



Brasília, 28 de junho de 2010 - Ano XLIII - Nº 12

TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO DIRETA EM AUDITORIA

PORTARIA-SEGECEX Nº 19, DE 14 DE JUNHO DE 2010

SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Boletim do Tribunal de Contas da União

<http://www.tcu.gov.br>

BTCU@tcu.gov.br

SAFS Lote 1 Anexo I sala 422 - CEP:70042-900 - Brasília - DF

Fones: 3316-7650/3316-7079/3316-7870/3316-7869

Presidente

UBIRATAN DINIZ DE AGUIAR

Vice-Presidente

BENJAMIN ZYMLER

Ministros

ANTONIO VALMIR CAMPELO BEZERRA

WALTON ALENCAR RODRIGUES

JOÃO AUGUSTO RIBEIRO NARDES

AROLDO CEDRAZ DE OLIVEIRA

RAIMUNDO CARREIRO SILVA

JOSÉ JORGE DE VASCONCELOS LIMA

JOSÉ MÚCIO MONTEIRO FILHO

Auditores

AUGUSTO SHERMAN CAVALCANTI

MARCOS BEMQUERER COSTA

ANDRÉ LUÍS DE CARVALHO

WEDER DE OLIVEIRA

Ministério Público junto ao TCU

Procurador-Geral

LUCAS ROCHA FURTADO

Subprocuradores-Gerais

PAULO SOARES BUGARIN

MARIA ALZIRA FERREIRA

Procuradores

MARINUS EDUARDO DE VRIES MARSICO

CRISTINA MACHADO DA COSTA E SILVA

JÚLIO MARCELO DE OLIVEIRA

SERGIO RICARDO COSTA CARIBÉ

SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

Secretário-Geral

Fernando Luiz Souza da Eira

segedam@tcu.gov.br

Boletim do Tribunal de Contas da União Especial – v. 1, n. 1 (1982) – .

– Brasília : TCU, 1982- .

v.

Irregular.

A numeração recomeça a cada ano.

Continuação de: Boletim do Tribunal de Contas da União.

Conteúdo: Técnica de Observação Direta em Auditoria

1. Ato administrativo – periódico – Brasil. I. Brasil. Tribunal de Contas da União (TCU).



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO
SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS DE GOVERNO

TÉCNICA DE OBSERVAÇÃO DIRETA
EM AUDITORIA

SEGECEX / SEPROG
JUNHO/2010

Tribunal de Contas da União**Internet:** <http://www.tcu.gov.br>**SAFS Quadra 4 Lt. 01****CEP: 70042-900 – Brasília-DF****Secretário-Geral de Controle Externo**

Paulo Roberto Wiechers Martins

Secretário Adjunto de Planejamento e Procedimentos

Marcelo Luiz Souza da Eira

Secretário de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo - Seprog

Carlos Alberto Sampaio de Freitas

Supervisão

Glória Maria Merola da Costa Bastos – Diretora da 1ª Diretoria Técnica da Seprog

Equipe Técnica

Carmen Pereira Rêgo Meireles

Brasil. Tribunal de Contas da União.

Técnica de observação direta em auditoria / Tribunal de Contas da União. Brasília : TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo (Seprog), 2010.

17 p.

1. Auditoria – observação direta – manual. I. Título

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Ministro Ruben Rosa

PORTARIA-SEGECEX Nº 19, DE 14 DE JUNHO DE 2010

Aprova o documento Técnica de Observação Direta em Auditoria.

O Secretário-Geral de Controle Externo, no uso de suas atribuições e considerando o disposto no art. 32, inciso III, da Resolução-TCU nº 214, de 20 de agosto de 2008.

Considerando que o Plano Estratégico do Tribunal definiu como objetivos estratégicos “Aperfeiçoar a estrutura legal e normativa de suporte ao controle externo” e “Aperfeiçoar instrumentos de controle e processos de trabalho”, resolve:

Art. 1º Fica aprovado o documento “Técnica de Observação Direta em Auditoria”, anexo a esta Portaria.

