

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM CONTABILIDADE
E CONTROLADORIA – CEPCON

ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA COMO UMA
FERRAMENTA DE GESTÃO DOS PROCESSOS E DOS CONTROLES
DE UMA EMPRESA DO VAREJO FARMACÊUTICO.

CÍNTIA CAROLINE DE SOUZA

BELO HORIZONTE

2013

	<p>Cíntia Caroline de Souza</p>		<p>UFMG-FACE CEPCON 2013</p>	
--	--	--	---	--

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA COMO UMA
FERRAMENTA DE GESTÃO DOS PROCESSOS E DOS
CONTROLES DE UMA EMPRESA DO VAREJO
FARMACÊUTICO.**

Cíntia Caroline de Souza

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA INTERNA COMO UMA
FERRAMENTA DE GESTÃO DOS PROCESSOS E DOS CONTROLES
DE UMA EMPRESA DO VAREJO FARMACÊUTICO.**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial a obtenção do título de Especialização em Auditoria.

Orientador: Prof. Carlos Maurício Vieira

BELO HORIZONTE

2013

RESUMO

Este trabalho visa demonstrar a atuação da Auditoria Interna em uma empresa do seguimento Farmacêutico. Salienta-se sua fundamental importância em manter o equilíbrio do controle interno dentro da organização visando também à qualidade e a padronização no atendimento ao cliente. Auditoria interna é uma atividade destinada a observar, indagar, questionar etc. Trata-se de um controle administrativo, cuja função é avaliar a eficiência e eficácia de outros controles. A metodologia adotada consiste como base de estudos os dados e informações fornecidas pela empresa em análise, possibilitando verificar se os controles internos são executados conforme as normas e procedimentos internos e externos assim como os normativos dispostos pela ANVISA. Destaca-se que a Auditoria Interna é indispensável para contribuir com o desenvolvimento e aprimoramento de novos controles, detectando e prevenindo possíveis falhas, bem como avaliando e examinando as atividades desempenhadas pela mesma.

Palavra Chave: Auditoria Interna, Controle Interno, Normas e Procedimentos.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ECF - Emissor de Cupom Fiscal

IT- Instrução de Trabalho

GEFIN - Gerência Financeira.

POP - Procedimento Operacional Padrão

SEAUD - Setor de Auditoria

SECOF – Setor de Conferência Financeira

SETES – Setor de Tesouraria

RDC – Resolução da Diretoria Colegiada da Agência Nacional da Vigilância Sanitária

GLOSÁRIO

Cofre Boca de Lobo: Cofre destinado à guarda dos valores de vendas, obtidos nos procedimentos de sangrias e fechamentos de operadores, bem como valores de excesso de troco.

Numerário: Qualquer moeda que tenha validade legal.

Checklist: é uma lista de verificação que varia conforme o setor no qual é utilizada, podendo também, ser elaborada para verificar as atividades já efetuadas e ainda a serem feitas.

Sangria: Nome que se dá ao procedimento de retirada de numerário dos caixas de forma sistemática.

Gerente/Responsável: Gerente, Assistente de Gerente ou Vendedor Responsável que estiver atribuído das funções Gerenciais no seu turno de trabalho, respondendo pelos procedimentos financeiros da loja (amplitude específica desse documento).

Lastro Pronto: É constituído de valores em espécie e de eventuais produtos de vendas destinado à abertura de ECF (Emissor de Cupom Fiscal) pelo Operador de Caixa.

O Lastro Fixo: É o valor considerado como limite máximo definido pelo SETES e é constituído de valores em espécie e de eventuais produtos de vendas, destinado a abertura de Operadores de Caixa e Ressuprimento de Troco para os mesmos.

Cupom Vinculado: Documento não fiscal emitido em bobina de papel nas operações realizadas pelo equipamento fiscal que contém as informações normatizadas referentes às vendas realizadas pelo Programa.

Medicamento Antimicrobiano: também conhecido como antibióticos. Substância que previne a proliferação de agentes infecciosos ou microrganismos ou que mata agentes infecciosos para prevenir a disseminação da infecção.

Receita: documento, de caráter sanitário, normalizado e obrigatório mediante a qual profissionais legalmente habilitados e no âmbito das suas competências, prescrevem aos pacientes os medicamentos sujeitos a prescrição, para sua dispensação por um farmacêutico ou sob sua supervisão em farmácia e drogarias ou em outros estabelecimentos de saúde, devidamente autorizados para a dispensação de medicamentos.

