



## EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE AUDITORIA INTERNA - RAIN'T 2018

AUDIT/CS

Processo nº 53180.003527/2019-08

## 1 APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à Instrução Normativa (IN) nº 9, de 09 de outubro de 2018 (capítulo IV, artigos 16 a 20), do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU e à IN nº 3, de 9 de junho de 2017, a qual aprovou o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal (subitem 4.1.5.8 - Atividades destinadas à avaliação do Plano de Auditoria Interna do exercício em curso), apresenta-se o Relatório Anual de Auditoria Interna (RAIN'T/2018), com a descrição das atividades de auditoria interna dos Correios previstas no Plano Anual de Auditoria Interna de 2018.

Este relatório destina-se à Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União e aos Conselhos de Administração e Fiscal dos Correios.

O presente relatório deverá ser apreciado e aprovado pelo Conselho de Administração da Empresa, em consonância com o art. 18 da IN nº 9 combinado com o estabelecido no art. 55, inciso I, alínea "r", do novo Estatuto Social (3ª alteração), em observância à Lei 13.303/2016, o qual foi aprovado na 12ª Assembleia Geral Extraordinária realizada no Correios Sede, em 26/06/2018, a saber:

"Art. 18. A UAIG deve comunicar o RAIN'T ao conselho de administração ou órgão equivalente ou, na ausência deste, ao dirigente máximo do órgão ou da entidade." (IN 9/2018)

"Art. 55. Sem prejuízo das demais competências previstas em lei, ao Conselho de Administração compete:

- aprovar:

(...)

r) o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAINT e o Relatório Anual das Atividades de Auditoria Interna - RAIN'T, sem a presença do Presidente da ECT;" (Estatuto Social)

O art. 17 da Instrução Normativa nº 9/2018, da Controladoria-Geral da União, estabelece a estrutura de informações que deve constar no Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAIN'T), a saber:

Art. 1

7. O RAIN'T conterá, no mínimo:

I - quadro demonstrativo do quantitativo de trabalhos de auditoria interna, conforme o PAINT, realizados, não concluídos e não realizados;

II - quadro demonstrativo do quantitativo de trabalhos de auditoria interna realizados sem previsão no PAINT;

III - quadro demonstrativo do quantitativo de recomendações emitidas e implementadas no exercício, bem como as finalizadas pela assunção de riscos pela gestão, as vindicadas, e as não implementadas com prazo expirado na data de elaboração do RAIN'T;

IV - descrição dos fatos relevantes que impactaram positiva ou negativamente nos recursos e na organização da unidade de auditoria interna e na realização das auditorias;

V - quadro demonstrativo das ações de capacitação realizadas, com indicação do quantitativo de auditores capacitados, carga horária e temas;

VI - análise consolidada acerca do nível de maturação dos processos de governança, de gerenciamento de risco e de controles internos do órgão ou da entidade, com base nos trabalhos realizados;

VII - quadro demonstrativo dos benefícios financeiros e não financeiros decorrentes da atuação da unidade de auditoria interna ao longo do exercício por classe de benefício; e,

VIII - análise consolidada dos resultados do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade - PGMQ.

Parágrafo único. Deve estar disponível, de preferência eletronicamente, o detalhamento das informações consolidadas no RAIN'T, bem como as justificativas para a não execução dos trabalhos previstos no PAINT.

## 2 TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA CONFORME O PAINT

## 2.1 Trabalhos de auditoria interna - PAINT 2018

Inicialmente, ressalta-se que o exercício de 2018 se concretizou por ser um ano de grandes realizações. A mudança da gestão da AUDIT, ocorrida em 22/08/2017, proporcionou uma nova diretriz ao órgão, alterando substancialmente atividades e processos, quais sejam, planejamento das atividades visando à revisão e à disponibilização de relatórios de auditoria retidos para as partes interessadas, condução das atividades de execução dos trabalhos, reorganização da área de suporte, consolidação da utilização do Sistema Eletrônico de Informações no processo auditorial, nova metodologia para o processo de monitoramento das recomendações, procura de novas tecnologias, por meio de *benchmarking* no intuito de melhoria dos processos internos, atualização de manuais, implementação de pesquisa de satisfação junto ao Conselho de Administração, além do enfoque no desenvolvimento dos auditores.

Todas essas ações foram planejadas meticolosamente e iniciadas durante o exercício de 2017, mas que, em grande medida, tiveram os resultados materializados em 2018, o qual foi um ano de muita dedicação, haja vista existência de pendências de trabalhos de anos anteriores, necessidade de cumprimento do PAINT 2018, treinamento e desenvolvimento dos empregados, realização de consultorias e de pesquisas e prospecção de atividades inovadoras. Tudo isso foi alcançado com cooperação e engajamento da equipe da AUDIT, além de um direcionamento adequado por parte dos gestores.

Aprovado durante a 12ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração ROCA (nº SEI nº 5186085), subitem 6.22, em 14/12/2017, o PAINT 2018 previa a execução de 24 auditorias. O quadro a seguir demonstra que todos os trabalhos consignados no referido plano foram realizados pela Auditoria Interna dos Correios (AUDIT), conforme indicação da correspondente reunião ordinária daquele colegiado em que foi aprovado.

Quadro 1 - Acompanhamento do PAINT 2018

Nº de Ordem do PAINT 2018	Auditoria	Reunião ordinária do CA - Aprovação do Relatório	Nº Relatório de Auditoria (RA)	Status
1.1	Postalis	1º ROCA/2019	2018025	24 Auditorias realizadas conforme o PAINT 2018.
1.2	Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios (Postal Saúde)	11ª ROCA/2018	2018023	
1.3	Política de Segurança da Informação da Eurogiro	3ª ROCA/2018	2018001	
1.4	Certificação Digital	11ª ROCA/2018	2018018	
1.5	Coleta e Captação	5ª ROCA/2018	2018003	
1.6	Entrega	11ª ROCA/2018	2018020	
1.7	Produção e Preparação	11ª ROCA/2018	2018019	
1.8	Roteirização	9ª ROCA/2018	2018012	
1.9	Tratamento	9ª ROCA/2018	2018014	
1.10	Vendas	9ª ROCA/2018	2018015	
1.11	Planejamento de Operação	11ª ROCA/2018	2018016	
1.12	Operações de Agência	11ª ROCA/2018	2018021	
2.1	Estratégia	11ª ROCA/2018	2018024	
2.2	Pessoas	6ª ROCA/2018	2018006	
2.3	Jurídico	8ª ROCA/2018	2018008	
2.4	Digital	11ª ROCA/2018	2018022	
2.5	Inovação	9ª ROCA/2018	2018013	
2.6	Parcerias Estratégicas	11ª ROCA/2018	2018017	
2.7	Gestão de Desempenho	6ª ROCA/2018	2018005	
2.8	Tecnologia da Informação	6ª ROCA/2018	2018007	
2.9	Faturamento	8ª ROCA/2018	2018011	
2.10	Gestão de <i>Facilities</i>	8ª ROCA/2018	2018009	
2.11	Suprimentos	6ª ROCA/2018	2018002	
2.12	Controles Internos Administrativos	6ª ROCA/2018	2018004	

Fonte: AUDIT.

Dessa forma, o Indicador de Eficácia do PAINT 2018, que monitora o desempenho da realização das auditorias durante o exercício, apresentou resultado de 104,17%. Contribuiu para o alcance desse resultado a realização de uma Auditoria Especial, conforme explicitado no subitem 3.1 deste relatório. Segue detalhamento da memória de cálculo contida na ficha do indicador:

Quadro 2 - Ficha do Indicador de Eficácia do PAINT

Dimensão:	Qualidade
Periodicidade:	Mensal
Fórmula do Indicador:	QECP=QR/QP
Identificação das variáveis da fórmula:	QR=Quantidade de auditorias (ordinárias e especiais) realizadas no período de apuração do indicador (QR =25) QP = Quantidade de auditorias ordinárias planejadas no PAINT (QP = 24)
Apresentação do Resultado:	Percentual de auditorias realizadas (ordinárias e especiais) em relação ao planejado
Método de Medição:	Cálculo da proporção de auditorias (ordinárias e especiais)
Resultado Atual:	104,17%
Fonte de Coleta de Dados:	Relatórios de Auditoria Distribuídos
Polaridade:	

Gráfico 1 - Indicador de Eficácia do PAINT



Fonte: AUDIT

## 2.2 Exercícios anteriores

Em 22/08/2017, houve designação do novo Chefe da AUDIT, o qual iniciou uma nova gestão dos processos internos. Além da necessidade da condução dos trabalhos previstos para aquele exercício, constataram-se atividades que já deveriam ter sido concluídas, entre elas, relatórios de auditorias que estavam pendentes de encaminhamento, apresentação, aprovação e distribuição, consignados em PAINTs de 2013 a 2016 e recomendações pendentes de implementação referentes às auditorias executadas nas unidades de atendimento e operacionais, cadastradas no sistema SARIN entre 2010 e 2013.

Inicialmente, cabe registrar, de maneira sucinta, que as informações relacionadas aos trabalhos realizados em 2018 referentes a PAINTs anteriores foram apresentadas ao Conselho de Administração durante a 3ª ROCA/2018 (nº SEI 5660587), em consonância com o exarado no subitem 2.2.2 da ata da referida reunião e esse Trabalho foi entregue ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Ressalta-se que essa comunicação detalhada foi materializada por meio da emissão do documento intitulado Trabalho de Revisão dos Relatórios Retidos na AUDIT (nº SEI 5418665), emitido em 26/03/2018.

Dessa forma, para que o trabalho fosse exitoso, deliberou-se em constituir uma equipe revisora para tratar esses relatórios retidos, cujo resultado de revisão, composto pelas seguintes fases: encaminhamento, apresentação, aprovação e distribuição dos 68 relatórios retidos os quais perfizeram 72 auditorias.

Sendo assim, além da constituição da frente de trabalho, com dedicação *full-time*, visando ao tratamento dos relatórios relativos aos PAINTs de 2013 a 2016, ressalta-se a realização concomitante de auditorias previstas no então PAINT 2017.

A título de organização das informações referentes a outros exercícios anteriores, subdividiu-se o tópico em dados vinculados ao PAINT 2017 e PAINTs de 2013 a 2016.

