

A hand in a suit sleeve is placing a wooden block on top of a stack of other wooden blocks. The stack is built on a white surface. The blocks have various business-related icons: a person on top, a stack of coins, a pie chart, a bar chart, gears, a megaphone, and a group of people. A small figure of a person is standing on the top block, holding a ribbon. The background is a blurred office setting.

**ELÓI MARTINS SENHORAS  
(ORGANIZADOR)**

# **GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS, PRIVADAS E DA SOCIEDADE CIVIL**



*2020 by Atena Editora*

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Diagramação:** Natália Sandrini de Azevedo

**Edição de Arte:** Lorena Prestes

**Revisão:** Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília  
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Fernando José Guedes da Silva Júnior – Universidade Federal do Piauí  
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco  
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás  
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
 Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia  
 Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais  
 Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar  
 Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos  
 Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
 Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
 Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
 Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco  
 Prof. Me. Douglas Santos Mezacas -Universidade Estadual de Goiás  
 Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
 Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
 Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora  
 Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas  
 Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo  
 Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
 Prof. Me. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
 Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
 Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College  
 Profª Ma. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho  
 Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
 Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
 Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
 Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
 Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
 Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
 Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
 Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
 Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá  
 Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
 Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados  
 Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
 Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
 Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana  
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

G393    Gestão de organizações públicas, privadas e da sociedade civil  
 [recurso eletrônico] / Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta  
 Grossa, PR: Atena, 2020.

Formato: PDF  
 Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader  
 Modo de acesso: World Wide Web  
 Inclui bibliografia  
 ISBN 978-65-86002-80-5  
 DOI 10.22533/at.ed.805200804

1. Administração pública. 2. Gestão da qualidade total.  
 I. Senhoras, Elói Martins.

CDD 352.357

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Atena Editora  
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

O campo de estudos em Administração tem emergido entre os séculos XX e XXI como uma frutífera arena de renovação nas ciências, o que repercute em uma clara ampliação de temas e atores envolvidos ao longo do tempo que são observados à luz de um olhar que simultaneamente é comprometido com a explicação das realidades concretas e com a prescrição de planos e estratégias para as organizações.

Corroborando com a agenda de estudos administrativos no Brasil, o presente livro, “Gestão de Organizações Públicas, Privadas e da Sociedade Civil”, tem definido em seu título o objetivo de apresentar uma plural agenda de estudos com base em pesquisas desenvolvidas pela comunidade científica nacional sobre modelos de gestão da realidade organizacional *lato sensu* do país.

Fruto de um trabalho coletivo engendrado por quase cinquenta pesquisadores, oriundos de instituições de ensino superior públicas e privadas de todas as regiões brasileiras, esta obra traz contribuições que valorizam a pluralidade e a construção científica do campo de Administração da partir de um trabalho interinstitucional no país.

Organizado em dezenove capítulos, este livro foi estruturado por meio de uma lógica discursiva de gradação crescente, na qual os três primeiros capítulos exploram estudos de gestão público-privada, passando para cinco capítulos focalizados na gestão pública, até se chegar aos dez capítulos seguintes que abordam estudos de gestão privada.

No primeiro eixo de capítulos, sobre gestão público-privada, são abordadas de modo genérico as diferenças e convergências entre a Administração Pública e Privada, bem como de modo específico as relações virtuais de consumo e o papel regulatório do Estado, além daquelas relações entre o Setor Público e o Setor Privado na produção do *American Way of Life*.

No segundo eixo de capítulos, focalizado em gestão pública, as pesquisas apresentadas abordam diferentes exemplos de sistemas de gestão e de governança pública no Brasil, a partir de um olhar específico de estudos de casos sobre políticas públicas, respectivamente identificados por análises sobre as políticas orçamentária, de saúde, segurança pública, controladoria e infraestrutura.

No terceiro eixo de capítulos, sobre gestão privada, dois capítulos apresentam uma natureza teórica em contraposição a oito capítulos com estudos de casos empíricos, os quais em sua totalidade exploram temáticas com foco setorial (mercado acionário e comércio varejista), bem como em organizações de ensino superior, em empresas multinacionais, ou, ainda relacionadas a empreendedores.

A fundamentação para o desenvolvimento destes dezoito capítulos reside em um recorte teórico plural, mas cujo recorte metodológico exploratório, descritivo

e explicativo possibilitou, tanto, a convergência de procedimentos de revisão bibliográfica e documental no levantamento de dados, quanto, a adoção diferenciada de técnicas de hermenêutica, estatística e análise de discurso na interpretação dos dados.

Com base nas análises e discussões construídas ao longo dos dezoito capítulos exibidos nesta obra, há uma rica contribuição teórica, metodológica e empírica para o enriquecimento deste plural e crescente campo de estudos científicos em Administração no Brasil, o qual cada vez mais se amplia em suas agendas, temas e atores em razão de produções como esta, que vislumbram o debate a partir de um esforço interinstitucional coletivo.

Em nome deste frutífero trabalho coletivo de pesquisadoras e pesquisadores, comprometidos com as realidades organizacionais públicas, privadas e da Sociedade Civil, bem como com a própria construção de um rico e plural campo de estudos em Administração no Brasil, convidamos você para explorar conosco as diferentes facetas teóricas e empíricas nos temas abordados ao longo deste livro.

Excelente leitura!

Elói Martins Senhoras

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
DIFERENÇAS E CONVERGÊNCIAS ENTRE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PRIVADA	
David Nogueira Silva Marzzoni Leonnam Massias Rodrigues	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008041</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>12</b>
RELAÇÕES DE CONSUMO VIRTUAIS E A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL	
Pablo Martins Bernardi Coelho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008042</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>22</b>
A EFERVESCÊNCIA ALÉM DOS COPOS: UMA REFLEXÃO SOBRE O PRODUTO COCA COLA E O <i>AMERICAN WAY OF LIFE</i>	
Patrícia Maragoni Machado de Almeida Joyce Gonçalves Altaf Luciano Alves Nascimento Márcio Moutinho Abdalla	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008043</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>34</b>
ROLAGEM DA DÍVIDA PÚBLICA MOBILIÁRIA FEDERAL	
Gustavo Celeste Ormenese	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008044</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>50</b>
A GESTÃO DE AUDITORIA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS	
Albrendell Andrade Ferreira Hellen de Paula Silva da Rocha Tereza Cristina Abreu Tavares	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008045</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>67</b>
REGRESSÃO MÚLTIPLA COMO INSTRUMENTO DE EXPLICAÇÃO DO ÍNDICE DE VIOLÊNCIA NO BRASIL EM 2014	
Americo Matsuo Minori Afonso Fonseca Fernandes Heber José De Moura	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008046</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>79</b>
COMPONENTES DE GOVERNANÇA INTELIGENTE PARA O COMBATE À CORRUPÇÃO: UM ESTUDO A PARTIR DA ATUAÇÃO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ	
Rafael Larêdo Mendonça Cynthia Meireles Mário Margalho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008047</b>	