Art. 2º A Segecex manterá atualizado o documento de que trata o artigo anterior, cabendo-lhe, ainda, o esclarecimento de dúvidas e o recebimento de sugestões para o seu aperfeiçoamento, bem como o acompanhamento de sua implementação.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO ROBERTO WIECHERS MARTINS

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO..... | 5 |
| OBJETIVO..... | 5 |
| O QUE É OBSERVAÇÃO DIRETA | 5 |
| DIFERENÇA ENTRE OBSERVAÇÃO DIRETA E INSPEÇÃO FÍSICA | 5 |
| APLICAÇÃO DE OBSERVAÇÃO DIRETA EM AUDITORIA | 5 |
| POTENCIALIDADE E LIMITAÇÕES DA OBSERVAÇÃO DIRETA | 6 |
| TIPOS DE OBSERVAÇÃO DIRETA | 7 |
| REQUISITOS PARA UM BOM OBSERVADOR..... | 7 |
| COMO PREPARAR E APLICAR UM ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO | 7 |
| SELECIONANDO ATIVIDADES/FENÔMENOS RELEVANTES..... | 8 |
| ELABORANDO ROTEIROS..... | 8 |
| SELECIONANDO LOCALIDADES | 8 |
| DEFININDO O PERÍODO DE APLICAÇÃO DA TÉCNICA | 9 |
| APLICANDO A TÉCNICA | 9 |
| REGISTRANDO AS OBSERVAÇÕES..... | 9 |
| ANALISANDO AS OBSERVAÇÕES | 9 |
| CONFIRMANDO A CONFIABILIDADE E A VALIDADE DAS OBSERVAÇÕES | 10 |
| APÊNDICE 1 – Exemplos de roteiros de observação direta | 11 |
| REFERÊNCIAS..... | 16 |
| NOTAS EXPLICATIVAS | 17 |

INTRODUÇÃO

Este documento sintetiza as melhores práticas na aplicação da técnica de auditoria denominada Observação Direta, destacando as oportunidades de uso dessa técnica nos trabalhos realizados pelo Tribunal.

O documento está alinhado aos padrões de auditoria adotados pela *International Organization of Supreme Audit Institutions* – Intosai, e a abordagem utilizada tem referência na literatura especializada e agrega a experiência do TCU na execução de trabalhos anteriores.

Além de orientar a aplicação da técnica de observação e análise de seus resultados, o documento traz, em seu apêndice, modelos para elaboração de roteiros de observação, bem como e exemplos de roteiros aplicados em trabalhos realizados anteriormente pelo Tribunal.

Espera-se que a disseminação dessas orientações contribua para a melhoria dos trabalhos e que as evidências coletadas por meio da observação direta tenham maior validade e confiabilidade.

OBJETIVO

1. O objetivo deste documento é auxiliar as equipes de auditoria na utilização da observação direta, como técnica de coleta de dados nas fiscalizações previstas no Regimento Interno do Tribunal de Contas da União (RITCU).

O QUE É OBSERVAÇÃO DIRETA

2. A observação direta é uma técnica de coleta de dados que utiliza os sentidos para compreender determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar. Ajuda a identificar e obter provas a respeito de situações sobre as quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento (MARCONI; LAKATOS, 1990). Nas auditorias, observação direta é um método de coleta de informação contextualizada sobre a forma de funcionamento do objeto auditado (BRASIL, 2010). A técnica de observação direta permite realizar essa tarefa de forma sistemática e estruturada, valendo-se de roteiros para registro das observações.

DIFERENÇA ENTRE OBSERVAÇÃO DIRETA E INSPEÇÃO FÍSICA

3. A diferença entre as técnicas de observação direta e inspeção física é que enquanto a inspeção física¹ é aplicada para situações estáticas (equipamentos, instalações e infraestrutura em geral) a observação direta é indicada para situações dinâmicas (prestação de serviços, execução de processos, por exemplo).

APLICAÇÃO DE OBSERVAÇÃO DIRETA EM AUDITORIA

4. É parte do trabalho de campo das auditorias observar o que está acontecendo. Nesses trabalhos a observação direta é aplicada na coleta de dados e pode ser utilizada em conjunto com outros métodos como, por exemplo, entrevistas e questionários. Nas auditorias operacionais serve para gerar informação qualitativa sobre a forma de funcionamento do objeto auditado, sobretudo no que se refere a seus processos (ISSAI/3000, Apêndice 1, 2004). Pode envolver, por exemplo, a observação da rotina de processamento de pagamento de benefícios ou a verificação da qualidade de serviços hospitalares.