Dispensação: pode ser entendido ainda como a atuação profissional de um farmacêutico por meio da qual se proporciona a um paciente, ou a seus cuidadores, os serviços clínicos que acompanham a entrega de medicamentos ou produtos para saúde, com objetivo de melhorar seu processo de uso.

Prescrição: também conhecida informalmente como receita médica. É a indicação de medicamentos que um paciente ou animal deve tomar.

Medicamento de Controle Especial: também chamados medicamentos/substâncias controlados, são aqueles que têm ação no sistema nervoso central podendo causar dependência física ou química.

MFD: ou Memória Fita Detalhe, é uma tecnologia que armazena em cartão de memória todo o controle fiscal do caixa de um estabelecimento comercial, dispensando a segunda via da bobina fiscal impressa.

Log: Em computação, log de dados é uma expressão utilizada para descrever o processo de registro de eventos relevantes num sistema computacional.

Esse registro pode ser utilizado para restabelecer o estado original de um sistema ou para que um administrador conheça o seu comportamento no passado. Um arquivo de log pode ser utilizado para auditoria e diagnóstico de problemas em sistemas computacionais.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 Contextualização.....	10
1.2 Tema e Formulação do Problema	11
1.3.1 Objetivo Geral.....	11
1.4 Justificativa	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 A História da Auditoria Interna	14
2.2 Auditoria Interna.....	16
2.2.1 Objetos da Auditoria	16
2.2.2 Finalidade da Auditoria.....	17
2.2.3 Atividade da Auditoria	18
2.3 O Auditor Interno.....	19
2.3.1 Observância de Normas de Conduta	19
2.3.2 Conhecimento, Capacidade e Instrução	20
2.3.3 Relações Humanas e Comunicações	20
2.3.4 Zelo Profissional	21
2.4 Controle Interno	21
2.4.1 Conceito de Controle Interno	21
2.4.2 A Importância do Controle Interno	23
2.4.3 Objetivos do Controle Interno.....	24
2.4.4 Avaliação dos Controles Internos.....	24
2.5 Controle Interno e o Risco de Fraude	27
3. METODOLOGIA DE PESQUISA.....	31
4. ESTUDO DE CASO.....	32
4.1 A Empresa Alfa	32
4.1.1 A História.....	33
4.1.2 Padrão Alfa de Medicamentos	33
4.1.3 Responsabilidade Social.....	34
4.2 Coleta de Dados	34
4.3 A Estrutura Organizacional.....	35
4.4 Análise dos Controles Internos	36

4.4.1 Controle Financeiro em Loja.....	36
4.4.1.1 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles Financeiros.....	39
4.4.1.2 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Boas Práticas Farmacêuticas	41
4.4.1.3 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Farmácia Popular	43
4.4.1.4 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Medicamentos Antimicrobianos	46
4.4.1.5 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Medicamentos Controlados.....	47
4.4.1.6 A Atuação da Auditoria Interna em Auditorias Especiais (Desvio de Conduta)	48
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	50
6. BIBLIOGRAFIA.....	52
7. ANEXOS.....	53

1. INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

No momento atual, com a necessidade de desenvolvimento das organizações, muitas são obrigadas a reinventar seus processos de controle e gestão a fim de criar formas para fazer frente a todos os desafios que se pronunciam, quer no ambiente interno ou no ambiente externo pela abertura e a convivência com as concorrências do mercado.

As organizações estão expandindo cada dia mais as suas atividades, inaugurando novas filiais, inovando e aumentando sua produção, assumindo novos compromissos, admitindo novos funcionários e contratando terceirizações de parte de suas atividades, despertando preocupações no sentido de controlar e obter informações de pessoas independentes daquelas que as executam.

Desta forma, espera-se que os gestores responsáveis pelos seus setores, contudo sem tempo disponível para verificar o que se passa com os seus funcionários, com os procedimentos e valores sob sua supervisão, necessitam certificar-se de que tudo funcione de acordo o que foi delineado.

Sendo assim, passou a fazer parte de uma organização moderna a existência de uma atividade de auditoria interna, que consiste em uma atividade independente e objetiva de garantia e consultoria, concebida para adicionar valor e melhorar as operações de uma entidade. A auditoria ajuda a atingir seus objetivos através de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança.