<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>94</b>
ESTRUTURA E MANUTENÇÃO DAS VIAS PÚBLICAS DE PARNAÍBA: IMPACTOS DO ESCOAMENTO DA ÁGUA PLUVIAL	
Andressa Santos Ferreira Ana Gabriella Esmeraldo Barbosa Mara Águida Porfírio Moura Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008048</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>101</b>
PLANEJAMENTO DE CARREIRA PARA ESTUDANTES DO ENSINO SUPERIOR DA CIDADE DE VALENÇA – RJ	
Thiago Calixto Mesquita Alessandra dos Santos Simão	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8052008049</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>116</b>
PROCESSO DE EMPODERAMENTO DE MULHERES QUE ATUAM EM PROGRAMAS <i>STRICTO SENSU</i>	
Leticia Gracietti Cristina Keiko Yamaguchi	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080410</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>127</b>
CONSULTORIA E GOVERNANÇA NA INTERNACIONALIZAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR - UMA ABORDAGEM DA GESTÃO DO CONHECIMENTO	
Cleverson Tabajara Vianna Luciane Stallivieri Fernando Álvaro Ostuni Gauthier	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080411</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>147</b>
O USO DO <i>COMMONKADS</i> NA METODOLOGIA LEAN SIX SIGMA	
Eduardo Zeferino Máximo Phillipi de Macedo Coelho Andreici Vedovatto João Artur de Souza	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080412</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>159</b>
BALANCED SCORECARD: UM ESTUDO SOBRE OS INDICADORES DE DESEMPENHO DA EMPRESA VALE S/A COM BASE NESSA FERRAMENTA DE GESTÃO	
Ingrid Pedro Freire Louro Fábio Braun Silva Marcelo Silva Alves Paulo Roberto Miranda de Oliveira Thiene Diniz Braun Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080413</b>	

<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>172</b>
PLANO DE NEGÓCIO COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA EMPREENDEDORES DO MUNICÍPIO DE BOM JESUS DA LAPA BAHIA	
Cassiana Santos da Silva Farias	
Manoel Joaquim Fernandes de Barros	
Livia Veiga de Oliveira Bispo	
Eder Batista Reges	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080414</b>	
 <b>CAPÍTULO 15</b> .....	 <b>184</b>
A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA PARA TOMADA DE DECISÃO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA RAVIERA MOTORS BMW SITUADA NO MUNICÍPIO DE ANANINDEUA-PA	
Antônio Renato Bezerra Noronha	
André Luis Lopes Rezende	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080415</b>	
 <b>CAPÍTULO 16</b> .....	 <b>198</b>
METODOLOGIA PARA SELEÇÃO DO MÉTODO DE PREVISÃO DE DEMANDA DE ITENS PROMOCIONAIS NUMA EMPRESA DO RAMO VAREJISTA DO RIO DE JANEIRO	
Aline Vasconcellos Guedes Lima	
Fábio Braun	
Marcus Brauer	
Marcelo Silva Alves	
Denílson Queiroz Gomes Ferreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080416</b>	
 <b>CAPÍTULO 17</b> .....	 <b>211</b>
QUALIDADE DA AUDITORIA, GOVERNANÇA E VALOR DE MERCADO: UM ESTUDO PARA O MERCADO ACIONÁRIO BRASILEIRO ENTRE 2010 E 2017	
Naiara Leite dos Santos Sant' Ana	
Paulo Celso Pires Sant' Ana	
Aureliano Angel Bressan	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080417</b>	
 <b>CAPÍTULO 18</b> .....	 <b>232</b>
IFRS 16: IMPACTO DA CONTABILIZAÇÃO DOS CONTRATOS DE ARRENDAMENTO MERCANTIS OPERACIONAIS NO SETOR DE TRANSPORTE AÉREO	
Tatiane Ribeiro	
Mônica Aparecida Ferreira	
Hugo Leonardo Menezes de Carvalho	
Layne Vitória Ferreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.80520080418</b>	

<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>249</b>
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DO CAMPUS CERRO LARGO DA UFFS COM RELAÇÃO AO MODELO DE GESTÃO OPERACIONAL ADOTADO	
Sandro Adriano Schneider	
DOI 10.22533/at.ed.80520080419	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>268</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>269</b>

## A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA PARA TOMADA DE DECISÃO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA RAVIERA MOTORS BMW SITUADA NO MUNICÍPIO DE ANANINDEUA-PA

Data de aceite: 27/03/2020

### **Antônio Renato Bezerra Noronha**

Mestrando em Administração, Unama –  
Universidade da Amazônia.

Belém – Pará.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0248019167547776>

### **André Luis Lopes Rezende**

Mestre e Professor em Administração, Unama-  
Universidade da Amazônia.

Belém – Pará.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6913514741865615>

**RESUMO:** Em vários aspectos gerir uma empresa se compara a uma montanha russa. Pode haver momentos de magnitude, onde os resultados podem estar muito acima do esperado e acontecer de ter momentos ruins, algo que não estava planejado e nem esperado. Com isso, surge a importância de se colocar em prática algumas técnicas que mantenham uma regularidade no seu crescimento e atestando as informações nela extraídas. Dentre elas, destaca-se a Auditoria. Uma técnica de Procedimentos que faz o acompanhamento da Gestão, verificando a autenticidade das movimentações financeiras da empresa. Com isso eleva a confiança das informações aos seus usuários, aqueles que de alguma forma precisam dessas informações,

como por exemplo: Sócios, Acionistas, Bancos, Fornecedores, Clientes, Administradores. Neste trabalho através de uma análise verificamos a aplicabilidade da Auditoria Interna auxiliando a tomada de decisão na empresa como ferramenta de controle interno que avalia, verifica, atesta e confirma as informações das demonstrações contábeis da empresa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Auditoria Interna. Informação. Tomada de Decisões

### THE IMPORTANCE OF INTERNAL AUDIT FOR DECISION MAKING: A CASE STUDY IN RAVIERA MOTORS BMW COMPANY IN ANANINDEUA-PA.

**ABSTRACT:** In a lot of ways, running a business compares to a roller coaster. It may have times of magnitude where the results can be much higher than the expected or it may present bad times, something that was not planned or expected. It comes with the importance of implementing some techniques to maintain certain regularity in its growth according to pieces of information obtained. Among them stands out the internal audit. A technique of procedures that monitors the management to check the authenticity of accounting information. It brings with raise of confident information to their users: partners, Shareholders, Banks, Customers, suppliers, Managers and others). In this paper, through an

analysis we can verify the applicability of internal audit aiding to the decision-making by the company as an internal tool that controls, verifies, certifies, evaluates and confirms the financial statements of the organization.