5. A utilização da técnica de observação direta permite que a equipe de auditoria compreenda melhor ou aprofunde conhecimentos sobre processos operacionais e sobre gestores em seus ambientes de trabalho, discuta e teste ideias e, ainda, acrescente ou compare informações. A observação pode revelar equipes com baixo desempenho, formas inadequadas de atendimento ao público, rotinas de trabalho ineficientes.
6. Quando a observação de uma situação física é decisiva para alcançar os objetivos da auditoria, ela deverá ser confirmada por meio da observação de dois ou mais auditores e, se possível, por representantes do órgão auditado (ISSAI 3000/, 2004).
7. Para que as evidências coletadas por meio da observação direta tenham a qualidade desejada é necessário foco no objetivo do trabalho, planejamento sistemático, registro criterioso e controles de validade e confiabilidade (SELLTIZ ET AL,1987). Embora a maior parte das evidências obtidas pelas observações sejam **registros da própria equipe de auditoria**, outros recursos podem ser empregados para aumentar sua robustez, como filmagens, gravações sonoras, registros de declarações de usuários, por exemplo. Esses registros também podem ser feitos na forma de fotografias, tabelas, mapas, gráficos ou outras representações mediante imagens, para compor as evidências do processo. As fotografias e vídeos aumentam o valor da observação direta, mas não dispensam a descrição detalhada dos resultados verificados (ISSAI 3000/Apêndice 3, 2004).

POTENCIALIDADE E LIMITAÇÕES DA OBSERVAÇÃO DIRETA

8. As vantagens desse método podem ser assim resumidas (PATTON, 1987):
 - permite ao observador compreender o contexto no qual se desenvolvem as atividades;
 - permite ao observador testemunhar os fatos, sem depender de informações de terceiros;
 - permite que um observador treinado perceba aspectos que escapam aos participantes, rotineiramente envolvidos com a situação;
 - pode captar aspectos de determinada situação sobre os quais os participantes não desejam falar numa entrevista, por ser um tema delicado ou embaraçoso;
 - traz para a análise as percepções do próprio observador, que, ao serem confrontadas com as percepções dos entrevistados, fornecem uma visão mais completa do objeto estudado;
 - permite que o observador forme impressões que extrapolem o que é possível registrar, mesmo nas mais detalhadas anotações de campo, e que podem auxiliar na compreensão do objeto de auditoria e suas interações.
9. Nas auditorias, a observação direta dá suporte à coleta de dados sobre atividades e sobre o contexto onde são desenvolvidas, que não podem ser obtidas por questionários como, por exemplo, as atividades de implementação de um programa governamental (ISSAI 3000, 2004). Além disso, reduzem a interferência, pois os dados são coletados no momento em que ocorrem, evitando a filtragem e o esquecimento do respondente, e podem, também, validar as informações obtidas nas entrevistas e nos questionários, além de permitir melhor compreensão do assunto estudado.
10. Outra vantagem é que pode revelar condições, problemas ou modelos repetitivos que os entrevistados possam não conhecer, estejam relutantes para responder ou mesmo sejam incapazes de descrever corretamente como, por exemplo, a forma como os beneficiários de um programa são atendidos. Importante ressaltar que a evidência obtida por meio de observação do auditor é mais confiável que a evidência obtida de modo indireto.

11. A maior fragilidade da observação, no entanto, é a presença do observador no ambiente em estudo, que pode alterar o comportamento do indivíduo e levar a um resultado distorcido da realidade observada (ISSAI 3000/Apêndice 3, 2004). As equipes devem estar cientes de que as pessoas atuam de forma diferente quando submetidas à observação, o que pode fragilizar as evidências, salvo se confirmadas por outras fontes.
12. Antes de optar pelo uso da observação direta, o custo da aplicação da técnica deve ser avaliado, bem como se deve atentar para a seleção dos processos ou atividades que serão observadas, pois deverão ser representativos do objeto a ser examinado (ISSAI 3000/Apêndice 3, 2004).

