautela, zelo profissional e comportamento ético. As normas relativas à execução dos trabalhos dizem respeito às condições que devem cercar o exame de auditoria. São classificadas em planejamento, avaliação de controles internos, supervisão dos trabalhos, obtenção de evidências, improbidades e irregularidades. As normas relativas à opinião do auditor referem-se aos elementos que devem cercar as opiniões do auditor, expressar por meio de relatórios e acompanhadas de parecer ou certificado de auditoria (LIMA e CASTRO, 2003)

Outra característica importante é a existência de critérios apropriados, relevantes e acordados, sobre os quais o auditor baseará seu exame e a opinião resultante. Sem estes critérios, os auditores não poderiam emitir uma opinião que uma terceira parte pode julgar como objetiva e, os relatórios resultantes poderiam ser considerados como parciais ou altamente subjetivos (LECLERC *et al*, 1996, p. 227)

Vale lembrar que a auditoria, para ser uma ferramenta eficiente e confiável, é necessária que a mesma seja caracterizada pela veracidade das informações e que esses dados sejam apontados e instigados mediante os princípios contábeis. Assim, a auditoria irá contribuir para as políticas de gestão e controle, fornecendo as organizações de informações que possibilitem melhorar futuras tomadas de decisão.

Diante do apresentado, com a amplificação do termo “Auditoria”, o auditor passa a ter um campo de atuação extenso, que dirá respeito a análise organizacional, em toda sua área patrimonial, sem restrição ao tipo de empresa.

3. TIPOS DE AUDITORIA

Com o objetivo de atender as necessidades de cada empresa, a auditoria foi fragmentada possibilitando a adequação das necessidades dos administradores, e aplicada conforme o objetivo esperado.

De uma forma complexa, a auditoria se subdivide nas seguintes áreas:

Quanto ao campo de atuação:

- Governamental;

- Privada.

Quanto ao campo de realização:

- Interna;
- Externa.

Quanto aos objetivos dos trabalhos:

- Contábil ou Financeira;
- Operacional;
- Integrada (ARAÚJO *et al*, 2008).

Inicialmente, objetiva-se a auditoria governamental em comprovar a legalidade e legitimidade dos atos e fatos administrativos e avaliar os resultados alcançados, quanto aos aspectos de eficiência, eficácia e economicamente da gestão orçamentária, financeira, patrimonial, operacional, contábil e finalista das unidades e das entidades da administração pública, em todas as esferas de governo e níveis de poder, bem como a aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado, quando legalmente autorizadas nesse sentido (JUND, 2006). Já auditoria privada se dá no âmbito da iniciativa particular, que objetiva o lucro, de uma maneira geral.

A auditoria interna é aquela desenvolvida por funcionários ou membros internos da organização. Sua principal finalidade é verificar os procedimentos e analisar a qualidade das informações geradas para auxiliar a gerência na tomada de decisões. Os trabalhos são realizados de acordo com a necessidade e a disponibilidade das funções operacionais.

Para Motta (1988), o auditor interno deve manter interesse para verificar a adequação dos controles internos de forma a poder prevenir ou ter percepção de fraudes ou perdas dos ativos da empresa. Por um cargo de confiança da gerência, o auditor somente responde de forma direta a ela, podendo assim manter sua independência profissional.

A auditoria externa é realizada por empresa prestadora de serviços. Seu foco principal, segundo Motta (1988) é de verificar e demonstrar segurança nas demonstrações contábeis quanto à questão de sua situação financeira e patrimonial e os resultados das operações da data do levantamento do Balanço.

O auditor externo visa buscar a adequação e a fidelidade das informações geradas em relação às demonstrações contábeis da empresa. Segundo Motta (1988) os trabalhos são realizados conforme a relevâncias das cifras constantes das demonstrações contábeis.