### 2.2.1 Trabalhos de auditoria interna realizados - PAINT 2017

Auditorias concluídas no exercício de 2018 consignadas no PAINT 2017, a saber:

Quadro 3 - 12 Auditorias PAINT 2017

Nº de Ordem do PAINT 2017	Reunião ordinária do CA - Aprovação do Relatório	Reunião ordinária do CA - Aprovação do Relatório	Nº Relatório de Auditoria (RA)
5-2017	Certificação Digital	2ª ROCA/2018	2017021
9-2017	Gestão da Segurança da Informação e Comunicações	3ª ROCA/2018	2017026
19-2017	Processo Gerir Processo de Controle Disciplinar	3ª ROCA/2018	2017025
22-2017	Processo Gerir Processos	1ª ROCA/2018	2017017
23-2017	Processo Gerir Documentação	1ª ROCA/2018	2017016
24-2017	Processo Gerir Informação	3ª ROCA/2018	2017024
25-2017	Processo Gerir Competências	2ª ROCA/2018	2017022
28-2017	Processo Gerir Projetos	1ª ROCA/2018	2017019
29-2017	Processo Implantar Automação Industrial	3ª ROCA/2018	2017023
30-2017	Processo Gerir Planejamento de Manutenção de Equipamentos de Automação Industrial	1ª ROCA/2018	2017018
32-2017	Processo Gerir Plano de Saúde	4ª ROCA/2018	2017027
36-2017	Iniciativa Estratégica Infraestrutura	1ª ROCA/2018	2017020

Fonte: AUDIT.

### 2.3 Trabalhos de auditoria interna realizados - PAINT de 2013 a 2016 (Revisão dos Relatórios Retidos)

O quadro seguinte mostra parte dos trabalhos consubstanciados no documento Trabalho de Revisão dos Relatórios Retidos na AUDIT (nº SEI 5418665):

Quadro 4 - 24 Auditorias e 22 relatórios - Trabalho de Revisão dos Relatórios Retidos na AUDIT aprovados no ano de 2018

Nº de Ordem do PAINT 2013 a 2016	Auditoria	Reunião ordinária do CA - Aprovação do Relatório	Nº Relatório de Auditoria (RA)
05-2013	Gestão de Segurança de Agência	1ª ROCA/2018	2013032
15-2014	Conveniência	1ª ROCA/2018	2014009
40-2014	Máquina de Franquear Digital	1ª ROCA/2018	2014013
42-2014	Plano de Obras	1ª ROCA/2018	2014017
17/18-2014	(*) Encomenda e Expresso	1ª ROCA/2018	2014019
39-2014	Avaliação Inventário de Bens Móveis	1ª ROCA/2018	2014022
20-2014	Mão de Obra Temporária (MOT)	1ª ROCA/2018	2014027
31-2014	Benefícios VA VR Cesta e VT	1ª ROCA/2018	2014028
24-2014	Propaganda, Publicidade e Patrocínios	1ª ROCA/2018	2014031
22-2014	Cargos, Carreiras, Salários e Funções	1ª ROCA/2018	2014032
13-2015	Contratos Comerciais	1ª ROCA/2018	2015006
17-2015	Correio Híbrido Telemático – Telegrama	1ª ROCA/2018	2015019
4-2015	Convênios, Acordos e Ajustes	1ª ROCA/2018	2015027
24-2015	Obras e Serviços de Engenharia	1ª ROCA/2018	2015028
33-2015	Processo Distribuição	1ª ROCA/2018	2015029
03-2015	Gestão de Contratos	1ª ROCA/2018	2015030
04-2016	Convênios, Acordos e Ajustes	1ª ROCA/2018	2016007
31-2016	Segurança Operacional	1ª ROCA/2018	2016011
8-2015 e 8-2016	(*) Indicador de Desempenho	1ª ROCA/2018	2016020
20-2016	Contas de Despesas com Variação Significativa	1ª ROCA/2018	2016024
18-2016	M&A / Logística Integrada	1ª ROCA/2018	2016025
6-2016	Certificação Digital	2ª ROCA/2018	2016026

Fonte: AUDIT.

(\*) Duas auditorias foram consolidadas em um relatório.

Com a leitura do tópico 2, extrai-se a constatação de que houve aumento da produtividade da Auditoria Interna dos Correios, haja vista que foram concluídos trabalhos de Planos anteriores e o cumprimento das atividades previstas no exercício de 2018.

## 3 TRABALHOS DE AUDITORIA INTERNA REALIZADOS SEM PREVISÃO NO PAINT

### 3.1 Avaliações

Como parte das atividades de auditoria interna, foi realizado, no exercício de 2018, um trabalho complementar ao Relatório de Auditoria 2014014 - Auditoria Especial Contratação de Aluguel de Veículos com o objetivo de aprofundamento dessa matéria, conforme transcrição do trecho da ata da 12ª ROCA/2017:

Em relação à auditoria especial que resultou no relatório RA-2014014, realizada no processo de aluguel de veículos, em razão de denúncia publicada na Revista Isto É, de 26/04/2014, O Conselho de Administração acolhe proposta da Auditoria e DETERMINA a realização de trabalhos complementares com vistas ao aprofundamento da matéria, no que tange a aspectos de morosidade no processo de suspensão da contratada de licitar com a Administração Pública, de pagamentos de notas fiscais com a mesma numeração, de relacionamento entre a denunciada e outros licitantes, dentre outros. O Conselho de Administração, ainda, solicita ser informado das providências tomadas pelos gestores, a partir do conhecimento dos fatos apurados pela Auditoria, bem como se Empresa ainda mantém algum contrato com a mencionada locadora.

Quadro 5 - Realização de trabalhos sem previsão no PAINT 2018

Origem da Demanda	Auditoria	Reunião Ordinária do CA - Aprovação do Relatório	Nº Relatório de Auditoria
Cumprimento à determinação do Conselho de Administração consignada na Ata da 12ª ROCA/2017, subitem 6.2.1 (SEI nº 5171867).	Contratação de Aluguel de Veículos	8ª ROCA/2018	2018010

Fonte: AUDIT

Retomando o subconjunto dos Relatórios Retidos, destacam-se, ainda, as demandas extraordinárias referentes aos anos anteriores e que foram realizadas no exercício de 2018, as quais estão contidas no quadro a seguir:

Quadro 6 - Relatórios Retidos - Auditorias Especiais

Auditoria Especial	Auditoria	Reunião ordinária do CA - Aprovação do Relatório	Nº Relatório de Auditoria (RA)
--------------------	-----------	--	--------------------------------

ESP-2014	Segurança no Tráfego Postal	1ª ROCA/2018	2014010
ESP-2014	AGF das Laranjeiras ACEB e Selo <i>print</i> SPM	1ª ROCA/2018	2014020
ESP-04-2015	Manutenção Predial e de Equipamento	1ª ROCA/2018	2015004
ESP-05-2015	Alienação de Bens Imóveis	1ª ROCA/2018	2015016
ESP-2016	Reestruturação	1ª ROCA/2018	2016021

Fonte: AUDIT.

### 3.2 Consultorias

#### 3.2.1 Treinamento

Segundo o subitem 1.2 do Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, as atividades de consultoria se subdividem em: assessoramento/aconselhamento, treinamento e facilitação. Ao promover ações de capacitação para seu próprio pessoal, a AUDIT criou oportunidade para atender necessidades de consultoria do tipo treinamento de órgãos da Empresa. Assim, com vistas a fomentar a construção de um ambiente de controle em que se valoriza a aprendizagem como vetor de inovação e, conseqüentemente, de aprimoramento contínuo, essencial em um mercado que se transforma permanentemente, a AUDIT disponibilizou vagas, em seus eventos de capacitação, para órgãos que dele pudessem obter algum proveito em relação à governança, à gestão de riscos, controles internos e à auditoria. Essas vagas foram oferecidas a toda a administração da Empresa e, também, a outros órgãos e entidades com as quais a AUDIT se relaciona, conforme consta do Quadro 7 a seguir apresentado:

Quadro 7 - Atividade de Consultoria (tipo treinamento)

Evento	Datas	Total de Horas	Objetivo	Quantidade de Participantes	Órgãos Abrangidos
Curso de Capacitação em Monitoramento de Recomendações de Auditoria	30/1, 6/4, 13/4, 20/4, 1/8, 24/8 e 11/12/2018	4 horas	Difusão de conhecimentos sobre o que é auditoria e sobre como empregá-la em benefício dos gestores da Empresa, especialmente quanto à fase de monitoramento de recomendações de auditoria.	253	Todas as Vice-Presidências, Departamentos e órgãos de mesmo nível dos Correios Sede, Comissão Provisória de Auditoria e Comissão de Ética dos Correios, Postal Saúde, CorreiosPar, Postalis, CGU e Auditoria Interna da Infraero.
Curso SAS Base Programming	28/2 a 6/3, 3 a 17/5, 13 a 27/8, 17/9 a 1/10 e 15 a 29/10/2018	20 horas	Inserção de tecnologia e ampliação da capacidade de análise de dados por parte dos clientes da AUDIT.	37	CGU (1), VICOM, VIOPE, VIPAD, SECS, DGORC, DEENC, DEGEP, OUID, DECON, SUCON, DEPLA, Corregedoria, DEFIN, DETRI, DEDIS, DGORC, DCORE, DCOMS.
Oficina de Redação para Auditores	3 a 20/7, 11 a 25/9, 16 a 30/10 e 20/11 a 4/12/2018	20 horas	Aprimoramento da capacidade de comunicação escrita dos profissionais que se relacionam mais intensamente com a AUDIT, em especial na fase de Monitoramento de Recomendações e Determinações.	17	Corregedoria, VIOPE, DEDIS, OUID, DECON, DGORC.
Curso sobre Técnicas de Amostragem para Auditoria	18/6 a 19/7/2018	40 horas	Aquisição de conhecimentos básicos sobre estatística e desenvolvimento de habilidades sobre técnicas de amostragem para ampliação da precisão de trabalhos que envolvam análise de dados desenvolvidos por clientes da AUDIT.	6	CGU (3), VICOM/GIEM, Corregedoria.
Curso sobre Avaliação de Controles Internos	23/7 a 5/9/2018	78 horas	Desenvolvimento de habilidades de gestores sobre avaliação de controles internos para que aprimorem o exercício da função administrativa controlar, que lhes é inerente.	10	SERU/DEREL, DGORG e CorreiosPar.
Curso de Contabilidade para não Contadores	17/10 a 7/11 e 21/11 a 19/12/2018	20 horas	Uniformização de conhecimentos básicos de auditoria para interpretação de relatórios de auditoria contábil.	9	DECON, DETRI, DEFIN, SUCON/VIFIC, CGU.
<b>Total de participações</b>				<b>332</b>	

Fonte: AUDIT.

Todos os eventos constantes do Quadro 7 foram organizados e executados pela AUDIT, com o apoio de órgãos das áreas de gestão de pessoas e de administração. No caso do curso de Contabilidade para não Contadores, a área financeira também participou da execução. As 332 participações referem-se exclusivamente a pessoal externo à AUDIT, o que corresponde a quase seis vezes o quadro de pessoal deste órgão existente em 31/12/2018.