TIPOS DE OBSERVAÇÃO DIRETA

13. As formas mais utilizadas de observação direta nas auditorias são:
 - 13.1 **identificada:** o pesquisador observa de maneira espontânea os fatos que ocorrem no ambiente em estudo e procura registrar o máximo de ocorrências que interessa ao seu trabalho, sendo necessário construir um relacionamento de confiança para evitar o mínimo de alteração no ambiente.
 - 13.2 **não-identificada:** o pesquisador observa de maneira espontânea os fatos que ocorrem no ambiente em estudo e procura registrar o máximo de ocorrências que interessa ao seu trabalho, porém a comunicação e a informação sobre o trabalho em andamento são feitas somente ao término da visita.
 - 13.3 **sistemática:** o pesquisador elabora plano de observação baseado no conhecimento dos aspectos que são significativos para alcance dos objetivos da observação. Esta forma requer algum conhecimento do problema em estudo para permitir estabelecer as categorias que guiarão a análise da situação.
 - 13.4 **assistemática:** o pesquisador está mais livre, sem fichas ou listas de registro. Geralmente, em visitas exploratórias, utiliza-se essa forma de observação para formar juízo de valor e aumentar o entendimento sobre o objeto auditado. As informações obtidas podem ou não ser registradas formalmente.

REQUISITOS PARA UM BOM OBSERVADOR

14. O observador treinado deve ser capaz de coletar informações exatas, válidas e confiáveis (BRASIL, 2010). Acredita-se que a observação não é um meio confiável de obter informação por uma só razão: seres humanos são observadores não confiáveis. O simples fato de uma pessoa possuir os cinco sentidos funcionais, visão, paladar, audição, olfato e tato não a torna um observador preparado. Esta realidade, porém, pode ser enfrentada com treinamento disciplinado e preparação rigorosa dos observadores e deve incluir a prática de escrita descritiva; a prática e a disciplina da anotação de campo; a arte de saber separar detalhe de supérfluo, sem comprometer a informação. Esta preparação envolve dimensões intelectuais, físicas, psicológicas e materiais e requer do observador, concentração, paciência, sensibilidade, sentido alerta e resistência física (PATTON, 1987).

COMO PREPARAR E APLICAR UM ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

15. Para garantir a qualidade da observação coletada, recomenda-se adotar as seguintes orientações (USAID, 1996):

Selecionando atividades/fenômenos relevantes

16. Em razão das limitações de tempo e de recursos disponíveis para a realização de auditorias, a equipe deve selecionar criteriosamente as atividades, eventos ou fenômenos que serão objeto de observação direta, selecionando apenas aqueles que têm relevância para as questões de auditoria formuladas.
17. Por exemplo, em um programa de vacinação existem várias áreas passíveis de estudo como: atividades de vacinação pela equipe de enfermagem; registro dos cartões de vacina; gerenciamento dos estoques de vacina; e, ainda, a interação da equipe de saúde com a comunidade. A seleção, portanto, deve se restringir a uma ou duas áreas cuja informação coletada seja relevante para o objetivo da auditoria.
18. Em seguida, divida estas áreas em subcomponentes. Escolhida a atividade de **vacinação pela equipe de enfermagem**, prepare uma lista das tarefas a serem observadas como, por exemplo: o armazenamento das vacinas, a interação com as mães, a preparação e a administração da vacina.
19. Cada tarefa deve, mais uma vez, ser dividida em subtarefas: quando da **preparação e administração da vacina** é importante atentar, por exemplo, para a preparação da dose recomendada; o uso de material descartável; a proteção da vacina contra o calor e a luz, durante o seu uso.
20. Os roteiros devem listar os itens a serem observados e sua preparação ter os mesmos cuidados dos questionários tratados no documento Técnica de Pesquisa para Auditorias (TCU)ⁱⁱ, porém o **observador registra suas próprias observações** e não a manifestação do respondente.

Elaborando roteiros

21. Um roteiro bem elaborado permite padronizar o processo de observação e garantir que todos os itens importantes sejam incluídos, assim como facilita a consolidação das informações coletadas pelos diversos integrantes das equipes de auditoria. Uma das maneiras de facilitar a coleta é formular perguntas cujas respostas possam ser categorizadas com **sim** ou **não** ou por uma **lista de possíveis respostas**, de forma a minimizar o impacto da presença do observador no ambiente e garantir uma melhor qualidade das informações.
22. Outro ponto importante é limitar o número de itens, que não deve exceder de 50, em cada roteiro. É mais prudente utilizar dois ou mais roteiros pequenos do que um grande, com várias páginas. Quando não for possível categorizar a resposta, deve-se deixar um espaço para o registro da observação.