Sobre a auditoria contábil ou financeira, este é emitido um exame independente, objetivo e competente de um conjunto de demonstrações financeiras de uma entidade, juntamente com toda a prova de suporte necessária, sendo conduzida com a intenção de exprimir uma opinião formada e fidedigna. Será através de um relatório escrito sobre se as demonstrações financeiras, que irá apresentar apropriadamente a posição financeira e o progresso da entidade de acordo com as normas gerais (MENDES, 2002).

A auditoria operacional consiste de revisões metodológicas de programas, atitudes ou segmentos operacionais dos setores públicos e privados, com a finalidade de avaliar e comunicar se os setores da organização estão sendo usados eficientemente e se estão sendo alcançados os objetivos operacionais (CREPALDI, 2000, p. 32).

Já a auditoria integrada visa verificar a legalidade, a economicidade, a eficiência, a eficácia e a efetividade dos controles, processos e sistemas usados na gerência de recursos humanos, materiais e de informação das instituições públicas e dos programas de governo. Além disso, a auditoria integrada possui o objetivo de revisar sistematicamente e emitir relatórios sobre as relações de responsabilidade de prestar contas e sobre as atividades de apoio, os sistemas e controles utilizados pela administração no cumprimento dos seus deveres e obrigações.

4. AUDITORIA OPERACIONAL

Segundo Sá (2002), a Auditoria Operacional busca observar, avaliar e sugerir sobre as práticas do controle administrativo, os métodos e procedimentos administrativos e eficácia patrimonial, a metodologia do controle administrativo, a política administrativa e a filosofia administrativa. Nesse sentido, exige-se do auditor um vasto conhecimento em administração.

Conforme explanado acima, este campo da auditoria é o responsável por averiguar o quanto as práticas operacionais de uma organização estão de acordo com o plano organizacional, e o quanto elas contribuem para o alcance dos objetivos

traçados por ele, examinando a funcionalidade do sistema, em detrimento das normas e manuais operacionais, passados pela própria organização.

Os principais objetivos da auditoria operacional:

- Avaliar o nível de operacionalização das unidades consoantes as normativas vigentes;
- Contribuir para otimização da dinâmica de atuação das unidades via auditoria preventiva, baseada na aplicação de checklist, cobrindo produtos, serviços e infra-estrutura;
- Verificar a adequacidade das normas operacionais das unidades em função da evolução da tecnologia de cada organização;
- Estimular a qualidade organizacional (GIL, 1999, p. 39-40).

O que a auditoria operacional busca, segundo Sá (2002), é a identificação das chamadas “antifunções” do patrimônio, ou seja, todas as falhas de operação, que ocasionem prejuízos patrimoniais, de economicidade, produtividade e rentabilidade organizacionais.

Sobre o Plano de Aplicação da Auditoria Operacional, Sá (2002), indica que assim como numa auditoria geral, a operacional também deve dispor de um plano que, através dos seus objetivos de exame, devem levantar as seguintes informações: a eficácia dos ativos e do uso de recurso e investimentos, as razões das falhas identificadas e a mensuração dos riscos existentes, a qualidade da comunicação a respeito das ocorrências, a eficácia dos controles, em detrimento da política e dos objetivos administrativos, a coordenação dos segmentos da estrutura administrativa, a habilidade do comando de trabalho e a qualidade das relações, a funcionalidade da estruturação administrativa e a capacidade do planejamento empresarial em face da política organizacional.

Em suma, o Plano da Auditoria Operacional é direcionado pelo estudo do comportamento das atividades organizacionais, perante suas finalidades, não havendo um padrão. Ele será aplicado por meio da coleta de dados, análise e estudo das informações, e emissão de opinião sobre os campos desejados.

5. RÁDIO OESTE

A Rádio Oeste (nome fictício), situada em Barreiras – BA, dentre outras ativas também situadas na mesma cidade, foi a escolhida para ser objeto desse estudo. Essa rádio foi a pioneira na transmissão AM de Barreiras – BA e o início das

transmissões aconteceu no dia 1º de fevereiro de 1988. A primeira programação destacou todos os gêneros musicais nacionais e internacionais.