#### 3.2.2 Assessoramento e aconselhamento

##### 3.2.2.1 Participação em Grupo de Trabalho

No campo do serviço de Consultoria - atividade de auditoria interna governamental que consiste em assessoramento, aconselhamento e outros serviços relacionados e à disposição da alta administração com a finalidade de respaldar as operações da unidade - houve a participação da AUDIT no grupo de trabalho que teve por finalidade realizar o diagnóstico em relação à Folha de Pagamento de Pessoal dos meses de janeiro/2018 a julho/2018, bem como elaborar plano de ações de melhoria, contemplando a respectiva matriz de responsabilidades, conforme PRT/PRESI-259/2018, vigente por 30 dias a partir de 30/07/2018.

Dessa forma, a AUDIT contribuiu para a emissão do Relatório nº 1/2018, de 17/08/2018, cuja finalidade foi emitir posicionamento sobre análise do último Relatório de Auditoria em Folha de Pagamento, aprovado em 2017, considerando a situação das informações no Sistema de Acompanhamento - *Follow-up*, de 03/08/2018, quando foi emitido o Relatório de Acompanhamento de Auditoria. Esse trabalho permitiu que a AUDIT agregasse valor ao processo de Folha de Pagamento, na estruturação e no fortalecimento da primeira linha de defesa.

##### 3.2.2.2 Parecer sobre a Remuneração dos dirigentes e conselheiros dos Correios e da CorreiosPar - Ciclo 2017-2018.

Em 01/03/2018, por meio da Nota Técnica nº 1/2018/SEI-AUDIT10, foi emitido parecer da AUDIT acerca da conformidade do valor realizado em comparação com os limites globais e individuais aprovados pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) para o Programa de Remuneração de Dirigentes e Conselheiros da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - Ciclo 2017/2018.

Em 22/03/2018, por meio de Nota Técnica nº 3/2018/SEI-AUDIT10, foi emitido parecer da AUDIT acerca da conformidade do valor realizado em comparação com os limites globais e individuais aprovados pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) para o Programa de Remuneração de Dirigentes e Conselheiros da Correios Participações S/A - CorreiosPar - Ciclo 2017/2018.

**4 RECOMENDAÇÕES EMITIDAS E IMPLEMENTADAS NO EXERCÍCIO, BEM COMO AS FINALIZADAS PELA ASSUNÇÃO DE RISCOS PELA GESTÃO, AS VINCENDAS, E AS NÃO IMPLEMENTADAS COM PRAZO EXPIRADO NA DATA DE ELABORAÇÃO DO RAINT**

Ao longo dos anos, a equipe de *Follow-up* da AUDIT tem monitorado as recomendações emitidas nos relatórios de auditoria e também a situação em que se encontram. A posição do ano de 2018 está detalhada no quadro a seguir:

Quadro 8 - Relatório Consolidado do Follow-up de 31/12/2018

Ano do Relatório	AN	EA	NA	NS	PC	PS	RC	RI	RO	SL	Total Geral
1994										2	2
1995			4								4
1996			2							6	8
1997			6								6
1998			33	2	2					13	50
1999			129		4	1	4	1		11	150
2000			80	1	2		1	4		20	108
2001			29	2	1			5		13	50
2002			163	1		1	2	4		16	187
2003			133	1		1	6	6		38	185
2004			125	1	1	1	5			29	162
2005			60	2	1	1	11		1	76	152
2006	2	7	16	9	3	39	2			137	215
2007			10	7	5	2	1			44	69
2008			1	7	5	3	2	160	1	56	235
2009	1	2	38	7	6	20	5	2	2	56	137
2010			12	1		1	5			59	78
2011	2	8	6	83	66	9	41	1	31	115	362
2012	4	14	85	40	9	4	16			137	309
2013	1	3	8	129	21	5	2	1	2	156	328
2014	2	20	9	139	34	11	5	8	1	135	364
2015	5	3	309	16	11	8	4	2	189	547	
2016	20	1	156	74	26	1	1	7	203	489	
2017	4	91	666	253	108	14		10	674	1.820	
2018	14	162	415	283	31	9	4	27	529	1.474	
<b>Total Geral</b>	<b>23</b>	<b>316</b>	<b>825</b>	<b>2.072</b>	<b>825</b>	<b>229</b>	<b>176</b>	<b>227</b>	<b>84</b>	<b>2.714</b>	<b>7.491</b>

Fonte: AUDIT

Legenda:

Status da recomendação de auditoria: AN = Em análise na Audit; EA = Em Andamento; NS = Não Solucionado; PC = Ponto Consolidado; PS = Ponto Suspenso; RC = Recomendação Cancelada; SL = Ponto Solucionado; NA = Não Acatado; e, RI = Recomendação Improcedente. Status de controle interno do sistema: RO = Aguardando designação de analista para a análise.

O histórico acima é constituído por recomendações da AUDIT e de recomendações e determinações de órgãos externos, conforme a seguir demonstrado:

Quadro 9 - Recomendações emitidas por Órgão - 31/12/2018

Órgão	AN	EA	NA	NS	PC	PS	RC	RI	RO	SL	Total Geral
0	23	304	451	1.882	731	203	168	212	83	1.913	5.970
1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	122	126
2	0	12	374	159	84	0	7	7	1	95	739
3	0	0	0	0	10	26	1	4	0	578	619
4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	6
5	0	0	0	30	0	0	0	0	0	1	31
<b>Total Geral</b>	<b>23</b>	<b>316</b>	<b>825</b>	<b>2.072</b>	<b>825</b>	<b>229</b>	<b>176</b>	<b>227</b>	<b>84</b>	<b>2.714</b>	<b>7.491</b>

Fonte: AUDIT

Legenda do Órgão: 0 = Auditoria Interna (AUDIT); 1 = Auditoria da CGU; 2 = Auditoria Independente; 3 = Auditoria do TCU; 4 = CPMI - Congresso Nacional; e, 5 = PREVIC.

A partir de 2016, as constatações referentes aos relatórios de auditoria emitidos pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU passaram a ser monitoradas pelo sistema Monitor da CGU. Assim, nos quadros acima constam somente informações relativas às constatações de auditoria anteriores à 2016.

A situação das recomendações emitidas no ano de 2018, bem como o histórico das constatações e a classificação de risco do exercício de 2017, estão detalhados nos subitens a seguir:

**4.1 Histórico das constatações, recomendações, classificação de nível de priorização de solução e categorias do exercício 2018**

Em 2018 foram aprovados pelo Conselho de Administração (CA) 64 (sessenta e quatro) Relatórios de Auditoria Interna, sendo 24 (vinte e quatro) relatórios do PAINT 2018, 12 (doze) do PAINT 2017, 6 (seis) dos PAINT 2016 e 6 (seis) do PAINT 2015, 9 (nove) do PAINT 2014 e 1 (um) do PAINT (2013). Ressalta-se que o CA também aprovou 06 (seis) Relatórios de auditorias especiais, sendo 1 (um) relatório do exercício de 2018, 1 (um) relatório do exercício de 2016, 2 (dois) relatórios do exercício de 2015 e 2 (dois) relatórios do exercício de 2014.

Também em 2018, os Correios receberam da Auditoria Independente 2 (dois) relatórios, do Tribunal de Contas da União (TCU) 350 (trezentos e cinquenta) acórdãos e do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) 2 (dois) relatórios de auditoria.

Ressalta-se que as recomendações emitidas pela Auditoria Independente são monitoradas por meio do sistema de *Follow-up* da AUDIT, já as recomendações/determinações emitidas pelo TCU, por meio dos acórdãos, são monitoradas pelo Departamento de Relacionamento Institucional dos Correios Departamento de Relacionamento Institucional dos Correios - DEREL/SERIU/PRESI e controladas pela AUDIT por meio do sistema *Follow-up*, enquanto que as recomendações emitidas pela CGU são monitoradas pelo Departamento de Relacionamento Institucional dos Correios (DEREL/SERIU/PRESI), por meio do sistema Monitor disponibilizado pela CGU.

A quantidade de constatações e recomendações referentes a esses relatórios está detalhada no Apêndice A (nº SEI 5543626).

**4.2 Recomendações emitidas e implementadas no exercício**

No ano de 2018, foram emitidas 1.686 novas recomendações, considerando as do sistema *Follow-up* da AUDIT e as do sistema Monitor da CGU:

- a) 1.499 recomendações: 64 relatórios emitidos e distribuídos pela AUDIT, conforme detalhamento a seguir:

Quadro 10 - Recomendações do exercício

Referência	Relatórios
ESPECIAL - 2014	2
ESPECIAL - 2015	2
ESPECIAL - 2016	1
ESPECIAL - 2018	1
PAINT 2013	1
PAINT 2014	9
PAINT 2015	6
PAINT 2016	6
PAINT 2017	12
PAINT 2018	24
<b>Total Geral</b>	<b>64</b>

Fonte: AUDIT

- b) 154 recomendações/determinações: 150 acórdãos emitidos pelo TCU;  
c) 27 recomendações: dois relatórios emitidos pela Auditoria Independente;  
d) Seis recomendações: dois relatórios emitidos pela CGU.

No exercício de 2018, foram implementadas e/ou solucionadas 3.861 recomendações monitoradas pelo sistema *Follow-up* da AUDIT e 108 recomendações pelo sistema Monitor CGU. Essas recomendações implementadas são referentes, tanto ao ano de 2018, quanto a anos anteriores.

Do total de recomendações implementadas e acompanhadas pelo *Follow-up* (3.861), quatro recomendações foram consideradas não acatadas, 174 recomendações foram consideradas improcedentes, 2.714 recomendações foram consideradas solucionadas, 163 recomendações canceladas e 806 recomendações consolidadas. Além disso, 818 recomendações implementadas estão relacionadas às 1.499 recomendações dos 64 relatórios emitidos e distribuídos em 2018, conforme detalhado a seguir:

Quadro 11 - Recomendações implementadas - 31/12/2018

Relatórios de Auditoria	Recomendações Implementadas	Relatórios de Auditoria	Recomendações Implementadas
2013032	19	2016026	4
2014009	13	2017016	20
2014010	43	2017017	8
2014013	81	2017018	2
2014017	4	2017019	5
2014019	11	2017020	3
2014020	10	2017021	3
2014022	26	2017022	34
2014027	63	2017023	3
2014028	14	2017024	1
2014031	39	2017025	38
2014032	9	2017026	10
2015004	38	2017027	16
2015006	29	2018001	2
2015016	8	2018002	1
2015019	19	2018003	1
2015027	24	2018004	7
2015028	11	2018005	3
2015029	71	2018006	4
2015030	45	2018007	3
2016007	17	2018008	2
2016011	13	2018009	1

2016020	7	2018011	6
2016021	1	2018012	2
2016024	16	2018014	3
2016025	3	2018019	2
<b>Total Geral</b>		<b>818</b>	

Fonte: AUDIT.