Selecionando localidades

23. A seleção do local ou dos locais é fundamental para garantir uma amostra representativa da situação a ser observada. A escolha de um local apenas para visitação só deve ser considerada quando identificado um **caso típico**: por exemplo, uma entre cinco unidades que tenham desempenho semelhante; ou um **caso único**: apenas uma, entre cinco unidades, que tenha baixo desempenho. Os casos únicos devem ser evitados, uma vez que pode haver erro na escolha da localidade, além disso, como regra, para se obter um razoável entendimento da situação estudada, vários locais devem ser objeto de observação.
24. É importante contar com a ajuda de especialistas na seleção dos locais que serão observados. A equipe de auditoria deve **definir critérios para seleção das escolhas** e em seguida, se possível, consultar especialistas para a tomada de decisão. Assim, deve-se pedir a indicação de várias localidades e fazer um julgamento das possibilidades. Os locais podem também ser ranqueados do melhor para o pior desempenho e serem escolhidos a partir de uma amostragem.

Definindo o período de aplicação da técnica

25. Deve ser dada atenção especial à escolha do período em que se dará a observação, especialmente quando o foco do trabalho for voltado para a forma como algo é executado, para não distorcer os achados. Uma auditoria na área agrícola, por exemplo, que trata da obtenção do financiamento para compra de insumos, deve ser realizada em período anterior ao plantio, quando os pequenos produtores buscam as instituições financeiras. Caso a observação seja realizada em outra ocasião, pode haver uma distorção no entendimento do processo de obtenção do crédito.
26. Igualmente, as observações devem estar atreladas aos ritmos de trabalho do objeto auditado. Nos pequenos municípios do nordeste a rotina local se inicia muito cedo e se encerra, também, cedo, em razão do clima quente da região. Assim a equipe de auditoria não deve programar uma visita a uma unidade de saúde após as 15h ou correrá o risco de perder, por exemplo, as rotinas de vacinação. Para acompanhar uma rotina de realização de mamografias, a equipe deve estar a postos, para observação, no horário usual de marcação dos exames.

Aplicando a técnica

27. Quando se tratar de observação identificada, da mesma forma que nas entrevistas, deve-se buscar estabelecer boa interação com as pessoas, construindo uma relação de cooperação e confiança, de modo a evitar manifestações de ansiedade, hostilidade ou outros comportamentos adversos durante os trabalhos. É importante esclarecer que o objetivo do trabalho não é avaliar o desempenho individual, mas conhecer o processo de trabalho. Outra boa prática a ser seguida é, preferencialmente, realizar o trabalho de campo em duplas, para evitar vieses.
28. No caso de observação não-identificada, o auditor deve realizar a observação do fenômeno e só após o término da sessão fazer as apresentações da equipe ao gestor e informar sobre o trabalho em andamento. O auditor não deverá interferir ou participar diretamente da ação observada, não podendo se passar por usuário do serviço para experimentar qualquer tipo de atendimento, por exemplo. Admite-se, entretanto, quando se avalia a qualidade de serviços prestados por via telefônica ou eletrônica, não sendo possível a observação do fenômeno, que a equipe teste o serviço oferecido.

Registrando as observações

29. O registro das observações deve ser feito da forma mais discreta possível. De fato, o melhor momento para o registro é durante a observação, mas nem sempre é aconselhável, pois pode inibir o observado ou interromper a situação. Para evitar que isso ocorra, faça os registros imediatamente depois de finalizada a sessão de observação. Importante, também, alertar que o treinamento dos observadores é recomendável, caso sejam muitos os locais de visitação, para garantir a compreensão do roteiro, atentando para a clareza e a objetividade das questões aparentemente abertas.
30. Caso sejam utilizadas filmagens e fotografias para registrar as situações observadas, estas devem ser previamente autorizadas. Além disso, deve-se avaliar se o método utilizado não interferirá na qualidade do dado coletado.

Analisando as observações

31. A análise das informações obtidas nas questões aparentemente abertas (com lista de possíveis respostas) deve ser feita por contagem de frequência ou cruzamento de tabulação, enquanto a análise das questões abertas deve ser individual, de maneira a fornecer riqueza de detalhes e compreensão do objeto de estudo.