**KEYWORDS:** Internal Audit, Information, Decision-making.

## 1 | INTRODUÇÃO

O presente artigo visa demonstrar a relevância que a auditoria interna proporciona para as entidades auxiliando na tomada de decisões, contribuindo com informações fidedignas, exercendo ações de forma preventiva contra erros e fraudes, resguardando o direito da empresa e de terceiros, eliminando desperdícios e aumentando a eficiência dos produtos ou serviços prestados amparado com registros e comprovantes de transações realizadas.

A auditoria interna é uma técnica contábil onde o auditor atesta suas informações emitindo um relatório sobre a veracidade das demonstrações contábeis, dando legitimidade ou não às referidas demonstrações. Essas informações são extraídas de modo administrativo, contábil, econômico, financeiro, respeitando a legislação e normas vigentes.

A auditoria, enquanto uma importante ferramenta da contabilidade surge para assegurar as informações com fidedignidade, clareza e compreensão. Elevando a eficiência e eficácia dos processos financeiros e econômicos da organização, a auditoria vem auxiliar essa pesquisa para empresários e todos os usuários da informação contábil demonstrando a importância desta ferramenta na empresa (CREPALDI, 2013).

A pesquisa se justifica pelo fato de os mercados tanto locais, quanto internacionais estarem cada vez mais competitivos tornando-se, desta forma, mais importante para as grandes e médias empresas assegurarem a qualidade da informação contábil e assim proporcionarem o controle do patrimônio e sobre as suas atividades desenvolvidas.

Este trabalho é importante, uma vez que produz informação para a alta administração como, por exemplo, analisar relatórios como o de tesouraria, extrair informações sobre cheques devolvidos e cheques compensados, verificar se houve o cumprimento legal dos registros com o fato contábil e assim analisar a situação da empresa naquela data e naquela conta.

A auditoria deve ser planejada de modo em que os problemas sejam evidenciados com antecedência para que a administração da empresa tenha tempo de solucionar esses problemas sem que ocorram atrasos nas divulgações das demonstrações contábeis.

Mediante o estudo envolvendo o tema Auditoria Interna e sua conexão com as

entidades privadas, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: Qual a importância da aplicação de uma auditoria interna nas organizações privadas, evidenciando sua contribuição para tomada de decisão?

Este estudo tem como objetivo geral demonstrar a importância da auditoria interna nas organizações, evidenciando sua contribuição para a tomada de decisão e para dar suporte a este objetivo geral foram formulados os seguintes objetivos específicos: (1) identificar o objetivo da auditoria interna; (2) demonstrar a importância da auditoria interna auxiliando gestores em tomada de decisão; (3) verificar o cumprimento das normas e procedimentos de Auditoria vigente.

## 2 | REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Auditoria

A origem do termo “auditor” em português está representada pela raiz latina (aquele que ouve o ouvinte). Na realidade, esse termo é oriundo da palavra inglesa *to audit* que significa examinar, ajustar, corrigir, certificar. De acordo com o que se tem notícias, a auditoria se iniciou na Inglaterra que dominava os mares do comércio antigo a partir do desenvolvimento do comércio e investimentos de diversos locais e atividades e assim se iniciou a necessidade de examinar os investimentos e atestar suas veracidades (ATTIE, 2011).

Com a expansão dos negócios, houve a necessidade de dar importância e valorizar o controle interno, devido ao fato de que o gestor, ou em algumas situações o próprio dono da organização não poderia gerenciar todas as suas atividades pessoalmente. Com isso, surge a necessidade de um acompanhamento contínuo para verificar se os processos estavam sendo seguidos de forma correta (ALMEIDA, 2010).

Em essência, a evolução da Auditoria é decorrente do crescimento da Contabilidade. O crescimento das atividades econômicas dos países, avançando as fronteiras gerando o desenvolvimento dos negócios que exigiam a opinião de alguém não ligado aos negócios que confirmasse as informações, eis o surgimento do auditor (ATTIE, 2011).

A contabilidade é uma ferramenta indispensável para a gestão de negócios. A gestão de uma empresa é um processo amplo que necessita de uma adequada estrutura de informações e avaliação desta informação. Tal informação para ser relevante precisa ser analisada, avaliada, comprovada e posteriormente possuir informações fidedignas e úteis para os seus usuários, atendendo suas necessidades. É nesse meio que surge uma ferramenta de gestão chamada Auditoria Interna para caminhar auxiliando no processo organizacional.

De acordo com Attie (2011):

O surgimento da Auditoria está ligado à busca de verificar a autenticidade da informação com investidores e com a empresa em virtude do surgimento de grandes empresas localizadas em diferentes regiões do mundo, gerando e distribuindo o desenvolvimento econômico.

Segundo Almeida (2010), com a expansão dos negócios a administração da empresa sentiu a necessidade de aprimorar técnicas e procedimentos em auditoria no fato em que os gestores ou proprietário não poderiam gerenciar ou controlar pessoalmente suas atividades.

A auditoria deve se valer de todos os meios que dispuser ao seu alcance para apurar a propriedade dos registros contábeis. A auditoria está diretamente ligada à confirmação das informações, de realidade, de confrontar registros. O auditor examina, registra, audita, corrige e certifica.

Segundo a NBC T -12,

[...] a Auditoria Interna constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar a integridade, adequação e eficácia dos controles internos e das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais da entidade.

O glossário da Intosai, apresentado pela Portaria TCU nº 280, de 08 de dezembro de 2010:

*Auditoria é o exame das operações, atividades e sistemas de determinada entidade, com vistas a verificar se são executados ou funcionam em conformidade com determinados objetivos, orçamentos, objetivos, regras e normas.*

Auditoria pode ser classificada em: auditoria interna e auditoria externa. O auditor externo não é um funcionário da empresa, enquanto o auditor é funcionário é interno, mas não deverá ser subordinado, devendo ser independente, conciso e preciso.