Também se pode conceituar a atividade de Auditoria Interna como um controle gerencial que funciona por meio de medição e avaliação da eficiência e eficácia de outros controles. Deve ser entendida como uma atividade de assessoramento à administração quanto ao desempenho das atribuições definidas para cada área da empresa, mediante as diretrizes políticas e objetivos por aquela determinada.

1.2 Tema e Formulação do Problema

Sabemos que toda e qualquer organização estabelecida tem como objetivo prover bens e serviços com qualidade, de forma que seus clientes continuem a adquiri-los em processo contínuo, permitindo o crescimento da organização.

Em virtude das constantes mudanças ocorridas no ambiente empresarial, faz-se necessária a auditoria dos sistemas de controle das empresas, não só pelo fato de que as operações realizadas estão se tornando cada vez mais complexas, mas também pela necessidade de utilização de normas e procedimentos a serem adotados com eficiência.

Nesse sentido, o tema a ser abordado é a importância da auditoria interna como uma ferramenta de gestão no processo dos controles internos de uma empresa do varejo farmacêutico.

Sendo assim, espera-se verificar a importância dos controles internos, com a finalidade de maximizar os processos desenvolvidos de uma empresa do varejo farmacêutico.

Diante dos argumentos expostos, formula-se a seguinte questão de pesquisa:

Como está a atuação do um setor de auditoria interna nos processos e nos controles internos de uma empresa do varejo farmacêutico?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral da pesquisa em questão é identificar e analisar os controles internos existentes na organização, em específico o setor de Tesouraria/Gerência de loja e investigar a contribuição da auditoria interna para as empresas de médio e grande porte do ramo varejista.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analisar as normas internas da organização e sua aplicabilidade.
- Identificar a aderência das normas internas da empresa à estrutura de controles internos definidos.
- Investigar a importância da auditoria interna para os setores em análise.
- Avaliar a necessidade de novas normas internas ou modificação das já existentes.
- Padronizar os processos rotineiros que não possuem normas definidas.

1.4 Justificativa

Em presença das grandes mudanças no mercado, em um ambiente globalizado e competitivo, é decisivo para o desenvolvimento das empresas que elas busquem ferramentas que as auxiliem no processo de otimização das suas atividades. Os diretores e Administradores das empresas não podem ser apenas espectadores e responsáveis por preparar e emitir relatórios, devendo assumir uma postura participativa.

O avanço tecnológico e as modernizações ocorridas nos últimos anos obrigam as empresas a se adaptarem às novas exigências do mercado. Faz com que procurem o aperfeiçoamento de seus negócios, otimizando seus Controles Internos e desenvolvendo suas rotinas de trabalho visando o seu crescimento e a sua estabilidade econômica.

Desta forma, o crescimento constante das empresas por diversificação de suas atividades econômicas, seja por crescimento da produção e do número de funcionários ou por causa da descentralização e da terceirização de funções e atividades tornou difícil a missão de um grupo limitado de pessoas em controlar a totalidade dos eventos a elas inerentes.

Enfatiza Attie (2009) que:

A partir deste momento, a administração passa a necessitar de alguém que lhe afirme que os controles e as rotinas de trabalho estão sendo habilmente executados e que os dados contábeis, com efetividade, merecem confiança que espelham a realidade econômica e financeira da empresa. A auditoria interna neste momento é concebida, toma forma embrionária como uma atividade necessária à organização e desenvolve-se a fim de seguir a gerência ativa, concedendo-lhe alternativas, como ferramenta de trabalho, de controle, assessoria e administração. (ATTIE, 2009,p. 4)

Justifica-se este trabalho, pela contribuição tanto para o meio acadêmico no que diz respeito ao enriquecimento do conhecimento, como, principalmente, para os Diretores e Gestores no que se refere às deficiências que podem ser encontradas nos processos das atividades e nos controles internos através da Auditoria Interna.

Dentro deste contexto, deve-se ressaltar a importância da Auditoria Interna na prevenção, identificação e correção de irregularidades dos processos e dos controles.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A História da Auditoria Interna

A palavra Auditoria tem sua origem no latim, vem de "Audire", que significa ouvir. Segundo Aurélio Buarque de Holanda, Auditoria significa:

- Cargo de auditor.
- Lugar ou repartição onde o auditor exerce as suas funções.
- Contabilidade.