Confirmando a confiabilidade e a validade das observações

32. A análise da confiabilidade e da validade das informações deve ser feita a partir da representatividade da amostra dos locais selecionados, bem como do uso de questões aparentemente abertas, da garantia do registro das informações imediatamente após a observação e a confirmação do registro, em duplas.
33. A técnica, apesar de aparentemente fácil de ser realizada, requer cuidados especiais para cada tipo de estudo e exige muito do observador: atenção, humildade, honestidade intelectual e rigor metodológico, desde a escolha do objeto de estudo até o relatório final (RICHARDSON, 1999).

APÊNDICE 1 – Exemplos de roteiros de observação direta

Modelo:

As questões devem ser agrupadas por categorias como, por exemplo, condições do local visitado; considerações sobre a equipe prestadora do serviço; considerações sobre o serviço prestado; considerações sobre o conhecimento da equipe sobre o serviço; etc.

| Cabeçalho Padrão | |
|--|-----------------------------------|
| <p>1. Área externa do posto de saúde:</p> <p><input type="checkbox"/> Impecável</p> <p><input type="checkbox"/> Limpa</p> <p><input type="checkbox"/> Suja</p> | Comentários do observador: |
| <p>2. Número de usuários no posto de saúde aguardando atendimento:</p> | Comentários do observador: |
| <p>3. Número de funcionários - visíveis - na área de atendimento:</p> | Comentários do observador: |
| <p>4. Funcionário do posto o recebeu com cortesia e indagou sobre sua necessidade?</p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> | Comentários do observador: |
| <p>5. O que faziam os funcionários do posto de saúde no momento da sua chegada?</p> <p><input type="checkbox"/> Atendiam usuários / identificavam usuários que necessitavam ajuda imediata;</p> <p><input type="checkbox"/> Processavam os documentos dos usuários;</p> <p><input type="checkbox"/> Conversavam entre si;</p> <p><input type="checkbox"/> Não havia servidores na área de recepção do posto de saúde.</p> | Comentários do observador: |
| <p>6. Você foi abordado por algum funcionário do posto de saúde?</p> <p><input type="checkbox"/> Logo que entrei no posto de saúde;</p> <p><input type="checkbox"/> Após me sentar e aguardar por poucos minutos;</p> <p><input type="checkbox"/> Nenhum funcionário do posto de saúde fez contato comigo, esperei na fila até que o atendimento tivesse início.</p> | Comentários do observador: |
| <p>7. Sobre a disposição da área de recepção:</p> <p><input type="checkbox"/> Guichê de atendimento bem localizado com balcão que permite uma boa comunicação com o funcionário;</p> <p><input type="checkbox"/> Guichê de atendimento regular;</p> <p><input type="checkbox"/> Guichê de atendimento mal localizado com balcão que não permite uma boa comunicação com o funcionário.</p> | Comentários do observador: |
| <p>8. Sobre as condições de higiene internas:</p> <p><input type="checkbox"/> Impecável</p> <p><input type="checkbox"/> Limpa</p> <p><input type="checkbox"/> Suja</p> | Comentários do observador: |

Roteiros Aplicados:

AUDITORIA OPERACIONAL NO PROGRAMA REESTRUTURAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO (TC-010.535/2002-3).

Roteiro de observação aplicado **durante entrevista** realizada pela Equipe de Auditoria.

Nome da Secretaria _____

Cidade: _____

Observações feitas por: _____ Data: _____

| | |
|--|--|
| <p>1. Ambiente da sala da Equipe Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Qual o aspecto das instalações (mesas, cadeiras, armários, arquivos, equipamentos de informática)? <input type="checkbox"/> O local e os móveis estão limpos e em boas condições de uso? <input type="checkbox"/> As mesas, armários e o local como um todo está organizado? <input type="checkbox"/> O espaço físico é adequado (grande, pequeno)? | <p>Comentários do observador:</p> |
| <p>2. Primeira impressão sobre a Equipe Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Quantos membros estavam presentes na ocasião? <input type="checkbox"/> Estão trajando-se adequadamente? <input type="checkbox"/> Como se comportam durante a entrevista, tensos, descontraídos? <input type="checkbox"/> Manifestam interesse pela atividade e pelo tema? <input type="checkbox"/> Falam somente o perguntado, fazem comentários pertinentes? <input type="checkbox"/> Introduzem novas questões, além do que a Equipe de Auditoria pergunta? <input type="checkbox"/> São cordiais no tratamento mútuo? <input type="checkbox"/> São cordiais e educados com a equipe de auditoria? <input type="checkbox"/> Atuam como equipe ou como profissionais isolados? <input type="checkbox"/> Todos interagem com a Equipe de Auditoria ou há um porta-voz? | <p>Comentários do observador:</p> |