Segundo Almeida (2010), demonstra algumas diferenças entre a auditoria interna e auditoria externa, como é possível visualizar no quadro 01:

AUDITOR INTERNO X AUDITOR EXTERNO	
Auditor Interno	Auditor Externo
<p>É funcionário da empresa;  Menor grau de independência;  Responsável pela parte contábil e operacional;  Os principais objetivos são:  Verificar se os procedimentos estão sendo seguidos com êxito;  Verificar um sistema de melhoria se houver necessidade;  Consultar as normas da empresa;  Efetuar auditoria das suas mais diversas modalidades, áreas operacionais até as demonstrações contábeis;  Maior quantidade de testes maior possibilidade de resultados;  Verificar a necessidade de criar novas regras internas.</p>	<p>Não possui vínculo com a empresa;  Maior grau de independência;  Responsável apenas pela parte contábil;  Tem como objetivo emitir um parecer sobre as demonstrações contábeis, verificando se as mesmas foram realizadas respeitando as normas e leis assim como os princípios de contabilidade;  Refletir corretamente a cerca da posição patrimonial e financeira, o resultado das operações, as mutações do patrimônio líquido até os fluxos de caixa, evidenciando dessa forma a situação patrimonial e financeira da entidade;  Exige um menor número de testes já que o Auditor esta ligado a erros individuais ou coletivos podendo alterar as informações das demonstrações contábeis.</p>

Quadro 01 – Auditor Interno x Auditor Externo

Fonte: Almeida (2010).

As empresas que visam à eficiência nos processos organizacionais deverá avaliar cada processo, setor, departamento e fiscalizar minuciosamente as atividades desempenhadas pela organização. Com isso surge ainda mais forte a figura do auditor interno já que o mesmo deve executar com profundidade essa análise, o profissional independente deve desempenhar seu papel alertando sobre erros, fraudes e verificando a autenticidade dos processos através de estudo e testes.

A finalidade da auditoria interna é a opinião de um profissional que possui conhecimento e capacidade técnica através das demonstrações contábeis da empresa. Para isso é necessário um planejamento adequado, definindo a extensão com a finalidade de colher provas comprobatória.

Para efeito de organograma organizacional é possível fazer uma sugestão como se visualiza na imagem abaixo:



Imagem 01 – estrutura Organizacional

Fonte: RUBIO; SILVA; GUIMARÃES (s.a.).

## 2.2 Auditoria Interna

A Auditoria Interna tem como função avaliar de forma independente e revisar as operações da organização como um serviço prestado para os gestores. Constituindo um controle gerencial que avalia, analisa, atesta a eficiência dos controles. Dessa forma é de suma importância que o auditor realize o exame com abrangência e profundidade necessária para se certificar se as atividades realizadas cumprem com a legislação (CREPALDI, 2013).

A Auditoria Interna é uma modalidade de controle nas entidades que avalia os registros, ações e serve de apoio para os gestores a fim de solucionar problemas e encontrar respostas para as ineficiências.

A função da auditoria interna é contínua a fim de manter e preservar a “saúde” da organização, pois somente através de testes ou exames periódicos é que poderá apresentar um parecer ou relatório a cerca das demonstrações contábeis, verificando se houve erros, fraudes, omissão de informações, falta de registros, verificação das contas, ou seja, uma investigação geral da organização.

É necessário ter um bom relacionamento e confiança nos auditores e gestores mantendo um bom relacionamento e definindo diretrizes de melhor desempenho de trabalho e mantendo as portas abertas de trabalho no futuro.

Nesse contexto, é necessário acreditar positivamente nas mudanças políticas ou administrativas que a auditoria propõe na organização para que sejam alcançados os objetivos.

O objetivo geral da auditoria interna é prestar assistência a todos os membros da administração, com a função de levar a cumprimento de suas análises e responsabilidades, proporcionando avaliações, recomendações e comentários pertinentes às áreas auditadas ou examinadas (ATTIE, 2011).

As funções de um auditor são: fiscalizar a eficiência; assegurar correção aos registros contábeis; opinar sobre a adequação das demonstrações contábeis; apurar omissão de informações; contribuir para obtenção de um melhor desempenho na organização; apontar falhas na organização; dentre outros.

Existem regras e princípios fundamentais que regulam a conduta do auditor que tratam do controle de qualidade estão implícitos no Código de Ética Profissional e na NBC PA 01. (ATTIE, 2011).

Pode se destacar os Princípios:

- ❖ Integridade<sup>1</sup>;
- ❖ Objetividade<sup>2</sup>;
- ❖ Competência e Zelo Profissional<sup>3</sup>;
- ❖ Comportamento profissional<sup>4</sup>;

- ❖ Confidencialidade<sup>5</sup>.

Segundo a NBC PA 01, o monitoramento das políticas e procedimentos de qualidade da firma. O objetivo de monitorar os cumprimentos das políticas e procedimentos de controle de qualidade é fornecer uma avaliação sobre:

- ❖ A aderência às normas técnicas e exigências legais aplicáveis;
- ❖ A real sensibilidade da qualidade do sistema;
- ❖ As políticas do controle de qualidade da firma foram adequadamente aplicadas;

### 2.3 A Necessidade da Auditoria Interna para as Organizações

- ❖ Ser honesto, justo.
- ❖ Demonstrar resolver assuntos específicos que tangem os interesses organizacionais.
- ❖ Esse princípio determina reconhecer receitas e despesas no período em que se referem. Tratar com responsabilidade as documentações.
- ❖ Ter conhecimento, habilidades e atitudes.
- ❖ Tratar com sigilo as informações da empresa não divulgar processos sem autorização.

A Contabilidade utiliza a Auditoria Interna com o objetivo de avaliar e se comunicar, de modo geral, com os sistemas a fim de mensurar as informações, verificando os dados contábeis com a atual situação financeira e econômica da empresa. Dentro desse contexto é de suma importância ressaltar a figura da Auditoria Interna como forma de prevenção, identificação e correção de irregularidades dentro das organizações.

De acordo com Paula (1999), a Auditoria Interna é importante para a entidade por que:

- ❖ É parte de um sistema total de uma empresa;
- ❖ Leva ao conhecimento os gestores a situação de desempenho da empresa, problemas, pontos negativos, necessidades de crescimento;
- ❖ Verifica a relação com consumidores e clientes;
- ❖ Mostra o desvio do planejamento;
- ❖ Avaliam, de forma abrangente todos os setores da empresa;
- ❖ Ajuda a administração no cumprimento dos objetivos e metas, elevando a eficiência;

- ❖ Sugere a redução dos custos reduzindo desperdícios com melhoria de qualidade;
- ❖ É uma atividade abrangente;
- ❖ Apresenta sugestões de melhoria, emitindo relatórios de como se obter melhores resultados;
- ❖ Ajuda a administração na busca dos resultados em todos os níveis da empresa sejam elas no nível tático, operacional ou estratégico.