Funcionando a 10.000 watts de potência, seu sinal alcança, além da cidade de Barreiras, as cidades de Angical, Cristópolis, Catolândia, São Desiderio, Riachão das Neves, Santa Rita de Cassia (entroncamento), Baianópolis, Cotegipe, Wanderley e Luís Eduardo Magalhães.

Com sua programação jornalística, em pouco mais de trinta anos de existência, a Rádio Oeste traz, com imparcialidade, diariamente, notícias da região Oeste em sua programação local.

6. ANÁLISES E RESULTADOS

Na busca para o aprimoramento dos processos de faturamento e da prestação de serviço pela Rádio Oeste, ao Setor Público Federal, foi necessário analisar todo o fluxo de faturamento.

Identificou-se que não existe relação direta com o Governo Federal e em nenhuma outra esfera. Os Pedidos de Inserção, que são os documentos pelos quais se solicita a publicação de materiais publicitários nas rádios, são encaminhados por agências de publicidade, às agências de intermediação de Comunicação, as quais entram em contato com os veículos.

Após o processamento dos Pedidos de inserção (PI), e o fim da veiculação, é necessário, que a rádio, encaminhe à Agência de Comunicação, os documentos que compõem o faturamento do cliente: mapa ou comprovante de veiculação (documento que contém os horários, datas e a quantidade de inserções), nota fiscal (comprova a prestação do serviços, para afins fiscais), e o Artigo 299 (Consta no Código Penal, e é exigido para responsabilização penal à empresa, pela veracidade das informações fornecidas no faturamento). A Agência de Comunicação fará a verificação do faturamento e enviará à Agência de Publicidade, para esta, encaminhar ao cliente.

As orientações de faturamento constam nos PIs, e são, em suma, independente da Agência de Publicidade: Toda veiculação deverá ir ao ar entre as 07:00 e 19:00h; o comprovante de veiculação enviado deve ser o original e assinado e carimbado, com nome completo, cargo, RG ou CPF do responsável (02 exemplares); o Faturamento deve ser líquido contra o cliente; Destacar, no corpo da

nota, o valor bruto, a comissão da agência e o valor líquido do PI; Informar, no corpo da nota, o nº do PI e o nome da campanha; Não emitir boleto bancário e informar na nota fiscal, banco, agência e conta bancária para depósito; Enviar Artigo 299 conforme modelo anexo. Toda documentação deve ser encaminhada via Correio.

Nas orientações acima, se enquadra todo faturamento que diz respeito a campanhas nacionais dos órgãos que compõem o setor público federal. Apresentando-se qualquer divergência do orientado, será solicitado pela Agência de Comunicação, o reenvio do faturamento com as devidas correções.

O faturamento de todos os clientes é realizado pelo setor financeiro, mas em casos da prestação de serviço se dar para o setor público federal, parte, é de responsabilidade da OPEC: o comprovante de veiculação e o Artigo 299.

Nos casos de devolução de faturamento, o setor acionado é o financeiro. Após o recebimento da notificação (via e-mail), é feita a análise do que se pede, e caso a correção solicitada seja para a nota fiscal, na descrição dos serviços, lançamento de comissão, e/ou valores, o faturamento fará a correção, caso haja alguma correção para o comprovante de veiculação e/ou Artigo 299, a OPEC é acionada.

A OPEC pode ser acionada, ainda, em casos que não envolvam o Artigo 299 e o comprovante de veiculação, porque a programação do PI, e o cadastro do cliente são de sua responsabilidade. No momento da emissão da nota fiscal pelo financeiro, os dados serão “puxados” automaticamente do sistema gerando a mesma.

Após a correção e refaturamento, a documentação é encaminhada novamente, via correio a Agência de Comunicação, para nova conferência, e seguimento do fluxo, até chegar ao cliente. Esse processo foi desenhado no fluxograma 01, anexo 02.