As recomendações implementadas concentram-se nas seguintes áreas da Empresa:

Quadro 12 – Recomendações implementadas por área em 31/12/2018

Área	Follow-up AUDIT					Monitor CGU	Atendidas	Total Geral
	NA	PC	RC	RI	SL			
AUDIT		1	26			20	3	50
CA		5	7			56		68
CONSELHO(D)						66		66
CORREIOSPAR						28		28
POSTALIS	1	56	16			86		159
POSTALSAUDE						70		70
PRESI		193	32	6	452		25	708
PRESI(D)			6	3	48			57
VICAN		1		1	19		2	23
VICOM		57				237	6	300
VICO(D)		8	1	1	57			67
VICOR(D)					34	37		71
VIEFI(D)				1		3		4
VIENT(D)						4		4
VIFIC	1	21				91	2	115
VIFIC(D)						7		7
VIGEP		27	11			67	15	120
VIGEP(D)				3	123			126
VIJUR(D)		1	1	1	11			14
VINEG(D)		22		13	9			44
VINEP		1			4		1	6
VIOPE		209	22			526	25	782
VIPAD	2	183	31	2	499		24	741
VIPAD(D)				1	30			31
VIREV(D)				69	19			88
VISER(D)		2	1	2	62			67
VITEC		19	8		59		5	91
VITEC(D)				38	24			62
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>806</b>	<b>163</b>	<b>174</b>	<b>2.714</b>		<b>108</b>	<b>3.969</b>

Fonte: AUDIT e DEREL.

**4.3 Recomendações não implementadas**

Ao final do exercício de 2018 havia 2.137 recomendações não implementadas e/ou não solucionadas, sendo 2.072 recomendações não implementadas no sistema *Follow-up* da Auditoria e 65 recomendações em monitoramento pelo sistema Monitor da CGU.

As recomendações não implementadas concentram-se nas seguintes áreas da Empresa:

Quadro 13 - Recomendações não implementadas

Área	Não Solucionadas (Follow-up AUDIT)	Monitorando (Monitor - CGU)	Total Geral
AUDIT	0	1	1
CA	2	0	2
CORREIOSPAR	2	0	2
POSTALIS	404	0	404
POSTALSAUDE	58	0	58
PRESI	93	11	104
VICAN	5	0	5
VICOM	9	1	10
VIFIC	88	9	97
VIGEP	149	15	164
VINEP	1	0	1
VIOPE	606	2	608
VIPAD	604	25	629
VITEC	51	1	52
<b>Total Geral</b>	<b>2.072</b>	<b>65</b>	<b>2.137</b>

Fonte: AUDIT e DEREL.

**4.4 Recomendações vincendas**

Ao final do exercício de 2018 havia 423 recomendações vincendas no sistema *Follow-up* da Auditoria, distribuídas da seguinte forma:

- Em análise na AUDIT (AN): 23 recomendações;
- Em andamento (EA): 316 recomendações;
- Resposta do órgão, aguardando opinião da AUDIT (RO): 84 recomendações.

As recomendações vincendas concentram-se nas seguintes áreas da Empresa:

Quadro 14 - Recomendações vincendas por área em 31/12/2018

Área	AN	EA	RO	Total Geral
AUDIT	1			1
CA		1	2	3
CORR/PRESI		1		1
CORREIOSPAR		1		1
POSTALIS		7	1	8
POSTALSAUDE		22	8	30
PRESI	7	42	43	92
VICAN		1	2	3
VICOM	4	17	10	31
VIFIC		12	1	13
VIGEP		37	1	38
VINEP	1			1
VIOPE	3	146	8	157
VIPAD	7	24	6	37
VITEC		5	2	7
<b>Total Geral</b>	<b>23</b>	<b>316</b>	<b>84</b>	<b>423</b>

Fonte: AUDIT.

**4.5 Recomendações Suspensas**

São as que estão aguardando ações externas à Empresa (Decisão Judicial), bem como recomendações aguardando ações internas (Correedoria), para que sejam solucionadas e/ou baixadas definitivamente ou atualizado o status.

Ao final do exercício de 2018, havia 229 recomendações suspensas, cuja distribuição por área da Empresa era a seguinte:

Quadro 15 - Recomendações suspensas por área em 31/12/2018

Área	Recomendações Suspensas
AUDIT	26
POSTALIS	95
POSTALSAUDE	16
PRESI	82
VIOPE	3
VIPAD	7
<b>Total Geral</b>	<b>229</b>

Fonte: AUDIT.

**4.6 Recomendações pendentes de implementação referentes às auditorias executadas nas unidades de atendimento e operacionais**

Em relação às 306 recomendações das auditorias realizadas em unidades de atendimento e operacionais, cumpre-se informar que, após a aprovação da nova Metodologia das Recomendações de Auditoria ocorrida durante a 10ª ROCA/2018, a AUDIT realizou a reavaliação das citadas recomendações por meio da aplicação da Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência).

Considerando o resultado obtido, a partir de janeiro de 2019, foram definidas ações a serem implementadas pela Auditoria, sendo que às recomendações estruturantes, serão cadastradas no sistema *Follow-up*, para que os gestores auditados apresentem manifestações conclusivas, e às recomendações não estruturantes serão encaminhadas aos gestores para que monitorem e implementem ações necessárias, encerrando para esses achados o monitoramento por meio do sistema *Follow-up*.

## 5 DESCRIÇÃO DOS FATOS RELEVANTES QUE IMPACTARAM POSITIVA OU NEGATIVAMENTE NOS RECURSOS E NA ORGANIZAÇÃO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA E NA REALIZAÇÃO DAS AUDITÓRIAS

### 5.1 Auditoria no Postalis:

Em atenção ao Ofício nº 20563/2017/CGLOG/DAE/SFC-CGU (nº SEI 5406691), cujo assunto consistiu na postergação de início do trabalho de campo, cabe mencionar que a auditoria no Instituto de Previdência Complementar dos Empregados dos Correios – Postalís, prevista no PAINT/2017 foi inicialmente instaurada em 06/11/2017, todavia, em decorrência da Intervenção da PREVIC no Instituto, por duas vezes houve pedido de adiamento para o início dos trabalhos pelo Interventor do Postalís, sendo o primeiro pedido para início dos trabalhos em março/2018 e o segundo pedido para 25/04/2018, data em que efetivamente os trabalhos foram iniciados.

Quanto ao escopo inicial da auditoria, este abrangia o período de 01/06/2016 a 31/03/2018, entretanto, o Interventor do Postalís determinou que apenas seriam disponibilizadas informações e documentos até setembro de 2017, período anterior a intervenção.

Por intermédio do Ofício nº 2422/2018/PREVIC, de 03/09/2018, a Previc se posicionou sobre o assunto, deliberando pelo fornecimento das informações requeridas pela Auditoria dos Correios. A partir de então, não houve mais restrições no que se refere à disponibilização de documentos e informações.

### 5.2 Benchmarking:

Considerando a utilidade na realização da técnica de *Benchmarking* de processos visando à avaliação de desempenho, conforme preconiza o subitem 4.3.4.6.10 do [Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal](#), aprovado pela IN Nº - 8, de 06 de dezembro de 2017, a nova gestão da AUDIT buscou estimular o aprimoramento dos processos internos deste órgão, por meio do conhecimento da metodologia de trabalho e identificação das melhores práticas de auditoria. Além desse objetivo, o *Benchmarking* proporcionou o estreitamento no relacionamento da unidade de auditoria interna dos Correios com as unidades de auditoria interna de outros órgãos governamentais. Os gestores da AUDIT participaram, no período de 23/02 a 4/06/2018, de reuniões técnicas (*benchmarking*) com gestores e técnicos de dez unidades de auditoria interna governamental, conforme consignado no subitem 2.9 da Ata 6ª da Reunião Ordinária do Conselho de Administração - ROCA (nº SEI 5470005). Expõe-se o rol das unidades visitadas no quadro a seguir:

Quadro 16 - Auditorias Internas das Entidades visitadas

Auditoria Interna das Entidades
Banco Central do Brasil - BACEN
Companhia Nacional de Abastecimento - CONAB
Agência Nacional de Águas - ANA
Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA
Banco do Brasil - BB
Fundação Nacional do Índio - FUNAI
Departamento Nacional de Infraestrutura de Transporte - DNIT
Caixa Econômica Federal - CEF
Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC

Fonte: AUDIT.

Diante das informações obtidas nessas reuniões de *benchmarking* e com o objetivo de aprimorar os processos internos, a AUDIT registrou a necessidade de aprofundar seus estudos sobre o monitoramento das recomendações de auditoria (*Follow-up*) e elaborou uma proposta para apreciação e aprovação por parte do Conselho de Administração dos Correios (CA). A aprovação do resultado desse trabalho está consubstanciado no subitem 2.5 do Extrato da Ata da 10ª ROCA (nº SEI 5469508).

O enfoque das visitas também estava voltado para outras três vertentes: definição da política de consequência para os casos de não implementação de recomendações de auditoria e definição da política de alçadas para os casos de anuência da implementação da recomendação pelos gestores, bem como de eventuais pedidos de prorrogação para solução de achados de auditoria. O resultado para essas três definições foram materializadas com a emissão da Nota Técnica - Nº 8/2018 GCAU/AUDIT, cuja matéria foi apresentada em exposição ao CA, conforme registrado no subitem 4.4 do Extrato da Ata da 11ª ROCA (nº SEI 5470706). O trabalho em questão está sendo apreciado pelas áreas competentes dos Correios com previsão de que essa Política seja submetida à deliberação do Conselho de Administração neste exercício.

### 5.3 Emissão de Pareceres de Tomada de Contas Especial (TCE)

Foram emitidos em 2018, pela AUDIT, 33 (trinta e três) pareceres de TCEs, cujo valor do prejuízo constatado foi de R\$ 7.650.022,98 e após corrigido, pela SEUC, foi de R\$ 11.595.620,11. Destacam-se, a Superintendência Estadual de Operações do Maranhão com 07 (sete) pareceres emitidos e "*modus operandi*" das constatações recair na falta de numerário no caixa retaguarda das Agências de atendimento.

### 5.4 Outros fatos relevantes

A consolidação da utilização da ferramenta Sistema Eletrônico de Informações (SEI), no ano de 2018, alterou o processo de auditoria, impactado positivamente nos trabalhos e trazendo ganhos para a atividade, quais sejam, melhoria das revisões dos papéis de trabalho, agilidade, produtividade e economicidade com a redução significativa no uso de papel, *tonner* para impressão, por exemplo.