Desta forma, pode se concluir que a Auditoria Interna vai além de emitir exatidão sobre as demonstrações contábeis. É um tipo de controle que está ligado ao funcionamento da organização de forma constante e contínua emitindo informações, analisando fatos contábeis.

De acordo com Paula (1999), a Auditoria Interna é necessária para entidade:

- ❖ Atestar a veracidade dos dados contábeis assim como as informações gerenciais;
- ❖ Por guardar os valores da empresa;
- ❖ Identificar possíveis erros humanos, mesmo com um sistema de qualidade já que são situações de fraqueza humanas não esperadas;
- ❖ Analisar e Interpretar com independência;
- ❖ Elevar o desempenho organizacional;
- ❖ É um órgão de assessoramento dos gestores auxiliando na tomada de decisão;

## 2.4 Modalidades de Auditoria

Há várias modalidades de auditoria interna, destacando se:

**a) Contábil/Financeira** – Essa Auditoria examina e atesta a veracidade das demonstrações contábeis verificando se estão de acordo com os princípios de Contabilidade bem como os procedimentos e registros contábeis seguindo a legislação e as normas existentes.

**b) Operacional** – Essa fase analisa a autenticidade das operações verificando a eficiência nos processos organizacionais analisando se os objetivos foram alcançados com êxito elevando dessa forma a qualidade da informação contábil.

**c) Sistemas** – Abrangem uma vistoria sobre as informações geradas pela entidade, são os sistemas sendo avaliados por aplicativos ou testes desenvolvidos para emitir segurança, eficiência sobre a documentação auditada.

**d) Qualidade** – Nessa modalidade de Auditoria verifica a percepção dos clientes com a satisfação dos serviços ou produtos gerados pela entidade, promovendo um sistema para aumentar a qualidade de satisfação, incluindo até sistemas de

pós-venda, verificando se o cliente ficou satisfeito com determinado atendimento prestado.

**e) Gestão** – Utiliza-se de procedimentos sobre as perspectivas de mercado, verificando possíveis oportunidades de negócios, ações estratégicas, riscos ou ameaças.

### 3 | METODOLOGIA

O trabalho parte de uma pesquisa qualitativa, embora contenha dados quantitativos de caráter representativo, uma vez que não foram utilizados dados ostensivos. Trata-se de uma pesquisa com intuito explicativo com base em uma vasta literatura, bem como sites de trabalhos científicos, livros e outros sites como Portal de Auditoria e Portal de Contabilidade, fornecendo teorias e conceitos existentes sobre a Auditoria Interna que podem ser aplicados, auxiliando na tomada de decisão.

A pesquisa foi realizada através de duas visitas na empresa Raviera Motors BMW em Ananindeua com o chefe do departamento financeiro para conhecer melhor a realidade da empresa, captando informações pertinentes para elaboração do trabalho, caracterizando uma pesquisa de campo e durante essas visitas técnicas foram utilizados 10 (dez) perguntas fechadas a fim de responder sobre o estudo da pesquisa e em nenhum momento foi questionado sobre a intimidade do entrevistador.

Na ocasião da elaboração desse artigo foi realizada uma pesquisa bibliográfica, abrangendo livros de Autores como Marcelo Cavalcanti de Almeida, William Attie e outros autores, fazendo anotações e fichamentos do material recolhido sobre Auditoria Interna submetendo a análise e interpretação.

Na elaboração da presente pesquisa foram utilizadas informações existentes em (VERGARA, 2010) sobre embasamento teórico em livros, revistas, sites, meios eletrônicos analisando de forma consistente e contribuindo para a pesquisa realizada.

### 4 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o objeto de estudos utilizados na presente pesquisa e mais precisamente com a pesquisa de campo, foram coletados dados concernentes às questões de auditoria na empresa.

As respostas obtidas foram consideradas para responder o objeto de estudo sendo avaliados e interpretados para conclusão do trabalho, havendo contribuição de maneira direta e agregando valor ao conhecimento técnico e científico a teoria e prática.

A importância da Auditoria Interna na empresa Raviera Motors BMW é para corrigir erros, prevenir fraudes e dessa forma gerando dados fidedignos que auxiliam

gestores e a diretoria na tomada de decisão e, além disso, propõe políticas de incentivos a diminuição de despesas por meio de políticas internas o que em termos práticos resulta numa maior economia para a organização.

A Auditoria é um ramo da Contabilidade voltada para verificar o controle patrimonial da entidade, compreendendo os registros contábeis, papéis, documentos e fichas a fim de verificar a autenticidade dos processos (CREPALDI, 2013).

Como afirma ATTIE (2011), a profissão de Auditoria exige uma obediência aos princípios éticos que se firmam em:

- ❖ Independência;
- ❖ Integridade;
- ❖ Eficiência;
- ❖ Confidencialidade.

Conclui ATTIE (2011) que o Código de ética profissional de contabilidade CEPC tem como objetivo uniformizar um padrão ético profissional foi aprovado em 10/10/1996.

A auditoria interna proporciona alguns benefícios, podemos citar alguns:

- ❖ Geram relatórios que retratam a situação da entidade são relatórios utilizados na parte gerencial e na tomada de decisão;
- ❖ Correção de eventuais erros;
- ❖ Prevenção de fraudes;
- ❖ Diminuição de despesas ou desnecessárias;

A Auditoria é uma importante ferramenta da Contabilidade surge para assegurar as informações com fidedignidade, clareza e compreensão. Elevando uma maior eficiência e eficácia dos processos financeiros e econômicos da organização (CREPALDI, 2013).

Um roteiro sinóptico de um processo de Auditoria como se pode verificar na imagem 02, Ciclo de uma informação que precisa ser avaliada, analisada, ter itens comprobatórios e assim se formar uma opinião.

Alguns exemplos práticos coletados:

Durante a realização de uma auditoria interna, foi identificado que o relatório de vendas dos veículos usados estava registrando prejuízo, através da análise de registros, foi identificado que a origem do problema foi à alocação de receitas que foram incorretamente contabilizadas como “Receita de Venda de Veículos Novos”. Foi um erro que, todavia alterou os relatórios gerenciais, ou seja, o relatório de vendas dos veículos novos registrou um alto lucro, enquanto que o relatório usado indicava prejuízo. Desta maneira afetando diretamente o resultado da empresa como

podemos verificar na tabela 01 e gráfico 01 abaixo.