Exame analítico e pericial que segue o desenvolvimento das operações contábeis, desde o início até o balanço; auditoragem.

É difícil precisar quando começa a história da auditoria, pois toda a pessoa que possuía a função de verificar a legitimidade dos fatos econômico-financeiros, prestando contas a um superior, pode ser considerada como auditor.

Os imperadores romanos nomeavam altos funcionários que eram encarregados de supervisionar as operações financeiras de seus administradores provinciais e lhes prestar contas verbalmente. Na França, no século III, os barões tinham que realizar leitura pública das contas de seus domínios, na presença de funcionários designados pela Coroa. Na Inglaterra, por ato do Parlamento, o rei Eduardo I dava direito aos barões de nomear seus prepostos. Ele próprio mandou verificar as contas do testamento de sua falecida esposa. A aprovação desses auditores é atestada em um documento que constitui um dos primeiros relatórios de auditoria, denominado "probatur sobre as contas".

No Brasil colonial, tínhamos a figura do juiz colonial, o olho do rei, que era destacado pela Coroa portuguesa para verificar o correto recolhimento dos tributos para o Tesouro, reprimindo e punindo fraudes.

O que podemos notar, em todos esses casos, é que a preocupação desses dirigentes era com a fraude.

A Inglaterra, como dominadora dos mares e controladora do comércio mundial, foi quem mais desenvolveu a auditoria, pois possuía grandes companhias de comércio e instituía impostos sobre o lucro dessas empresas.

Mas o grande salto da auditoria ocorreu após a crise econômica americana de 1929. No início dos anos 30, é criado o famoso Comitê May, um grupo de trabalho instituído com a finalidade de estabelecer regras para as empresas que tivessem suas ações cotadas em bolsa, tornando obrigatória a Auditoria Contábil Independente nos demonstrativos financeiros dessas empresas.

Esses auditores independentes no desenrolar de suas atividades, necessitavam ter acesso a informações e documentos que levassem ao conhecimento mais profundo e análises das diferentes contas e transações. Para tanto, foram designados funcionários da própria empresa. Estava lançada a semente da Auditoria Interna, pois os mesmos, com o decorrer do tempo, foram aprendendo e dominando as técnicas de Auditoria e utilizando-as em trabalhos solicitados pela própria administração da empresa.

As empresas notaram que poderiam reduzir seus gastos com auditoria externa, se utilizassem melhor esses funcionários, criando um serviço de conferência e revisão interna, continua e permanente, a um custo mais reduzido. Os auditores externos, também ganharam com isso, pois puderam se dedicar exclusivamente ao seu principal objetivo que era o exame da situação econômico-financeira das empresas.

Posteriormente, nas grandes empresas de transporte ferroviário foi também criado um corpo de fiscais denominado "travelling auditors" (auditores viajantes), que tinham a função de visitar as estações ferroviárias e assegurar que todo o produto da venda de passagens e de fretes de carga, estava adequadamente arrecadado e contabilizado.

Após a fundação do The Institute of Internal Auditors, em New York, a auditoria interna passou a ser vista de maneira diferente. De um corpo de funcionários de linha, quase sempre subordinados à contabilidade, pouco a pouco, passou a ter um enfoque de controle administrativo, cujo objetivo era avaliar a eficácia e a efetividade da aplicação dos controles internos. O seu campo de ação funcional, foi estendido para todas as áreas da empresa, e, para garantir sua total independência, passou a ter subordinação direta à alta administração da organização.

http://portal.unb.br/administracao/auditoria_interna/controle_interno/historia.php. Acesso em 01/01/2013.

2.2 Auditoria Interna

Conforme Attie (2009) o estabelecimento de um conjunto de declarações de funções determina a autoridade, a responsabilidade e o exercício das funções dos níveis hierárquicos. Uma vez identificadas às tarefas agregadas, tem-se um esboço pelo qual as áreas passam a operar em função dessas determinações, e assim, de maneira lógica, podem estabelecer os critérios, formas e metodologias a empregar, face aos objetivos que devem cumprir.

Dentro desse conjunto de declarações encontra-se a auditoria que necessita de estrutura firme e sólida que suporte o funcionamento da atividade, dando-lhe independência e objetividade.