No intuito de reorganização da área de suporte, cerca de 900 caixas, contendo processos físicos, foram catalogadas e encaminhadas ao arquivo central dos Correios, dessa forma, foram realocados aproximadamente dez armários para outras áreas da empresa. Esse trabalho traduziu-se em melhor utilização do espaço interno no âmbito da AUDIT e melhoria do Leiaute.

### 6 AÇÕES DE CAPACITAÇÃO REALIZADAS, COM INDICAÇÃO DO QUANTITATIVO DE AUDITORES CAPACITADOS, CARGA HORÁRIA E TEMAS

No que diz respeito a capacitação, a IN/CGU nº 9, de 9 de outubro de 2018, estabelece, em seu art. 17, que o RAINIT deve conter, "no mínimo: V – quadro demonstrativo das ações de capacitação realizadas, com indicação do quantitativo de auditores capacitados, carga horária e temas." Essas informações constam do Apêndice C (nº SEI 5543932). Outras informações constam do Apêndice B (nº SEI 5543626) e também no subitem 6.1 a seguir.

Com o advento do Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, aprovado pela IN/SFC/CGU nº 8, de 6/12/2017, as atividades de consultoria executadas pelas auditorias internas da administração federal indireta passaram a ser, pela primeira vez, regulamentadas. Contudo, em razão da data em que o referido manual foi aprovado, as atividades realizadas pela AUDIT em 2018 que se enquadram na categoria de consultoria não foram incluídas no PAINT desse exercício. Apesar disso, dado que, de fato, foi executada pela AUDIT, em 2018, expressiva quantidade de atividades que se enquadram na categoria de consultoria, notadamente aquelas relativas a treinamentos (subitem 1.2.1 do referido manual), convém sintetizá-las neste relatório. O subitem 3.2.1 trata desse assunto.

#### 6.1 - Ações de capacitação

O público-alvo das ações de capacitação empreendidas pela AUDIT em 2018 era formado por 53 empregados<sup>[1]</sup> (posição de 1/1/2018). Conforme PAINT 2018, item 7 (p. 28), foram alocadas, para essas ações, 156 *h per capita*, em média, divididas em duas vertentes: formação de auditores e desenvolvimento gerencial. A primeira visou a preparar os auditores para a realização de auditorias e a segunda, a preparar o corpo gerencial da AUDIT a administrá-las.

A alocação de recursos e a definição das ações de capacitação foram realizadas de acordo com o estágio de maturidade em que se encontrava a AUDIT no momento da construção do PAINT 2018. Ao longo desse exercício, em função de diversas medidas de aprimoramento da organização do órgão de auditoria interna dos Correios e de medidas de contenção de despesas em geral – Plano de Demissão Incentivada e redefinição das quantidades de funções – saíram da AUDIT, nesse exercício, 21 empregados, mas, por outro lado, entraram 19. Por conta disso, em 31/12/2018, um terço do pessoal da AUDIT tinha menos de um ano no órgão, apesar de, no total (57)<sup>[2]</sup>, esse quadro (subtraídos os empregados em licença) ser superior ao do início do exercício em quatro empregados.

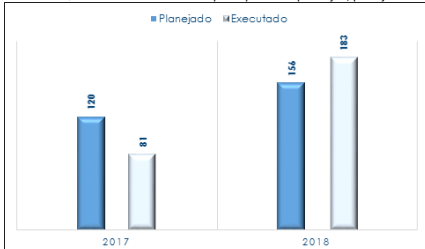
Por conta dessa movimentação de pessoal, os eventos de capacitação de conteúdo avançado (auditoria contábil, de conformidade e operacional), previstos no PAINT 2018, foram realocados no PAINT 2019. Em contrapartida e de modo compatível com as novas necessidades de capacitação, foram priorizados eventos que fossem aos novos auditores competências básicas de auditoria. No entanto, mesmo os empregados mais antigos também participaram desses eventos, de modo a que se equalizassem as oportunidades de capacitação para ambos os grupos, ao mesmo tempo em que se manteve aberta a possibilidade de participações livres em cursos EaD e em eventos de oportunidade gratuitos que surgissem ao longo do ano sobre temas de interesse da AUDIT.

Essa reorganização das atividades de capacitação assumiu a configuração constante do Apêndice D (nº SEI 5544826). Note-se que o PAINT 2018 não foi abandonado, senão aprimorado à vista das contingências surgidas em 2018 de tal modo que, não apenas as auditorias planejadas para esse exercício pudessem ser satisfatoriamente executadas – o que de fato ocorreu conforme demonstra este relatório nos subitens pertinentes –, mas, também, que o pessoal da AUDIT fosse preparado para inserir-se nas atividades avançadas de auditoria em 2019 por meio dos eventos de capacitação para tanto necessários.

Assim, em 2018, foram executadas 10.241 horas de capacitação, perfazendo, em média, 183 horas *per capita*<sup>[3]</sup>, contra as 156 horas planejadas no Paint 2018, o que representa uma execução correspondente a **117,3% da meta**. A menor execução foi de 45 horas e a maior de 399. Portanto, nenhum empregado da AUDIT realizou, no exercício referido, menos de 40 horas de capacitação, que é a quantidade mínima prevista no subitem 4.1.5<sup>[4]</sup>, Quadro 3, item 3, do Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, instituído pela IN/CGU nº 8, de 6/12/2017. Se a quantidade de horas desse manual for tomada como referência, então a quantidade de horas executada corresponde a 457,5% da meta.

Em 2017, quando foram executadas 81 horas de capacitação *per capita*, em média, contra 120 horas planejadas, o índice de execução do plano de capacitação atingiu 67,3 % da meta. Em 2018, por outro lado, houve um avanço significativo no nível de execução do plano de capacitação, apesar de a meta desse exercício ter sido superior à meta do ano precedente. O gráfico 02 ilustra isso. Registre-se, também, que, em 2018, os empregados da AUDIT participaram de 113 ações de capacitação, contra 52 em 2017.

Gráfico 2 - Quantidade de horas médias *per capita* de capacitação, planejado x executado



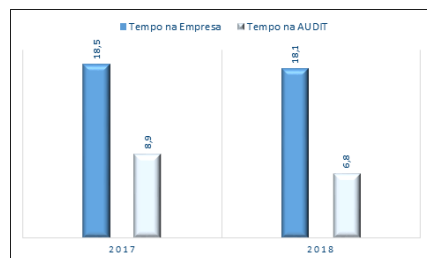
Fonte: AUDIT.

Diferentemente do que uma rápida análise desses números possa sugerir, a superação da meta de capacitação não implicou redução na execução das auditorias do PAINT 2018. Pelo contrário, acredita-se que as tenha facilitado. Ademais, isso não implicou custos adicionais aos Correios, pois foram priorizados eventos de capacitação presenciais e semipresenciais conduzidos por pessoal da própria Empresa (inclusive da AUDIT), eventos a distância oferecidos pela UniCorreios e eventos presenciais e a distância gratuitos oferecidos por entidades e órgãos governamentais.

A carga horária despendida em ações de capacitação em 2018, a amplitude dos temas abordados e a sua pertinência com as atividades de auditoria nos Correios - Apêndice C (nº SEI 5543932) ampliaram as competências<sup>[5]</sup> da equipe que forma a AUDIT, tornando-a mais capacitada para a execução e gestão de auditorias. Essa evolução está demonstrada nos gráficos constantes deste item. Somam-se às mencionadas competências aquelas intrínsecas à formação acadêmica de cada empregado e aquelas relativas à experiência de cada um na Empresa e em seu órgão de auditoria interna. Em conjunto, elas definem o perfil da própria AUDIT.

Assim, quanto a tempo de experiência na Empresa e na AUDIT, na posição de 31/12/2018, o perfil dos auditores<sup>[6]</sup>, comparativamente à posição de 31/12/2017, é a descrita no Gráfico 03, de onde se extrai a conclusão de que a renovação do quadro ocorrida em 2018, com entrada de novos empregados em volume correspondente a um terço do total, gerou uma redução do tempo médio na Empresa de 0,4 ano e, na AUDIT, de 2,1 anos.

Gráfico 3 - Tempos médios de experiência nos Correios e na AUDIT (em Anos)

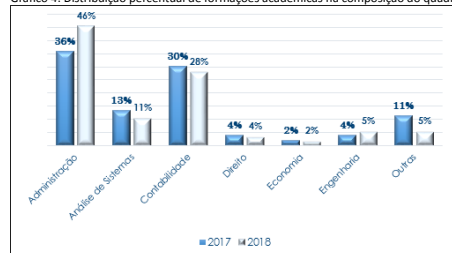


Fonte: AUDIT.

Esses números devem ser, contudo, interpretados à vista dos seus respectivos desvios-padrão e coeficientes de variação, que correspondem, quanto a 2018, a 8,2 e 50% para o tempo de Empresa e 7,5 e 110% para o tempo na AUDIT, respectivamente. Esses números indicam que há grandes variações em relação às médias, o que significa a existência de empregados com bastante tempo de serviço mesclados com outros de pouco tempo. Isso indica ter havido uma renovação do quadro com preservação das experiências acumuladas pelos empregados mais antigos. De fato, essa renovação foi acompanhada das providências adequadas quanto ao desenvolvimento das competências básicas necessárias à execução do PAINT 2018, conforme demonstrado neste subitem, o que gerou impactos positivos, pois referido plano foi executado totalmente. Conclui-se, assim, que houve, em 2018, uma perfeita compatibilização entre renovação do quadro, recomposição de competências, preservação e aprimoramento de competências já adquiridas e execução do PAINT.

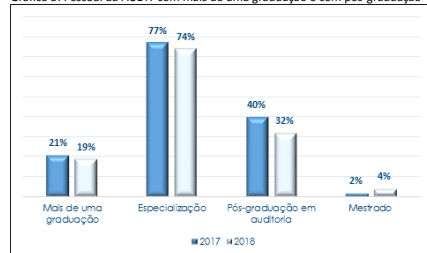
Quanto à formação acadêmica, comparativamente à posição de 31/12/2017, verifica-se, conforme Gráfico 04, que houve, em 2018, um aumento de 10% na participação de administradores na composição do quadro de pessoal da AUDIT, bem como uma redução de 6% na quantidade de empregados enquadrados em outras formações acadêmicas (normalmente pessoal de apoio). Conclui-se, portanto, que houve uma melhor redistribuição do pessoal com maior concentração em formações acadêmicas voltadas para as atividades finalísticas da AUDIT.

Gráfico 4: Distribuição percentual de formações acadêmicas na composição do quadro de pessoal da AUDIT (posição 31/12/2017 e 2018)



Fonte: AUDIT.