TABELA	Nº DE AUTOMÓVEIS	PERCENTUAL	RECEITA
Veículos Novos	10	66,67%	4.900.000,00
Veículos Seminovos	5	33,33%	1.150.000,00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.050.000,00</b>

Tabela 01 – número de automóveis

Fonte: elaborado pelo autor (2016).

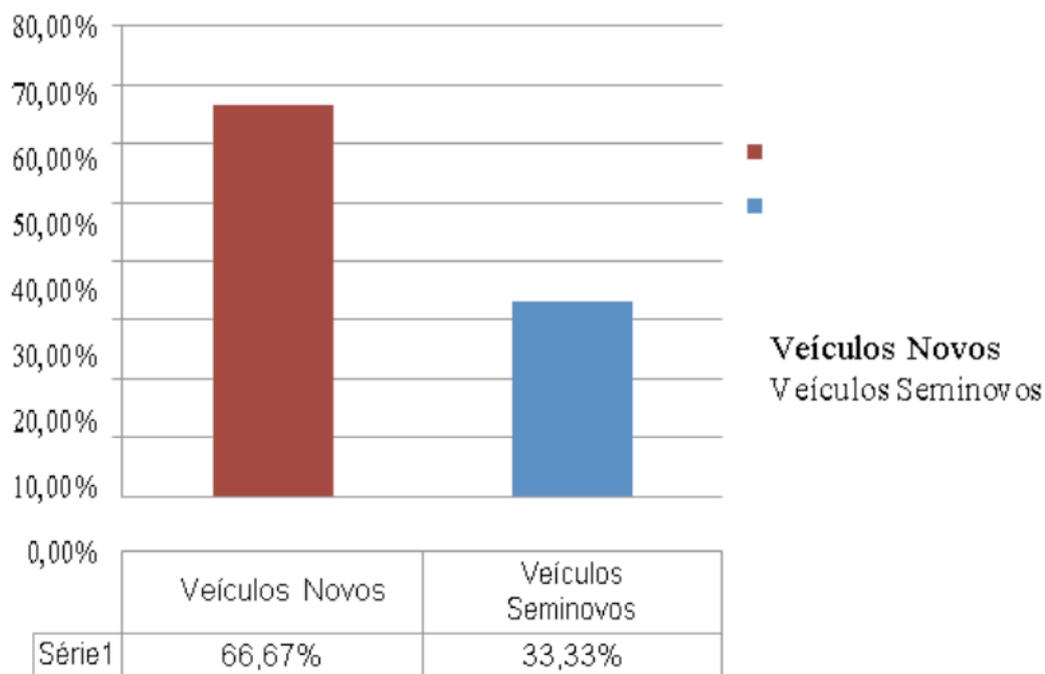


Gráfico 01 - Veículos novos x Veículos seminovos

Fonte: elaborado pelo autor (2016).

São realizados testes sobre as transações envolvendo a empresa auditada, onde o auditor tem que verificar se os valores foram registrados corretamente, respeitando o princípio da Competência, se existe documentação, nota fiscal e se estão de acordo com a natureza dos negócios da companhia. (ALMEIDA, 2010).

Nada pode passar despercebido pela auditoria interna, em um dado momento foi verificado um consumo excessivo de copos descartáveis, aparentemente em uma primeira análise, pareceu absurda a preocupação, entretanto na prática ela se mostrou bastante eficiente. Os copos descartáveis na empresa Raviera Motors BMW são utilizados apenas pelos funcionários e a auditoria encontrava duas notas contabilizadas em cada mês referente a essa despesa, sendo que cada caixa contém 1.000 (mil) copos, vale ressaltar que em média possuía 39 funcionários, ou seja, havia um consumo excessivo.

Diante disso, a auditoria propôs um plano de melhoria sustentável dos materiais de consumo. Foi organizada uma campanha para reforçar o objetivo de reaproveitar os copos plásticos, identificando com a letra inicial o copo que seria utilizado pelo funcionário e distribuindo canecas e depois disso, as despesas com esse material foram reduzidas, chegando a ser contabilizado como despesa apenas 1.000 copos plásticos por mês, fazendo com que os funcionários utilizassem um copo por dia. E assim se criou mais atenção inclusive com outras despesas tais como água, energia elétrica contribuindo de maneira direta nos resultados da empresa e agregando o lado positivo com o meio ambiente, como é possível verificar na tabela 02 e gráfico 02:

Colunas1	Nº de Copos/mês	Nº de Empregados	Consumo por empregado / mês
Julho/Agosto	2.000	39	51,3
Setembro/Novembro	1.000	39	25,6

Tabela 2 – Despesas nos meses de julho/agosto e setembro/novembro

Fonte: elaborado pelo autor (2016).

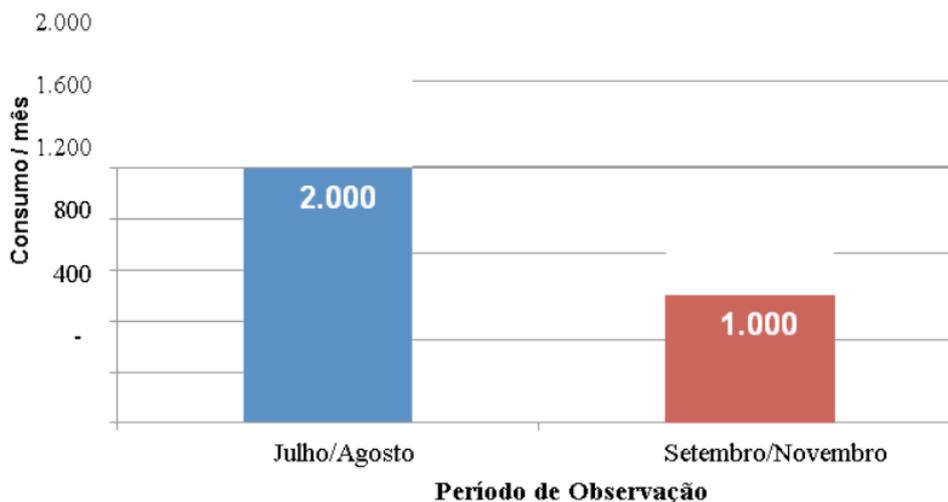


Gráfico 02 – Despesas nos meses de julho/agosto e setembro/novembro

Fonte: elaborado pelo autor (2016).