Como afirma Almeida (2003), a administração da empresa, com a expansão dos negócios, sentiu a necessidade de dar maior ênfase às normas ou aos procedimentos internos, devido ao fato de que o administrador, ou em alguns casos o proprietário da empresa, não poderia supervisionar pessoalmente todas as suas atividades. Entretanto, de nada valia a implantação desses procedimentos internos sem que houvesse um acompanhamento, no sentido de verificar se estes estavam sendo seguidos pelos empregados da empresa.

Almeida (2003) sustenta que “o auditor interno é um empregado da empresa, e dentro de uma organização ele não deve estar subordinado aqueles cujo trabalho examina”.

2.2.1 Objetos da Auditoria

Magalhães et al (2001), afirma que podem se caracterizar como objetos da auditoria todos os elementos que dizem respeito ao patrimônio administrado, especialmente:

- a) o planejamento global: planos estratégicos, departamentais, setoriais, operacionais.
- b) o controle interno: compreende as normas e procedimentos próprios da organização; manuais de operação; cultura da organização suas tradições (...).
- c) o sistema de informação contábil:

- Compreende o conjunto de variáveis internas que influenciam seu funcionamento, no ambiente interno, tais como:
 - planejamento global e específico;
 - planejamento contábil e plano operacional contábil;
 - recursos humanos, metodológicos e tecnológicos;
 - recursos físicos (localização, instalações e equipamentos);
 - recursos específicos e de informática.
- É operacionalizado, num conjunto de limitações, como:
 - estrutura organizacional;
 - vulto dos investimentos de capital;
 - natureza e vulto das transações;
 - políticas administrativas;
 - normas próprias.
- É influenciado:
 - pelas políticas governamentais, econômicas, sociais e educacionais;
 - pela legislação societária, comercial, tributária (*inputs*).

Essas variáveis externas influenciam o conjunto e a qualidade das informações contábeis (*outputs*) do sistema.

2.2.2 Finalidade da Auditoria

Assume Attie (2009) que a empresa, visando resguardar e salvaguardar seus interesses, constitui, por política, a área de auditoria interna que tem por finalidade fornecer aos administradores, em todos os níveis, informações que auxiliem a controlar as operações e atividades pelas quais são responsáveis.

Attie (2009) ressalta ainda que, tendo em vista fortalecer a base da auditoria e permitir que sua atividade se desenvolva no mais alto grau de aceitação e profissionalismo e independência

organizacional, a auditoria atuará em nível de assessoria, reportando-se diretamente ao presidente do Conselho de Administração e em sua falta ao diretor-presidente.

Para Lisboa (2010), a auditoria interna tem por finalidade desenvolver um plano de ação que auxilie a organização a alcançar seus objetivos adotando uma abordagem sistêmica e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos com o objetivo de adicionar valor e melhorar as operações e resultados de uma organização.

2.2.3 Atividade da Auditoria

A atividade de auditoria está delegada ao diretor da área, o qual está autorizada a dirigir ampla e completa programação de auditoria interna voltada à cobertura de toda a organização. Assim como descreve Attie (2009),

A atividade de auditoria deve abranger o estudo dos controles internos aplicáveis às operações e atividades departamentais e à confirmação da fidedignidade dos valores expressos nas demonstrações financeiras e todos os informativos gerenciais em todas as empresas controladas, coligadas, subsidiárias ligadas, em caráter permanente, à matriz. (ATTIE, 2009, p. 19)

2.2.4 Responsabilidade da Auditoria

A auditoria interna tem a responsabilidade de desenvolver suas tarefas com todas as empresas ligadas, controladas, coligadas, subsidiárias, em caráter permanente, e em todos os locais aplicáveis, analisando as políticas, procedimentos, usos e costumes, documentação, sistemas e métodos, para buscar a eficiência, o aprimoramento e a padronização dos controles aplicáveis às operações e atividades pertinentes às empresas. Attie (2009).