Depois de analisar o processo de faturamento, foi possível sugerir que a inclusão de dois controles no processo o viabilizaria de tal forma, que o mesmo não seja mais devolvido pela Agência de Comunicação. Conforme Fluxograma 02, anexo 03, se a OPEC conferir os dados do cliente existentes no sistema antes de cadastrar o PI, irá evitar devolução das notas fiscais por erro nos dados do cliente. E se o financeiro conferir os dados do Comprovante e veiculação e Artigo 299, antes de enviá-lo a Agência de comunicação, poderá solicitar a OPEC a correção das possíveis falhas e evitar que o faturamento vá com erro, precisando ser enviado novamente após as correções, gerando gasto extra com correio.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizar este trabalho, com o objetivo de auditar os processos de faturamento da prestação de serviço pela Rádio Oeste ao Setor Público Federal, foi possível verificar que através de pequenas mudanças no fluxo dos documentos, é possível evitar o atraso na entrega da documentação necessária, o retrabalho e a perda de tempo com a correção solicitada pela Agência de Comunicação, e despesas extras com o Correio.

A falta de conferência dos dados do PI diante do cadastramento do cliente e da programação, e do envio do faturamento, é a principal causadora das divergências encontradas. Desde que os documentos estejam conforme as orientações do PI, a documentação não será devolvida após conferência pelas Agências de Comunicação e de Publicidade.

A Auditoria Operacional possibilitou a averiguação e constatação da sincronicidade entre a forma como o faturamento é realizado, e o objetivo a ser alcançado pela organização através do envio de faturamento, apresentando apenas sugestões acerca da conferência da documentação. Sendo de tal forma, uma importante ferramenta para alcance da eficácia na emissão e envio de faturamentos governamentais.

Este artigo é uma porta de entrada para o desenvolvimento de outros futuramente, e a aplicação da Auditoria Operacional em outros setores e processos organizacionais da Rádio Oeste, que porventura sejam convocados a análise.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Inaldo da Paixão Santos, *et all.* **Auditoria Contábil** – Enfoque teórico, prático e normativo. São Paulo: Editora Saraiva, 2008.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

FRANCO. Hilário. MARRA Ernesto. **Auditoria Contábil**. São Paulo: Atlas, 2001.

JUND, S. **Administração, orçamento e contabilidade pública: teoria e 830 questões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

GIL, Antonio de Loureiro. **Auditoria Operacional e de Gestão: qualidade da auditoria**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MOTTA, J. M. **Auditoria: princípios e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1988.

LECLERC, Guy; MOYNAGH, W. David; BOISCLAIR, Jean Pierre e HANSON, Hugh R. **Rendición de cuentas, informe de rendimiento, auditoria comprehensiva** – uma perspectiva integrada. Ottawa: CCAF-FCVI, 1996.

LIMA de, Diana Vaz; CASTRO de, Robson Gonçalves. **Fundamentos de Auditoria Governamental e Empresarial**. São Paulo: Atlas S.A., 2003.

LINS, L. S. **Auditoria: uma abordagem prática com ênfase na auditoria externa**. São Paulo: Atlas, 2011.

Mendes, N. **A contribuição de um Auditor de Primeiro Ano num Processo de Revisão às Demonstrações Financeiras**. Universidade de Coimbra: Relatório de estágio de Mestrado, 2012.

SÁ, A. L. **Curso de Auditoria**. São Paulo: Atlas, 10ª Ed., 2002.

ANEXO 1: ARTIGO 299

Barreiras - Bahia, ____/____/____.