A empresa Raviera Motors BMW vem cumprindo suas responsabilidades com ética e respeitando os princípios de contabilidade e contribuindo de forma significativa tendo cuidado com o meio ambiente.

A norma NBR ISSO 14.010 define auditoria ambiental como um processo de verificar e atestar e evidenciar as atividades desenvolvidas pela empresa está de acordo com o sistema de condições e gestão ambiental em conformidade.

Segundo informações coletadas a empresa é auditada semestralmente e cada auditoria leva pra ser concluída de 5 a 9 dias. Setores auditados como financeiro, caixa, estoque entre outros.

Uma vez que acabam a auditoria é gerado um relatório sobre o parecer do auditor para a direção, onde ocorrem reuniões periódicas a cerca de orientações dos eventuais erros ou ações que precisam ser corrigidas. Lembrando que existem algumas informações restritas apenas para direção (uma norma da empresa para resguardar alguns sigilos)

Segundo a NBC T 12, a auditoria interna constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar a integridade, adequação e eficácia dos controles internos e das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais da entidade.

Com isso, conclui-se que os relatórios emitidos pelos auditores aumentam a confiabilidade sobre eles já que são regidos por princípios e normas e retratam a verdadeira situação da empresa. Como fator relevante pode se destacar os lançamentos contábeis feitos de forma incorreta contribuindo de maneira direta para relatórios e saldos inexistentes. Uma vez que a auditoria confrontou as informações chegou se a informações verdadeiras.

Outro fator relevante é a adequação dos processos organizacionais, corrigindo erros, mencionando ações de melhoria para cumprir com os objetivos e o planejamento da empresa.

## 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se com este trabalho que o processo de auditoria interna na empresa Raviera Motors BMW é de grande valia uma vez que melhora no funcionamento da empresa, passando pelos setores de vendas, prestação de serviço, administrativo, auxiliando os gestores na tomada de decisões. Sendo assim, culmina por analisar as informações com veracidade e melhorar seus índices de desempenho. É uma técnica contínua, evitando fraudes e erros, além de ajudar a controlar a ineficiência, elevando o lucro e o crescimento da Organização.

Pode-se concluir que na Empresa Raviera se alcançou o objetivo do trabalho evidenciando a importância da auditoria interna na empresa privada e auxiliando os gestores na tomada de decisão, resguardando o patrimônio da empresa, corrigindo erros como o relatório de receita de vendas dos veículos seminovos e diminuindo o desperdício com o material de consumo, como os copos plásticos, contribuindo para o meio ambiente e assim diminuindo despesas e melhorando resultados.

Pode-se concluir também que o objetivo da auditoria interna na empresa Raviera Motors é prevenir contra eventuais erros e fraudes contribuindo com uma

informação fidedigna, proporcionando transparência sobre as atividades realizadas. Com suma importância contribuindo diretamente a diminuição de custos e despesas, diminuindo a ineficiência das operações e melhorando o índice de desempenho. São realizados testes na empresa Raviera confrontando as informações se estão de acordo com as regras, normas e princípios de contabilidade prezando por uma informação útil para seus usuários.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M.C. Auditoria: um curso moderno e completo. 7ª ed. São Paulo: **Atlas**, 2010.

ATTIE, W. Livro Auditoria. **Conceitos e Aplicações. 6ª Edição.** São Paulo: Editora Atlas, 2011.

BRASIL. Normas Brasileiras de Contabilidade. **Norma Brasileira de Contabilidade nº 12.** Disponível em: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/nbc/t12.htm>>. Acesso em 03 mai. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Contas da União. **Portaria nº 280 de 08 de dezembro de 2010.**

Disponível em: <<http://www.tcu.gov.br/Consultas/Juris/Docs/judoc/PORTN/20101214/PRT2010-280.doc>>. Acesso em 03 mai. 2016.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil.** 9º Ed. São Paulo- SP. Editora: Atlas, 2013.

PAULA, Maria Goreth Miranda Almeida. **Auditoria Interna – Embasamento conceitual e Suporte tecnológico.** São Paulo: Atlas, 1999.

RUBIO, Alessandra Cristina; SILVA, Josiane Marcacini; GUIMARÃES, Thiago Silva. **Auditoria Interna e sua Importância para as organizações.** Disponível em: <[http://fapan.edu.br/media/files/2/2\\_118.pdf](http://fapan.edu.br/media/files/2/2_118.pdf)>. Acesso em 01 out. 2016.

VERGARA S.C. Projetos e relatórios de Pesquisa em Administração. 3º Ed. São Paulo: **Atlas**, 2010.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Acionista 214, 215, 219

Administração 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 32, 34, 37, 46, 49, 50, 51, 54, 56, 63, 64, 67, 80, 81, 82, 83, 88, 92, 94, 96, 97, 99, 100, 103, 105, 109, 111, 122, 127, 139, 142, 155, 171, 172, 173, 175, 182, 184, 185, 187, 189, 190, 191, 197, 199, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 218, 221, 222, 226, 227, 228, 229, 230, 247, 248, 253, 266, 267, 268

American way of life 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 31, 32, 33

Análise de componentes principais 217, 221, 222

Auditoria 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 90, 134, 138, 144, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 224, 225, 226, 227, 228, 247

### B

Balanced scorecard 157, 159, 160, 161, 162, 169, 170

Bolsa de valores 232, 234, 246

Brasil 4, 6, 9, 10, 13, 14, 15, 20, 21, 24, 32, 37, 38, 40, 41, 43, 48, 51, 52, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 64, 67, 68, 69, 76, 77, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 88, 91, 92, 93, 95, 99, 101, 110, 113, 114, 116, 127, 147, 157, 165, 169, 173, 177, 179, 197, 210, 212, 216, 223, 227, 228, 229, 230, 231, 233, 237, 238, 247, 248, 255, 266, 267

### C

Carreira 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 122, 123, 124, 125

Coaching 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 114

Commonkads 147, 151, 154, 158

Compliance 127, 128, 129, 134, 143, 145

Conhecimento 3, 28, 55, 58, 59, 66, 85, 104, 106, 108, 109, 110, 112, 113, 116, 120, 122, 123, 125, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 141, 143, 144, 146, 147, 148, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 169, 175, 179, 180, 182, 188, 190, 192, 249, 261, 262, 265

Consultoria 106, 127, 133, 134, 144

Consumo 12, 14, 15, 16, 17, 22, 24, 25, 27, 31, 32, 41, 98, 194, 195, 196, 210, 261