A responsabilidade da auditoria interna é definida segundo Attie:

Todas as organizações, inclusive as das empresas ligadas, sejam revisadas a intervalos regulares de tempo, assegurando que estas cumpram suas funções de planejamento, contabilização, custódia e controle, conforme instruções recebidas e segundo as políticas e procedimentos instituídos, de acordo com os altos padrões de prática administrativa. (ATTIE, 2009, p. 19)

Os trabalhos executados pela auditoria serão relatados formalmente, comunicando-se o resultado dos exames, a opinião e as recomendações sugeridos aos executivos responsáveis para que sejam tomadas as ações corretivas apropriadas. Todos os planos ou ações tomados para corrigir condições apontadas necessitam ser avaliados pela auditoria quanto à sua efetividade e, se considerados inadequados, discutidos até alcançar a disposição satisfatória. Caso a solução não seja obtida ou demandar tempo e custo significativo cumprirá ao diretor-presidente a definição final da matéria. Attie (2009).

2.3 O Auditor Interno

A denominação *auditor* é antiga, mas não se conhece ao certo a sua origem nem a data precisa em que se consagrou, admitindo-se em que pudesse ter sido adotada por volta do século XII, na Inglaterra, no reinado de Eduardo I. O termo *auditor*, do latim, como substantivo, tinha o sentido apenas de significar “aquele que ouve”, ou ouvinte, nada podendo configurar com o que viria a ser adotado para representar aquele que daria opinião sobre algo que comprovou a ser verdade ou não. Lopes de Sá (2002).

Importa informar que para Almeida (2003), o auditor interno é empregado da empresa auditada, possui menor grau de independência, além de executar auditoria em diversas áreas da organização. Os principais objetivos se enquadram em verificar

- ✓ se as normas internas estão sendo seguidas,
- ✓ a necessidade de aprimorar as normas internas vigentes,
- ✓ a necessidade de novas normas internas.

2.3.1 Observância de Normas de Conduta

Afirma Attie (2009) que os auditores internos têm a responsabilidade de observar as normas de conduta estabelecidas para a profissão. O Código de Ética do Instituto de Auditores Internos estabelece normas de conduta e fornece bases para reforço das mesmas junto aos membros desse mesmo instituto. O Código exige alto padrão de honestidade, objetividade, diligência e lealdade a ser mantido pelos auditores internos.

2.3.2 Conhecimento, Capacidade e Instrução

Os auditores internos necessitam possuir conhecimento, capacidade e instrução essenciais à realização dos exames de auditoria interna. O auditor interno, dependendo obviamente de onde se encontre na escala hierárquica, precisa conhecer em maior profundidade determinados itens e especializações, assim como descreve Attie (2009):

- capacidade para aplicação das normas, procedimentos e técnicas, na execução das auditorias internas. Significa enfrentar situações que possam ocorrer, sem necessitar recorrer a outras fontes para assessoria ou pesquisa técnica;
- a capacidade na área de princípios e técnicas contábeis é necessário para os auditores que executam trabalhos com ênfase na contabilidade, registros e relatórios financeiros;
- conhecimento dos princípios de administração, para reconhecer e avaliar a relevância e significado dos eventuais desvios em relação às boas práticas empresariais;
- esse conhecimento pressupõe capacidade de resolver situações que possam ocorrer e reconhecer eventuais desvios relevantes e efetuar pesquisa necessária para chegar a soluções viáveis;

2.3.3 Relações Humanas e Comunicações

Attie (2009) assume que os auditores internos devem ter habilidade no trato com as pessoas e em comunicar-se de maneira eficaz. Os auditores internos devem entender de relações humanas e tentar manter um bom relacionamento com os setores submetidos a exames.

Os auditores internos necessitam ser:

Capazes de se comunicar bem, oralmente e por escrito, de modo a transmitir eficazmente assuntos relacionados com as suas atividades e com aquelas com as quais se defrontam, especificando, com clareza, a todos os níveis e pessoas que precisam ser certificados a esse respeito. (ATTIE, 2009, p. 38)

2.3.4 Zelo Profissional

O auditor interno deve demonstrar zelo no desempenho das incumbências de auditoria interna. Attie (2009) ressalta que o zelo exige a aplicação dos conhecimentos próprios de um auditor interno prudente, de bom senso e competente em circunstâncias iguais ou semelhantes. O zelo profissional deve, portanto, ser compatível com a complexidade do trabalho executado. Ao empregá-lo, os auditores internos devem “atentar para a possibilidade de deturpações, erros e omissões, ineficiência, desperdício, ineficácia e conflitos de interesse intencionais”.