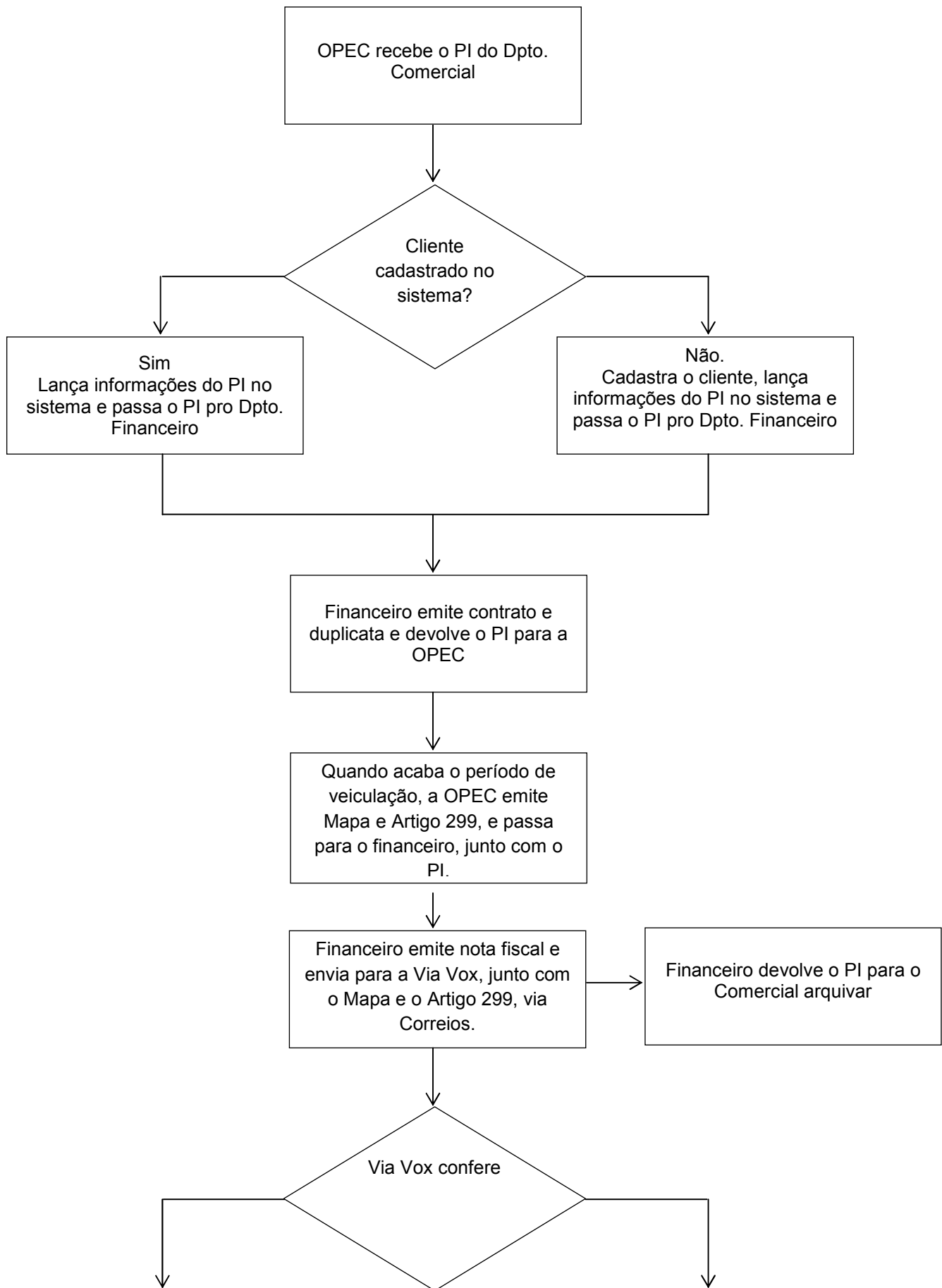
A(o):