Contabilidade 1, 4, 42, 53, 56, 64, 65, 66, 88, 185, 186, 188, 190, 191, 192, 193, 195, 197, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 237, 247, 248

Corrupção 79, 80, 81, 82, 83, 84, 87, 91, 92, 93, 97

### D

Dano moral 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20

Demanda 8, 41, 61, 79, 88, 89, 91, 92, 108, 111, 150, 152, 165, 166, 167, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 205, 206, 207, 208, 257

Desempenho 8, 54, 55, 58, 83, 84, 85, 89, 90, 123, 136, 144, 155, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 169, 170, 189, 190, 191, 196, 197, 213, 215, 219, 223, 226, 229, 230, 231, 254, 268

Dívida pública 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49

## E

Empoderamento 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126

Empreendedor 11, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 182

Empresa 2, 3, 5, 7, 8, 9, 15, 23, 29, 30, 31, 32, 51, 63, 99, 107, 110, 149, 153, 157, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 172, 174, 175, 176, 177, 179, 180, 181, 182, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 203, 204, 208, 214, 215, 217, 220, 221, 222, 223, 226, 227, 236, 238, 244, 245, 248, 252, 254, 256, 260, 265, 266

Ensino superior 101, 103, 105, 106, 112, 115, 127, 128, 132, 134, 135, 137, 139, 143, 144, 146, 250, 251

Estado 4, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 19, 21, 22, 23, 35, 36, 40, 41, 42, 43, 44, 50, 56, 62, 63, 70, 72, 76, 79, 80, 81, 82, 84, 87, 89, 90, 93, 95, 96, 97, 98, 122, 135, 138, 143, 159, 172, 198, 203, 208, 267

Estados unidos 3, 5, 6, 13, 14, 23, 24, 26, 29, 31, 32, 52, 138, 237

Estratégia 2, 41, 51, 60, 64, 85, 90, 97, 161, 165, 167, 170, 182, 210, 214, 268

## G

Gestão 1, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 32, 34, 35, 37, 38, 41, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 52, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 80, 83, 84, 86, 88, 89, 90, 92, 94, 97, 98, 99, 100, 102, 114, 116, 126, 127, 130, 131, 132, 133, 136, 143, 144, 146, 147, 151, 154, 157, 158, 159, 160, 161, 163, 168, 169, 170, 172, 173, 180, 182, 184, 186, 192, 195, 198, 200, 201, 209, 210, 230, 231, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 256, 261, 265, 266, 267, 268

Governança 20, 79, 80, 81, 84, 85, 86, 87, 90, 91, 92, 93, 127, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 229, 230, 231, 247

Governo 4, 6, 7, 11, 14, 23, 24, 28, 31, 32, 34, 38, 41, 42, 43, 46, 57, 58, 59, 80, 83, 84, 97, 104, 123, 129, 135, 136, 138, 142, 161, 175, 261

## H

Homicídio 67, 68, 69, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77

## I

Informação 13, 41, 51, 59, 66, 83, 84, 86, 89, 90, 91, 92, 101, 103, 109, 122, 123, 141, 143,

158, 173, 175, 184, 185, 186, 187, 191, 193, 197, 213, 214, 215, 217, 222, 227, 232, 233, 237, 245, 246, 247, 262, 264

Infraestrutura 9, 41, 84, 88, 94, 95, 96, 98, 99, 100, 157

Internacionalização 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 138, 139, 141, 142, 143, 144, 146, 220, 226

## L

Lean six sigma 147, 148, 149, 150, 151, 154, 155, 156, 157, 158

## M

Melhoria contínua 149, 157

Mercado acionário 211

Metodologia 3, 58, 69, 96, 104, 105, 106, 120, 147, 148, 149, 150, 151, 158, 162, 168, 177, 179, 183, 192, 198, 202, 231, 248, 249, 254

Modelo 8, 10, 24, 72, 74, 75, 76, 77, 84, 85, 97, 129, 130, 135, 137, 138, 142, 143, 147, 148, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 162, 202, 203, 207, 209, 217, 221, 237, 238, 249, 250, 253, 254, 256

## O

Organização 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 28, 51, 61, 64, 84, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 97, 126, 132, 140, 141, 143, 147, 149, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 160, 161, 162, 167, 168, 174, 175, 176, 185, 186, 188, 189, 191, 193, 196, 199, 216, 236, 249, 254, 257, 259, 260, 265

Orientação profissional 101, 102, 103, 104, 105, 106, 111, 113, 115

## P

Planejamento 4, 8, 46, 48, 59, 60, 61, 64, 66, 87, 90, 91, 92, 100, 101, 102, 103, 104, 106, 107, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 133, 139, 142, 144, 161, 162, 165, 172, 173, 174, 175, 176, 178, 179, 182, 188, 190, 196, 259

Plano de negócio 172, 174, 176, 177, 180, 181

Previsão de demanda 198, 199, 200, 201, 202, 203, 205, 206, 207, 208

## Q

Qualidade 1, 2, 10, 43, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 58, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 76, 103, 109, 116, 123, 125, 136, 138, 149, 150, 151, 155, 156, 161, 167, 175, 185, 189, 190, 191, 199, 200, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 230, 236, 247, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 257, 259, 262, 264, 265, 266

## R

Regressão múltipla 67, 68, 69

Resultado 15, 25, 39, 44, 55, 61, 68, 69, 72, 75, 76, 77, 112, 118, 119, 147, 156, 164, 165,

188, 193, 213, 215, 216, 238, 239, 241, 242, 243, 246, 254, 255, 260, 262, 266

## S

Saúde 2, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 98, 105, 114, 116, 117, 168, 189, 252, 253

Setor aéreo 234, 239, 240, 246

Setor privado 4, 8, 39, 42, 57, 85, 236

Setor público 4, 5, 7, 8, 11, 37, 38, 39, 42, 54, 61, 64, 65, 81, 96, 135

Sistema único de saúde 50, 52, 53, 56, 57, 60, 63, 64, 65, 66

Sociedade 2, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 36, 55, 57, 77, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 87, 88, 91, 92, 97, 104, 113, 116, 119, 121, 124, 125, 128, 135, 139, 141, 157, 247, 268

## T

Tomada de decisão 86, 112, 160, 161, 162, 166, 184, 186, 191, 192, 193, 196, 233, 254

## V

Valor de mercado 211, 212, 214, 223, 226

Vias públicas 94, 95, 96, 98, 99

Violência 67, 68, 69, 76, 77, 119

 **Atena**  
Editora

**2 0 2 0**