| | |
|---|--|
| <p>3. Quanto ao conhecimento do entrevistado acerca do assunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Demonstra conhecimento sobre o assunto, objeto da entrevista? <input type="checkbox"/> Fornecem todas as informações solicitadas? <input type="checkbox"/> Há divagações ou mudança constante de assunto? <input type="checkbox"/> Recorre a terceiros ou bibliografia para responder à entrevista? <input type="checkbox"/> Demonstra conhecimento da LEP? <input type="checkbox"/> Demonstra conhecimento do Termo de Referência do DEPEN? | <p>Comentários do observador:</p> |
| <p>4. Interação da Equipe/profissionalização com a Equipe/custódia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Os comportamentos e interações das duas equipes mostram cordialidade e cooperação, ou tensão? | <p>Comentários do observador:</p> |
| <p>5. Comentários adicionais do observador:</p> | |

AUDITORIA OPERACIONAL NA AÇÃO FORMAÇÃO DE ESTOQUES PÚBLICOS (PGPM) (TC-009.789/2009-0)

Roteiro de Observação

| GRANELEIRO / SILO | SIM | NÃO | COMENTÁRIOS |
|---|-----|-----|-------------|
| CDA: | | | |
| Quantidade: | | | |
| Existência de termometria. | | | |
| Estado de funcionamento da Termometria. | | | |
| Existência de aeração forçada. | | | |
| Estado de funcionamento da Aeração. | | | |
| Existência de equipamentos para a movimentação do produto. | | | |
| Estado de funcionamento dos Equipamentos de movimentação. | | | |
| Existência de grades de proteção ou equipamento de segurança, ambos em bom estado de conservação, nas escadas externas do armazém. | | | |
| Existência de passarelas em bom estado de conservação nas unidades tipo “graneleiro”. | | | |
| Existência do mapeamento. | | | |
| Condições de limpeza do armazém e adjacências. | | | |
| Situação das estradas de acesso às dependências da unidade. | | | |
| Identificação pelo número do CDA gravado em sua parte externa. | | | |
| Estado de funcionamento das Balanças (aferição). | | | |
| Se houve transferência do produto (regular /irregular). | | | |
| Se houve perdas em armazenagem /desvios. | | | |
| Existência de goteiras sobre produtos estocados. | | | |
| Condições da estrutura física (teto /piso /paredes /portas). | | | |
| Presença de insetos vivos /roedores /animais no interior do armazém. | | | |
| Existência de determinador de umidade método indireto. | | | |
| Existência de equipamentos de segurança para empregados. | | | |
| Existência de condições adequadas para a realização de tratamento fitossanitário. | | | |
| Existência de insumos destinados ao tratamento fitossanitário, ou de Contrato com empresa especializada na prestação desses serviços. | | | |
| Classificação e qualidade dos produtos. | | | |
| Umidade dos produtos. | | | |
| RT do armazém auxiliou no cálculo da cubagem (qntd de grãos) ? | | | |
| Comentários adicionais do observador: | | | |
| | | | |

AUDITORIA OPERACIONAL NA AÇÃO FORMAÇÃO DE ESTOQUES PÚBLICOS (PGPM) (TC-009.789/2009-0)