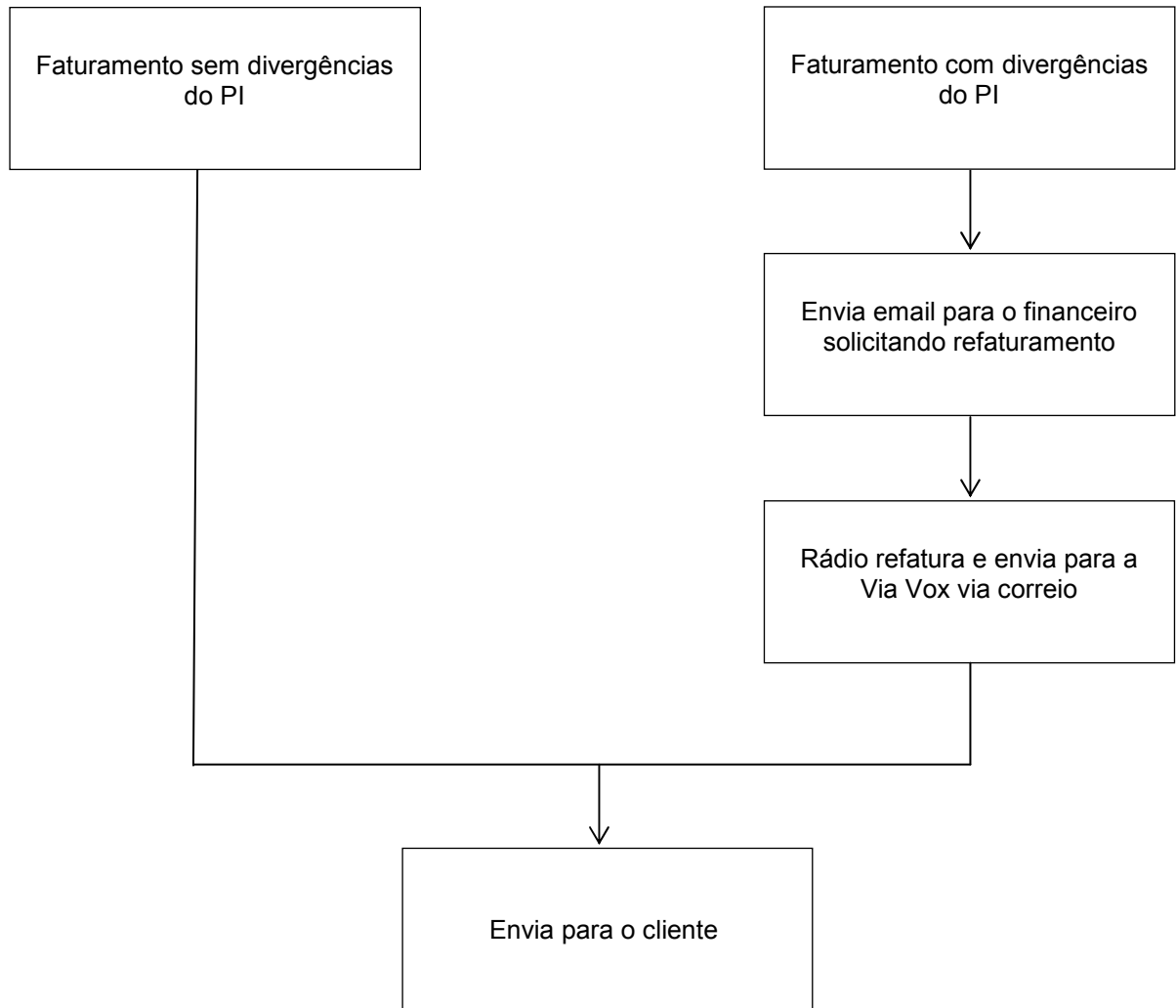
Declaro sob as penas do Art. 299 do Código Penal Brasileiro, que esta empresa Rádio Barreiras Ltda., inscrita no CNPJ 00.000.000/0001-00, prestou os serviços de publicidade objeto do PI XX/XXX, mediante a(s) seguinte(s) veiculação(ões) descritas no comprovante em anexo.

Nome:

Programação Comercial

CPF:

ANEXO 2: FLUXOGRAMA 01



NEXO 3: FLUXOGRAMA 02