Constata-se, da análise do Gráfico 3, que há uma ampla distribuição do pessoal em diferentes campos de formação universitária, o que dá à AUDIT capacidade para cobrir amplo espectro de risco dos Correios. Além disso, deve-se registrar que todos os empregados da AUDIT têm formação de nível superior, mesmo aqueles não enquadrados em cargos desse nível, que correspondem a 9% do total. Acrescente-se, ainda, que, em 31/12/2018, onze (19%) empregados tinham mais de uma graduação (notadamente administração, contabilidade e direito), 42 (74%) possuíam especialização e 2 (4%), mestrado, contra, respectivamente, onze (21%), 41 (77%) e um (2%), em 31/12/2017. Dos 44(78%) empregados com pós-graduação (*lato e stricto sensu*) em 31/12/2018, 14 (32%) são especialistas em auditoria, contra, respectivamente, 42 (79%) e dezesseite (32%) na posição de 31/12/2017. Verifica-se que as variações, de 2017 para 2018, não foram muito significativas em números absolutos. Em números relativos, elas foram um pouco maiores devido ao fato de que o quadro de pessoal no final de 2017 era menor que o do final de 2018. Por conta disso, pode-se afirmar que, no mínimo, em 2018, foi preservado o capital intelectual disponível na AUDIT em 2017, apesar de um terço de seu quadro ter sido renovado. O gráfico 5, a seguir, sintetiza esses dados:

Gráfico 5: Pessoal da AUDIT com mais de uma graduação e com pós-graduação<sup>[7]</sup>

Fonte: AUDIT.

Destaque-se que as competências da AUDIT também foram reforçadas em 2018 pelo fato de que dois empregados (LMC e EMBO) concluíram pós-graduação *lato sensu* (especialização) em auditoria e perícia contábil. Esse curso foi patrocinado pelo programa de bolsas de estudo dos Correios. Cinco empregados que cursavam pós-graduação *stricto sensu* (mestrado) (JMS, LMC, MLS, NSR e SRS) em 31/12/2017 continuavam nessa situação em 31/12/2018. Também nessa data, três empregados cursavam especializações: um (GAL) em gestão de tecnologia da informação, uma (MMS) em auditoria em organizações do setor público e outra (ANOF) em auditoria governamental.

Por fim, a título de conclusão deste tópico, cumpre ressaltar que as ações de capacitação correspondem a um item, entre muitos outros, das complexas atividades de gestão de um órgão de auditoria interna como o dos Correios, mas é um item do qual dependem todos os demais, pois não é possível que os processos da AUDIT funcionem sem pessoas capacitadas a operá-los e a desenvolvê-los. Este relatório não é, portanto, apenas uma relação de ações realizadas, mas sim uma demonstração de que todos os trabalhos da AUDIT realizados em 2018 e a superação de metas aqui descritas só foram possíveis porque orientados por um estilo de gestão baseado em educação.

## 7 ANÁLISE CONSOLIDADA ACERCA DO NÍVEL DE MATUREZAÇÃO DOS PROCESSOS DE GOVERNANÇA, DE GERENCIAMENTO DE RISCO E DE CONTROLES INTERNOS DO ÓRGÃO OU DA ENTIDADE, COM BASE NOS TRABALHOS REALIZADOS

A Instrução Normativa Nº 9/2018, da Controladoria-Geral da União, em seu artigo 17, inciso VI, determina que a auditoria proceda análise consolidada acerca do nível de maturação dos controles internos do órgão ou entidade, com base nos trabalhos realizados.

Em cumprimento ao PAINT 2018, página 147, apêndice 10, número de ordem 2.12, aprovado pelo Conselho de Administração dos Correios em 14/12/2017, foi realizada a auditoria ordinária no sistema de controles internos administrativos da Empresa, em nível de entidade, consubstanciada por meio do Relatório de Auditoria nº 2018004, realizada no período de 01/02 a 29/03/2018, essa auditoria, cujo objetivo geral, contido no PAINT consistiu em verificar se os controles internos aplicáveis são capazes de identificar, evitar e corrigir falhas e irregularidades, bem como minimizar riscos. A equipe de auditoria pertinente foi designada por meio da PRT/AUDIT-20/2018.

Para realização desta auditoria, a equipe utilizou como referência o modelo denominado COSO, que estratifica os controles internos nos seguintes componentes: ambiente de controle, avaliação de riscos, atividades de controle, informação e comunicação e atividades de monitoramento. Os exames realizados pela auditoria basearam-se nesses componentes com enfoque preponderante em nível de entidade.

Segundo o Comitê das Organizações Patrocinadoras (COSO)<sup>[8]</sup>:

Controle interno é um processo conduzido pela estrutura de governança, administração e outros profissionais da entidade, e desenvolvido para proporcionar segurança razoável com respeito à realização dos objetos relacionado a operações, divulgação e conformidade.

Contido no relatório, o item resumo das avaliações indica que esse trabalho, preponderantemente, foi desenvolvido em nível de entidade. Assim, reproduz-se, a seguir, os gráficos apresentados naquele relatório que sintetizam a percepção da equipe de auditoria sobre os controles internos da Empresa em nível de entidade, estratificada segundo os cinco componentes do COSO e segundo os seus dezessete princípios:

Gráfico 6 - Componentes do Modelo Coso

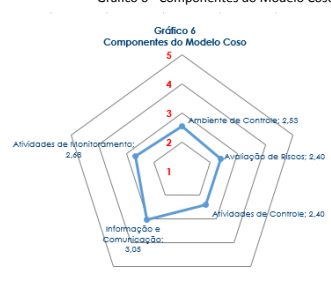
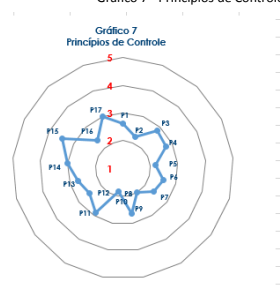


Gráfico 7 - Princípios de Controle



Ainda, de acordo com o citado RA, a extensão da presença de cada um dos princípios indicados no Gráfico 2 (P1 a P17) na Empresa foi avaliada a partir da aplicação de procedimentos de auditoria baseados nos 93 pontos de foco pertinentes. O resultado dos procedimentos de auditoria foi pontuado conforme o quadro extraído do relatório e exibido abaixo:

Quadro 17 - Classificação do nível de eficácia dos controles internos

Pontuação	Situação
1	Controle ineficaz
2	Controle pouco eficaz
3	Controle de eficácia mediana
4	Controle bastante eficaz

Pontuação	Situação
5	Controle plenamente eficaz

Fonte: AUDIT.

O relatório indica que a pontuação média dos princípios e, enfim, dos componentes dos controles internos da Empresa perfizeram 2,61 pontos o que, os coloca entre a classe dos controles de eficácia mediana, numa escala de 1 a 5, conforme a escala de Likert, atualmente, adotada pela AUDIT (Quadro 18).

A equipe registrou que houve evolução na avaliação do Sistema de Controles Internos passando de 2,39 - em 2016, para 2,61 - em 2017. Complementando ainda, que tal avanço reclassificou os controles de **pouco eficazes** para **eficácia mediana**, respectivamente. A reclassificação se deve, sobretudo, à implementação de políticas, regimentos, diretrizes que visam ao aprimoramento dos controles.

Apesar das melhorias registradas nos controles, a equipe constatou que a Empresa ainda carece de aperfeiçoamentos pontuais quanto à efetividade do funcionamento da prevenção e a correção de falhas e irregularidades, e quanto à mitigação dos riscos inerentes aos processos relevantes.

No item conclusão da equipe de auditoria, considerando os objetivos estabelecidos no PAINT/2018 para a auditoria de Controles Internos, a equipe finaliza a sua opinião, em consonância aos critérios informados na introdução do relatório 2018004, os quais estão relacionados à priorização das constatações: com base nas variáveis gravidade, urgência e tendência (GUT). Essa conclusão fundamentou-se no fato de que foram encontradas nessa auditoria, constatações cujas prioridades foram classificadas como Altas (A), conforme registro naquele documento:

Quadro 18 - Constatação cuja prioridade foi classificada como Alta (A) - Relatório de Auditoria de Controle Interno Administrativo

Subitem	Constatação Relevante	Área Envolvida	Ação promovida para a regularização ou mitigação dos riscos	Status do sistema Follow-up em 30/01/2019
1.4	Falta de segregação de função entre as atividades exercidas pelo DGORC	SEGER	Publicado, em 01/08/2018, novo MANORG com inclusão de item que atende à recomendação.	Recomendação Solucionada no dia 16/08/2018.
1.5	Falta de segregação de função entre as atividades exercidas pela SUCGE	SEGER	Evidenciação de atendimento à recomendação, por meio do Despacho nº 4560903-GCSJ-DEJUR_SERJI, de 21/12/2018.	Recomendação Solucionada no dia 03/01/2019.
1.6	Riscos não associados aos objetivos do Plano Estratégico Correios - Ciclo 2017-2022	DESTI	Apresentação do Rel/CA 014/2018 de 28/03/2018 e Ata da 3ª Reunião do CA, de 28/03/2018, na qual consta a aprovação desse relatório no subitem 3.1.9 - Matriz de Risco Estratégico.	Recomendação Solucionada em 25/07/2018.
		DGORC	Apresentação do Relatório CA014/2018 - e o Anexo 2 - Plano de Tratamento de Riscos Estratégicos.	Recomendação Solucionada em 02/08/2018.
1.7	Falta de Método Corporativo de Gerenciamento do Riscos	DGORC	Apresentação dos Relatórios/CA-014/2018, anexo à 3ª ROCA/2018 e o Relatório/CA-037, anexo à 4ª ROCA/2018, que aprovou o Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos.	Recomendação Solucionada em 02/08/2018.

Fonte: AUDIT

Com base em estudos para classificação de riscos, em 2016, a AUDIT emitiu a Nota Técnica 874/2016: Classificação de constatações e de relatórios de auditoria<sup>19</sup>. O nível de prioridade foi definido com base na Matriz GUT que é uma técnica de priorização que emprega as seguintes variáveis: Gravidade, Urgência e Tendência. Dessa forma, para as constatações de auditoria foram definidas as seguintes classificações:

Quadro 19 - Intervalos para Classificação do Número GUT

Prioridade*	GUT	Alerta	Cor
Muito Alta, MA (Ação Imediata)	GUT ≥ 100	Vermelho	Red
Alta, A (Solução em até 60 dias)	75 ≤ GUT < 100	Laranja	Orange
Média, M (Solução em até 120 dias)	50 ≤ GUT < 75	Amarelo	Yellow
Média Baixa, MB (Solução em até 180 dias)	25 ≤ GUT < 50	Azul	Blue
Baixa, B (Solução até o final do exercício seguinte)	GUT < 25	Verde	Green

Fonte: AUDIT.

\*Prazos diferentes podem ser negociados com os auditados de acordo com a complexidade da solução a ser implantada, mantida a classificação da prioridade.