Roteiro de Observação

| CONVENCIONAL | SIM | NÃO | COMENTÁRIOS |
|---|-----|-----|-------------|
| CDA: | | | |
| Quantidade: | | | |
| Pilhas com topo irregular /inclinadas. | | | |
| Pilhas /blocos sem identificação /desmornados. | | | |
| Produto derramado. | | | |
| Afastamento insuficiente entre pilhas e paredes (de forma que não permita o enlonamento para expurgo e o acesso para o escoamento de qualquer pilha, independentemente de sua localização). | | | |
| Ruas e travessas insuficientes para circulação /obstruídas. | | | |
| As sacarias estão sobre estrados de madeira limpos, em bom estado de conservação, sem sinais de infestação e com altura mínima de 10 cm, ou se for piso de concreto asfáltico, sobre lonas plásticas isentas de furos ou rasgos. | | | |
| Distância mínima de 1 metro entre a última fiada (última fileira superior de sacos) e as vigas de sustentação do telhado do armazém (limitadas a um máximo de fiadas que não comprometa a qualidade do produto estocado e/ou de sua embalagem). | | | |
| Pilhas separadas por agente financeiro, produto/safra, estado de uso das sacarias (nova/usada) e tipo (juta/malva/plásticos/etc.). | | | |
| Identificação em local visível por fixa ou plaqueta contendo: nome do agente financeiro, modalidade de operação (AGF ou EGF), data de entrada, número da pilha, nome do produto, safra, umidade, número de volumes, peso do produto e datas dos tratamentos fitossanitários realizados. | | | |
| Existência de estrados de madeira, independente do tipo de piso. Nos armazéns onde o piso não for asfáltico ou concreto impermeabilizado será obrigatório, além do estrado, o uso de lona plástica para proteção das primeiras fiadas. | | | |
| Existência de escadas de plataforma e/ou esteira/empilhadeiras eletromecânicas. | | | |
| Para as unidades que armazenam algodão, existência de empilhadeira automotriz. | | | |
| Existência do mapeamento. | | | |
| Condições de limpeza do armazém e adjacências. | | | |
| Situação das estradas de acesso às dependências da unidade. | | | |
| Identificação pelo número do CDA gravado em sua parte externa. | | | |
| Balanças com aferição vencida. | | | |
| Se houve transferência do produto (regular /irregular). | | | |
| Se houve perdas em armazenagem /desvios. | | | |
| Existência de goteiras sobre produtos estocados. | | | |
| Condições da estrutura física (teto /piso /paredes /portas). | | | |
| Presença de insetos vivos /roedores /animais no interior do armazém. | | | |
| Existência de determinador de umidade método indireto. | | | |
| Existência de equipamentos de segurança para empregados. | | | |
| Existência de condições adequadas para a realização de tratamento fitossanitário. | | | |
| Existência de insumos destinados ao tratamento fitossanitário, ou de Contrato com empresa especializada na prestação desses serviços. | | | |
| Classificação e qualidade dos produtos. | | | |
| Umidade dos produtos. | | | |
| RT do armazém auxiliou no cálculo da cubagem (qntd de grãos) ? | | | |
| Comentários adicionais do observador: | | | |

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Padrões de Auditoria de Conformidade**. Brasília: TCU, 2009.
- _____. Tribunal de Contas da União. **Manual de Auditoria Operacional - MANOp**. Brasília: TCU, 2010.
- DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. (Ed.) **Handbook of qualitative research**. 2nd ed. Sage Publications: New York, c2000. p. 646.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION OF SUPREME AUDIT INSTITUTIONS. **Implementation guidelines for performance auditing: standards and guidelines for performance auditing based on INTOSAI's auditing standards and practical experience**. Copenhagen: Intosai, 2004.
- KETELE, Jean-Marie de. **Metodologia da recolha de dados: fundamentos dos métodos de observação, de questionários, de entrevistas e de estudo de documentos**. Lisboa: Instituto Piaget, 1999.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1990.
- PATTON, Michael Quinn. **How to use qualitative methods in evaluation**. California: Sage Publications, 1987.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. Colaboradores José Augusto de Souza Peres . (et al.). São Paulo: Atlas, 1999.
- SELLTIZ, Claire et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1967.
- USAID Center for Development Information and Evaluation. **Using direct observation techniques. série: performance monitoring and evaluation – tips**. Number 4. 1996.

NOTAS EXPLICATIVAS

ⁱ O documento técnico **Padrões de Auditoria de Conformidade** (TCU) define inspeção física como: constatação **in loco**, que deverá fornecer à equipe a certeza da existência, ou não, do objeto ou item verificado.

ⁱⁱ O objetivo do documento **Técnica de Pesquisa para Auditorias** (TCU) é orientar as equipes de auditoria a realizar pesquisas com o uso de questionários para coleta de dados, mediante definição de critérios gerais. A aplicação dessas orientações contribuirá para evitar as falhas mais comuns ao se realizar pesquisas em auditoria, especialmente na elaboração de questionários, de forma a garantir a validade e confiabilidade das evidências produzidas pela análise dos dados coletados.