

Folha Informativa: Auditoria Operacional

O que é auditoria operacional?

Quase toda auditoria interna também pode ser uma auditoria operacional. As auditorias operacionais distinguem-se de outros tipos de auditoria interna por terem o objetivo de verificar a eficiência, eficácia, economia e ética (conhecidas como 4Es). Elas também podem ter outros objetivos, como avaliar a conformidade regulatória ou testar os controles de um sistema de informação, mas a verificação direta de um ou mais dos 4Es é o que é importante.

Outro termo muito usado é auditoria de desempenho, que tem fundamentalmente o mesmo objetivo:

Auditoria Operacional	Aud. de Desempenho
Uma auditoria do uso de recursos, para avaliar se estão sendo usados da forma mais eficiente e eficaz para cumprir com os objetivos de uma organização.	Uma auditoria da gestão de uma organização, programa ou função, para identificar se está sendo realizada de forma eficiente e eficaz, e se as práticas de gestão promovem melhorias.

O termo "auditoria operacional" é mais comumente usado no setor corporativo, enquanto o termo "auditoria de desempenho" é frequentemente usado no setor público. As auditorias operacionais do setor corporativo são feitas dentro da organização, enquanto as auditorias de desempenho do setor público podem ser feitas pela auditoria interna ou pelo auditor externo (Auditor-Geral).

Embora possam existir puristas que argumentarão que há uma diferença, a realidade é que ambas procuram atingir o mesmo objetivo. Para os fins desta folha informativa, a auditoria operacional e a auditoria de desempenho foram tratadas de forma intercambiável e são apenas chamadas de "auditoria operacional".

Como a auditoria operacional difere de outros tipos de auditoria?

Conforme dito antes, a diferença crítica está no objetivo da auditoria e, portanto, nas habilidades e outros recursos que devem ser aplicados ao trabalho. Existe um continuum de auditoria que pode ser expresso de forma simplista em uma hierarquia:



Conforme passamos da auditoria básica para formas mais complexas de auditoria, aumentam a complexidade do trabalho e a dificuldade de obter a concordância do patrocinador da auditoria quanto aos objetivos do trabalho. Também pode ser mais difícil encontrar critérios apropriados de avaliação e as habilidades necessárias para fazer essas avaliações.

Isso também significa que o trabalho está mudando, saindo de um foco nos produtos do trabalho e passando a abordar resultados e benefícios.

Economia, Eficiência, Eficácia e Ética

O objetivo de uma abordagem de aud. operacional é descobrir:

- > Se as operações comerciais estão sendo geridas de forma econômica, eficiente, eficaz e ética (4Es).
- > Se os procedimentos de promoção e monitoramento dos 4Es são adequados.
- > Se melhorias reais podem ser feitas – não apenas avaliar se há conformidade ou não.

Economia preocupa-se em minimizar o custo dos recursos usados (pessoas, materiais, equipamentos, etc.), atentando para a qualidade adequada exigida – mantendo baixo o custo dos insumos sem comprometer a qualidade.

Um exemplo poderia ser quando suprimentos ou serviços de saúde de uma qualidade específica são adquiridos ao melhor preço possível.

Eficiência diz respeito à relação entre bens e serviços produzidos (saídas) e os recursos usados para produzi-los (entradas) – obtendo o máximo dos recursos disponíveis. Eficiência significa "fazer as coisas do jeito certo".

Um exemplo poderia ser quando a qualidade dos cuidados de saúde melhora ao longo do tempo sem aumento no custo.

Eficácia preocupa-se em atingir objetivos predeterminados (conquistas especificamente planejadas) e ter o impacto real (resultado atingido) em comparação com o impacto pretendido (objetivo) – alcançar o objetivo predeterminado. Eficácia significa "fazer as coisas certas".

Um exemplo poderia ser quando índices de doenças caem como resultado dos cuidados de saúde prestados.

Ética é a norma de comportamento moral e da conduta esperada das organizações e de seus funcionários. Isso tem um efeito direto sobre a operação dos controles e, portanto, sobre o cumprimento dos outros 3Es.

Executando uma Auditoria Operacional

A sequência de uma auditoria operacional provavelmente corresponderá à sequência de outras auditorias internas:

- > Estabelecer o que deve ser feito/atingido.
- > Estabelecer o que está sendo feito/atingido.
- > Comparar 'o que deveria ser' com 'o que é'.
- > Investigar diferenças significativas.
- > Avaliar os efeitos das diferenças.

A maioria das auditorias para por aqui. Para ser realmente valiosa, a auditoria deve ir além:

- > Determinar a causa das diferenças.
- > Desenvolver pontos de auditoria e opções que agreguem valor, e ações de melhoria.

Essas são as partes difíceis. Geralmente, é fácil calcular um efeito, mas tentar isolar a causa pode ser muito mais difícil. Consequentemente, muitos auditores internos acham mais fácil apenas reportar o que está errado e evitar tentar identificar a causa de um problema.

Frequentemente, uma recomendação de auditoria interna será algo como 'deve ser reforçado que os funcionários sigam o procedimento'. Esse é um trabalho preguiçoso de auditoria interna, e não uma recomendação particularmente esclarecida. Podem existir muitas razões pelas quais um funcionário não esteja seguindo os procedimentos. Mas poucos funcionários desobedecerão deliberadamente a um procedimento, a menos que seja um procedimento incorreto ou que algo os esteja impedindo de cumpri-lo.

Trabalhando com a Gestão

O valor real em uma auditoria interna é determinar a causa das diferenças entre 'o que é' e 'o que deveria ser', identificar opções que agreguem valor e ações de melhoria. Essa é a essência da auditoria operacional.

A gestão e a equipe de uma área sabem muito mais sobre o tema da auditoria do que o auditor interno. Ao trabalhar em estreita colaboração com a gestão e os stakeholders na conclusão da auditoria, para identificar as causas raízes e discutir as opções de melhoria, um resultado muito melhor pode ser atingido.

Um workshop facilitado no fim de uma auditoria, que envolva a equipe de auditoria interna e um grupo principal das áreas de negócios, pode ser muito produtivo para decidir as ações de melhoria mais adequadas da auditoria.

Conclusão

É possível incluir em qualquer auditoria interna um elemento que agregue valor.

- > A auditoria operacional fornecerá valor agregado à sua organização.
- > Incluir um elemento de auditoria operacional em suas auditorias pode melhorar a imagem da auditoria interna junto às pessoas sendo auditadas e à gestão.
- > Você pode aumentar sua satisfação no trabalho adicionando a auditoria operacional às suas atividades.

Agradecimento

O conteúdo desta Folha Informativa foi oferecido por:

- > Um artigo contido no livro 'Qfinance' publicado pela Bloomsbury.
- > Michael Parkinson em Adelaide, Austrália.

Referências úteis

Folha Informativa 'Internal Audit Benefits', IIA-Austrália

Folha Informativa 'Root Cause Analysis', IIA-Austrália