Com o resultado da classificação das constatações consignadas nos relatório, a conclusão, acerca do estado dos controles internos, seguiu os seguintes critérios:

Quadro 20 - Intervalos para Classificação de Relatórios de Auditoria <sup>[10]</sup>

Classificação das Constatações	Classificação da Opinião	Alerta	Cor
Há pelo menos uma constatação com GUT > 100	Controles Ineficazes.	Vermelho	Red
Todas as constatações apresentam GUT < 100, mas pelo menos uma está classificada no intervalo 75 ≤ GUT < 100.	Controles Pouco Eficazes.	Laranja	Orange
Todas as constatações apresentam GUT < 75, mas pelo menos uma está classificada no intervalo 50 ≤ GUT < 75.	Controles Eficazes que necessitam de aprimoramento de prioridade média.	Amarelo	Yellow
Todas as constatações apresentam GUT < 50, mas pelo menos uma está classificada no intervalo 25 ≤ GUT < 50	Controles Eficazes que necessitam de aprimoramento de prioridade média baixa.	Azul	Blue
Todas as constatações tem GUT < 25	Controles Eficazes.	Verde	Green

Fonte: AUDIT.

Diante disso, relaciona-se, no quadro a seguir, os trabalhos de auditorias realizados no exercício 2018 que possuem pareceres emitidos a respeito dos controles dos processos conduzidos pelos Correios, à vista dos respectivos objetivos estabelecidos nos respectivos planos, dos resultados dos exames realizados e das manifestações apresentadas pelos gestores e com base nos critérios informados na introdução de cada relatório:

Quadro 21 - Trabalhos realizados no exercício 2018

Auditoria	Nº Relatório	Constatações	Recomendações	Quantidade de Recomendações por Grau de Priorização					Opinião acerca dos controles à vista dos objetivos definidos
				MA	A	M	MB	B	
Postalis	2018025	20	35	4	26	0	0	5	Controles ineficazes
Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios (Postal Saúde)	2018023	13	37	26	7	4	0	0	Controles ineficazes
Política de Segurança da Informação da Eurogiro	2018001	1	2	0	0	0	2	0	Controles eficazes que necessitam de aprimoramento de prioridade média baixa
Certificação Digital	2018018	4	5	3	2	0	0	0	Controles ineficazes
Coleta e Captação	2018003	12	20	4	5	6	5	0	Controles ineficazes
Entrega	2018020	6	12	0	11	1	0	0	Controles pouco eficazes
Produção e Preparação	2018019	5	9	0	7	2	0	0	Controles pouco eficazes
Roteirização	2018012	6	8	1	0	0	5	2	Controles ineficazes
Tratamento	2018014	6	12	0	6	6	0	0	Controles pouco eficazes



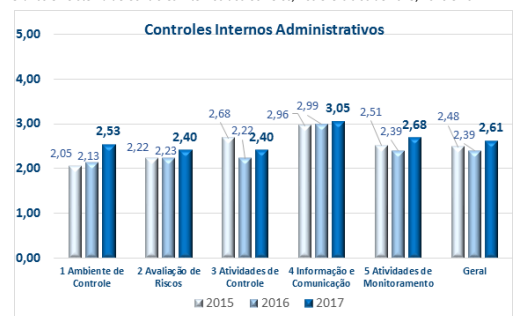
Vendas	2018015	2	4	0	0	0	2	2	Controles eficazes que necessitam de aprimoramento de prioridade média baixa
Planejamento de Operação	2018016	4	6	6	0	0	0	0	Controles ineficazes
Operações de Agência	2018021	10	21	4	7	8	2	0	Controles ineficazes
Estratégia	2018024	2	2	0	1	1	0	0	Controles pouco eficazes
Pessoas	2018006	8	16	4	10	2	0	0	Controles ineficazes
Jurídico	2018008	7	7	0	4	2	1	0	Controles pouco eficazes
Digital	2018022	5	6	3	3	0	0	0	Controles ineficazes
Inovação	2018013	7	8	0	5	3	0	0	Controles pouco eficazes
Parcerias Estratégicas	2018017	3	5	0	5	0	0	0	Controles pouco eficazes
Gestão de Desempenho	2018005	5	5	0	1	2	0	2	Controles pouco eficazes
Tecnologia da Informação	2018007	7	10	0	5	4	0	1	Controles pouco eficazes
Faturamento	2018011	4	10	9	1	0	0	0	Controles ineficazes
Gestão de Facilites	2018009	4	4	1	2	1	0	0	Controles ineficazes
Suprimentos	2018002	5	7	0	1	5	1	0	Controles pouco eficazes
Controles Internos Administrativos	2018004	7	16	0	5	2	9	0	Controles pouco eficazes
Contratação de Aluguel de Veículos	2018010	1	1	0	1	0	0	0	Controles pouco eficazes
Certificação Digital	2017021	6	9	0	4	3	0	2	Controle pouco eficazes
Gestão da Segurança da Informação e Comunicações	2017026	6	16	5	1	9	0	1	Controles ineficazes
Processo Gerir Processo de Controle Disciplinar	2017025	18	44	11	24	9	0	0	Controles ineficazes
Processo Gerir Processos	2017017	12	20	4	13	0	3	0	Controles ineficazes
Processo Gerir Documentação	2017016	22	39	21	14	4	0	0	Controles ineficazes
Processo Gerir Informação	2017024	2	4	0	0	0	4	0	Controles eficazes que necessitam de aprimoramento de prioridade média baixa
Processo Gerir Competências	2017022	24	71	30	21	5	5	6	Controles ineficazes.
Processo Gerir Projetos	2017019	6	9	0	7	0	2	0	Controles pouco eficazes
Processo Implantar Automação Industrial	2017023	4	9	0	8	0	1	0	Controles pouco eficazes
Processo Gerir Planejamento de Manutenção de Equipamentos de Automação Industrial	2017018	6	6	0	2	0	4	0	Controles pouco eficazes
Processo Gerir Plano de Saúde	2017027	13	33	9	14	4	6	0	Controles ineficazes
Iniciativa Estratégica Infraestrutura	2017020	5	8	0	6	0	1	1	Controles pouco eficazes
Convênios, Acordos e Ajustes	2016007	21	28	0	3	8	15	2	Controles pouco eficazes
Segurança Operacional	2016011	11	25	3	16	3	1	2	Controles ineficazes
(*) Indicador de Desempenho	2016020	6	7	0	0	4	3	0	Controles eram eficazes necessitando de aprimoramento de prioridade média
Contas de Despesas com Variação Significativa	2016024	12	26	1	15	7	3	0	Controles ineficazes
M&A / Logística Integrada	2016025	4	6	4	1	1	0	0	Controles ineficazes
Certificação Digital	2016026	6	10	0	4	4	0	2	Controle pouco eficazes
Reestruturação	2016021	0	1	0	0	0	0	1	Controles Ineficazes
Contratos Comerciais	2015006	32	42	0	20	9	13	0	Controles pouco eficazes
Correio Híbrido Telemático – Telegrama	2015019	17	39	9	5	0	24	1	Controles ineficazes
Convênios, Acordos e Ajustes	2015027	25	40	0	5	7	17	11	Controles pouco eficazes
Obras e Serviços de Engenharia	2015028	9	15	0	0	5	8	2	Controles Eficazes que necessitam de aprimoramento de prioridade média
Processo Distribuição	2015029	95	128	10	15	88	15	0	Controles ineficazes
Gestão de Contratos	2015030	46	79	0	61	0	18	0	Controles pouco eficazes

Manutenção Predial e de Equipamento	2015004	22	43	0	4	2	35	2	Controles pouco eficazes.
Alienação de Bens Imóveis	2015016	15	16	0	16	0	0	0	Controles pouco eficazes
Conveniência	2014009	9	13	0	11	2	0	0	Controles pouco eficazes
Máquina de Franquear Digital	2014013	49	86	12	6	13	23	32	Controles ineficazes
Plano de Obras	2014017	4	6	0	1	1	1	3	Controles pouco eficazes
(*) Encomenda e Expresso	2014019	11	17	0	17	0	0	0	Controles pouco eficazes
Avaliação Inventário de Bens Móveis	2014022	19	39	0	10	6	10	13	Controle pouco eficazes
Mão de Obra Temporária (MOT)	2014027	47	94	2	30	39	8	15	Controles ineficazes
Benefícios VA VR Cesta e VT	2014028	11	25	7	18	0	0	0	Controles ineficazes
Propaganda, Publicidade e Patrocínios	2014031	31	55	0	14	3	16	22	Controles pouco eficazes
Cargos, Carreiras, Salários e Funções	2014032	8	18	0	2	11	3	2	Controles pouco eficazes
Segurança no Tráfego Postal	2014010	44	50	0	11	38	1	0	Controles pouco eficazes
AGF das Laranjeiras ACEB e Seloprint SPM	2014020	5	14	0	0	0	4	10	Eficazes que necessitam de aprimoramento de prioridade média baixa
Gestão de Segurança de Agência	2013032	29	41	0	5	0	32	4	Controles pouco eficazes
<b>Total</b>		<b>866</b>	<b>1499</b>	<b>193</b>	<b>519</b>	<b>334</b>	<b>303</b>	<b>146</b>	

Fonte: AUDIT.

Retomando a avaliação do Sistema de Controles Internos dos Correios, o gráfico a seguir demonstra a avaliação do Sistema de Controles Internos Administrativos, segundo a escala *Likert*, nos exercícios de 2015, 2016 e 2017, na visão da AUDIT.

Gráfico 8 - Sistema de Controles Internos dos Correios, nos exercícios de 2015, 2016 e 2017.



Fonte: AUDIT.

Ainda acerca do nível de maturação dos Controles Internos dos Correios, especificamente, o processo de gestão de compras e contratações, além do processo de elaboração das Demonstrações Contábeis, cita-se o resultado do trabalho de auditoria consignado no Relatório de Avaliação - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - Ordem de Serviço n° 201801088 (n° SEI 5470983), emitido em 29/10/2018, elaborado pela Secretaria Federal de Controle Interno, com o intuito de avaliar a gestão da unidade no exercício 2017. Em seu item 3, a CGU avaliou os controles internos do processo de Suprimentos da ECT e, em seu item 4, a CGU avaliou as medidas adotadas pelos Correios para melhoria dos controles internos relacionados às Demonstrações Contábeis.

## 8 Benefícios financeiros e não financeiros decorrentes da atuação da unidade de auditoria interna ao longo do exercício por classe de benefício

Considerando a metodologia de orientação contida na IN 04/2018 - CGU, seguem os dados apurados:

Quadro 22 - Consolidação de benefícios relativa ao exercício de 2018

Consolidação de benefícios relativa ao exercício de 2018	
Unidade de Controle Interno (cód. UG):	415001
<b>BENEFÍCIOS FINANCEIROS:</b>	
Valor de Gastos Indevidos Evitados:	-
Valores Recuperados:	R\$ 37.243,65
Valor Total de Benefícios Financeiros:	R\$ 37.243,65
<b>BENEFÍCIOS NÃO FINANCEIROS:</b>	
Quantidade de benefícios relacionados à dimensão Missão, Visão e/ou Resultado e com repercussão Transversal:	1
Quantidade de benefícios relacionados à dimensão Missão, Visão e/ou Resultado e com repercussão Estratégica:	163
Quantidade de benefícios relacionados à dimensão Missão, Visão e/ou Resultado e com repercussão Tático/Operacional:	230
Quantidade de benefícios relacionados à dimensão Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos e com repercussão Transversal:	13
Quantidade de benefícios relacionados à dimensão Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos e com repercussão Estratégica:	409
Quantidade de benefícios relacionados à dimensão Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos e com repercussão Tático/Operacional:	1094
<b>Quantidade Total de Benefícios Não Financeiros:</b>	<b>1910</b>

Fonte: AUDIT.

## 9 Análise consolidada dos resultados do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade - PGMQ

O Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ) foi instituído de maneira incipiente na Auditoria dos Correios. Uma dimensão desse processo, que já está consolidada, consiste no acompanhamento da execução e dos resultados dos trabalhos de auditoria, por meio das ferramentas de gerenciamento de projetos (FGPWeb e cronograma). Durante a execução dos trabalhos de auditoria, o Escritório de Projetos Setorial (EPS) avalia quinzenalmente, junto com o supervisor de cada trabalho, os prazos e as atividades planejadas, verificando continuamente os seus respectivos cumprimentos. Com esses insumos, a Gerência de Planejamento e Organização de Auditorias reporta os resultados ao Chefe da AUDIT, na figura do patrocinador das auditorias. Esse trabalho, visa a coordenar a melhoria dos processos internos, incluindo a coleta das lições aprendidas em cada execução subsidiando a elaboração de novos projetos quando da elaboração do PAINT. Essa retroalimentação possibilita uma constante otimização das atividades, tanto no nível individual quanto no nível de macroprocesso. Em resumo, as lições aprendidas documentam a experiência tanto positiva como negativa adquirida ao longo de um projeto sendo base para a melhoria contínua.

O trabalho do EPS acompanha a alocação de recursos, a eficácia e a eficiência da atividade de auditoria interna governamental.

Outra vertente desse Programa, refere-se a implementação de pesquisa de satisfação. Durante a 11ª ROCA, em 29/11/2018, foi realizada a aplicação da pesquisa de satisfação e qualidade percebida em relação à Auditoria Interna dos Correios, no qual 6 dos 7 Conselheiros responderam a referida pesquisa, pois o Conselho estava temporariamente composto por 6 membros. Cada questionário foi composto por 7 questões e o resultado obtido foi de 97,62% de concordância, conforme detalhamento a seguir:

1. O Plano anual de auditoria interna considera as estratégias, os objetivos, as metas e os riscos da organização, bem como as expectativas das partes interessadas?
2. As comunicações da Auditoria Interna são tempestivas, claras e precisas?
3. O acompanhamento da implementação de recomendações e/ou planos de ação é realizado de forma a garantir a efetividade do trabalho da Auditoria Interna?
4. A Auditoria Interna adiciona valor à organização por meio de sua contribuição para o aperfeiçoamento da governança, do gerenciamento de risco, dos processos e dos controles internos?

5. As expectativas desse Conselho são atendidas pela Auditoria Interna?  
 6. A Auditoria Interna corresponde satisfatoriamente à missão a ela atribuída?  
 7. No que lhe compete, a Auditoria Interna fornece subsídios adequados para o exercício das competências institucionais desse Conselho?

Quadro 23 - Compilação do resultado da pesquisa de satisfação 2018

Questionário	Concordo Totalmente (5)	Concordo (4)	Nem concordo, nem discordo (3)	Discordo (2)	Discordo Totalmente (1)	
Pergunta 1	3	3				97,62%
Pergunta 2	2	4				
Pergunta 3	1	5				
Pergunta 4	4	1	1			
Pergunta 5	3	3				
Pergunta 6	3	3				
Pergunta 7	2	4				
<b>Soma</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Fonte: AUDIT.

Considerando a necessidade de consolidar a implementação do Programa de Qualidade, há outras ações programadas para o exercício de 2019: Implantação da Pesquisa de Satisfação junto ao gestor ao final de cada trabalho; ampliar a utilização de indicadores de desempenho; avaliação realizada pelos auditores, após a conclusão dos trabalhos, aprimorar a revisão dos documentos expedidos pelos auditores, dos papéis de trabalho e dos relatórios.

**10 Apêndices**

- Apêndice A - Constatções e recomendações emitidas por Órgãos Externos (nº SEI 5543626)  
 Apêndice B - Situação das Ações de Educação Planejada para 2018 (nº SEI 5543852)  
 Apêndice C - Ações de Capacitação Realizadas em 2018 (nº SEI 5543932)  
 Apêndice D - Programa de Desenvolvimento de Auditores (nº SEI 5544826)

- I - Ata da 12ª ROCA (nº SEI 5171867)  
 II - Trabalho de Revisão dos Relatórios Retidos na AUDIT (nº SEI 5418665)  
 III - Ofício nº 20563/2017/CGLOG/DAE/SFC-CGU (nº SEI 5406691)  
 IV - Ata da 6ª ROCA (nº SEI 5470005)  
 Anexos: V - Extrato da Ata da 10ª ROCA (nº SEI 5469508)  
 VI - Extrato da Ata da 11ª ROCA (nº SEI 5470706)  
 VII - Nota Técnica AUDIT-874/2016 (nº SEI 0001561)

Brasília, 25 de Fevereiro de 2019.

Elaborado por:

(Assinado Eletronicamente) (Assinado Eletronicamente) (Assinado Eletronicamente)  
**ANA PAULA LEITE DANTAS BEIRÃO MICHEL DA COSTA MARQUES ROSILENE TIMÓTEO DOS REIS**  
 Analista X/ GPOA/AUDIT/CS Analista IX/ GPOA/AUDIT/CS Analista IX/GCAU/AUDIT/CS

De acordo:

(Assinado Eletronicamente) (Assinado Eletronicamente)  
**JOÃO MARCELO DA SILVA JOSÉ AUGUSTO DE ALMEIDA FORTE**  
 GERENTE CORPORATIVO GPOA/AUDIT/CS GERENTE CORPORATIVO GAAN/AUDIT/CS  
 (Assinado Eletronicamente) (Assinado Eletronicamente)  
**GIL ANES DEUSDARÁ SOARES MARCUS VINÍCIUS DE MELLO**  
 GERENTE CORPORATIVO GAAS/AUDIT/CS GERENTE CORPORATIVO GCAU/AUDIT/CS

Aprovo:

(Assinado Eletronicamente)  
**HERONIDES EUFRÁSIO FILHO**  
 Chefe da AUDIT

**NOTA DE RODAPÉ:**

- <sup>[1]</sup> O quadro de pessoal da AUDIT era composto por 61 empregados em 1/1/2018, mas três já estavam de licença há meses e cinco se desligaram na primeira quinzena de janeiro. Portanto, consideraram-se, como público alvo das ações de capacitação, 53 empregados. Ao longo do ano saíram mais 15 e entraram 19, restando, em 31/12/2018, 57 empregados.  
<sup>[2]</sup> O quadro de pessoal da AUDIT era composto por 59 empregados em 31/12/2018, mas dois já estavam de licença há meses. Portanto, consideraram-se, como público alvo das ações de capacitação, 57 empregados.  
<sup>[3]</sup> Essa média foi calculada mês a mês. Por isso, ela não corresponde à divisão do total de horas de capacitação apurado em 31/12/2018 pela quantidade de empregados existente nessa data. Se considerados apenas os empregados existentes em 31/12/2018 na AUDIT, a média perfaz 167 horas per capita, que, ainda assim, resultaria 107% da meta. Os dados que compõem essa média apresentam um desvio-padrão de 41,79 e um coeficiente de variação de 31%, o que denota a existência de grandes variações entre as quantidades de horas executadas. Apesar disso, deve-se destacar, mais uma vez, que nenhum empregado realizou menos de 40 horas de capacitação em 2018. Além disso, 95% dos empregados realizaram mais de cem horas.  
<sup>[4]</sup> Este subitem estabelece que deve constar do PAINT "previsão de no mínimo 40 horas de capacitação para cada auditor interno governamental, incluindo o responsável pela UAIG."  
<sup>[5]</sup> Conhecimentos, habilidades e atitudes.  
<sup>[6]</sup> Correspondem a todos os empregados lotados na AUDIT.  
<sup>[7]</sup> Convém esclarecer que os cursos de pós-graduação se subdividem em lato sensu e stricto sensu. Os primeiros se subdividem, por sua vez, em aperfeiçoamento e especialização e os segundos, em mestrado e doutorado. Portanto, os percentuais relativos a pós-graduação em auditoria já estão embutidos nos percentuais relativos a especialização, pois todos os curso de pós-graduação em auditoria realizados pelo pessoal da AUDIT são do tipo especialização.  
<sup>[8]</sup> Committe of Sponsoring Organizations (COSO). Controle Interno - Estrutura Integrada: Sumário Executivo (Traduzido por PWC. Instituto dos Auditores do Brasil, 2013).  
<sup>[9]</sup> Processo nº 53180.000019/2016-17 - Interessado: Auditoria, Conselho Fiscal, Conselho de Administração. Nota Técnica AUDIT-874/2016 (nº SEI 0001561). Classificação de constatações e de relatórios de auditoria. Elaborado por Silas Roberto de Souza.  
<sup>[10]</sup> Cores baseadas na coloração apostemática, que são cores comuns (principalmente amarelo, verde, vermelho e azul) em animais não palatáveis, tóxicos ou venenosos.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula Leite Dantas Beirao, Analista X**, em 25/02/2019, às 11:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Michel Costa Marques, Analista IX**, em 25/02/2019, às 11:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rosilene Timoteo dos Reis, Analista IX**, em 25/02/2019, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joao Marcelo da Silva, Gerente Corporativo**, em 25/02/2019, às 11:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcus Vinicius de Mello, Gerente Corporativo**, em 25/02/2019, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gil Anes Deusdara Soares, Gerente Corporativo**, em 25/02/2019, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Augusto de Almeida Forte, Gerente Corporativo**, em 25/02/2019, às 11:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Heronides EufRASIO Filho, Chefe de Departamento**, em 25/02/2019, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.correios.com.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **5171867** e o código CRC **A659FF69**.