O zelo profissional implica cuidado e competências razoáveis, não infalibilidade ou desempenho excepcionalmente bom. Não se exige do auditor zeloso que faça auditorias pormenorizadas de todas as transações, mas que realize exames e verificações em grau e extensão razoáveis. Por esses motivos, o auditor interno não pode garantir com absoluta segurança que não haja irregularidades ou inobservância de normas ou princípios. (ATTIE, 2009, p. 39)

Cabe ressaltar que a responsabilidade e o profissionalismo do auditor, faz com que os procedimentos de auditoria sejam aplicados por meios de provas seletivas, testes e amostragens, cabendo ao auditor, com base nos controles internos e nos elementos de juízos de que dispõe determinar o número de operações a serem examinadas, para obter elementos de convicção que sejam válidos como um todo.

O controle interno representa em uma organização o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com o objetivo de resguardar os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e defender a administração na condução ordenada dos negócios da empresa.

A seguir abordaremos o controle interno como uma ferramenta da literatura acadêmica que tende a favorecer o processo de gestão, quanto também à prevenção de fraudes.

2.4 Controle Interno

2.4.1 Conceito de Controle Interno

Antes de elaborar o plano ou programa que nos guiará nos trabalhos de auditoria, é necessário observar como se encontram os controles da empresa. Quanto melhor o controle, mais

segurança para o trabalho. Quanto menor o controle, mais cuidado será exigido na execução das tarefas. A profundidade dos exames é, pois, guiada pela “avaliação” que fazemos do controle interno. Sá (2002).

Para Almeida (2003), as normas de auditoria geralmente aceitas, referentes ao trabalho no campo estabelecem que o auditor deve avaliar o sistema de controle interno da empresa auditada. A fim de determinar a natureza, época e extensão dos procedimentos de auditoria, complementa Sá (2002) que o auditor precisa conhecer previamente tais ocorrências. Avaliar como se acham os controles internos é condição essencial para uma tarefa segura.

É importante mencionar que, o auditor está interessado em valores significativos, referentes a erros ou irregularidades, que afetam as demonstrações financeiras, podendo conduzir os leitores a terem um entendimento errôneo sobre estas demonstrações.

Um bom sistema de controle interno funciona como uma “peneira” na detecção desses erros e irregularidades. Portanto, o auditor pode reduzir o volume de testes de auditoria na hipótese de a empresa ter um sistema de controle forte; caso contrário, o auditor deve aumentá-lo. (Almeida, 2003, p. 63).

Como elemento auxiliar do planejamento em auditoria, a avaliação dos controles internos é parte de relevante importância. Sá (2002) relata que o que se examina é a “organização dos controles” e também a “execução” deles.

Uma empresa pode possuir excelentes normas de trabalho; todavia, se o seu pessoal não as executa, haverá sempre deficiências. A avaliação do controle interno é, pois, o processo auxiliar de auditoria através do qual medimos a capacidade dos meios utilizados por uma empresa ou instituição para proteger seu patrimônio e os objetivos deste.

O Comitê de Procedimentos de Auditoria do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, AICPA, afirma:

O controle interno compreende o plano de organização e o conjunto coordenado dos métodos e medidas, adotados pela empresa, para proteger seu patrimônio, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a adesão à política traçada pela administração. (ATTIE, 2011, p. 188)

A definição é mais ampla do que o significado que, às vezes, se atribui ao termo. Na realidade, ela reconhece que um sistema de controle interno se proteja além daquelas questões diretamente relacionadas com as funções do departamento de contabilidade e de finanças.

2.4.2 A Importância do Controle Interno

A importância do controle interno fica patente a partir do momento em que se torna impossível conceber uma empresa que não disponha de controles que possam garantir a continuidade do fluxo de operações e informações propostas. A confiabilidade dos resultados gerados por esse fluxo que transforma simples dados em informações a partir das quais os empresários, utilizando-se de sua experiência administrativa, tomam decisões com vistas ao objetivo comum da empresa, assume vital importância. Attie (2009).

Em adição, como é possível tomar decisões adequadas utilizando-se de informações que correm o risco de não serem confiáveis?

Afirma Attie (2009) que, por analogia, toda empresa possui controles internos. A diferença básica é que estes podem ser adequados ou não. A classificação pode ser dada analisando-se a eficiência dos fluxos de operações e informações e os seus custos/benefícios. A implantação ou aprimoramento de um tipo de controle é tanto viável quanto positiva for a sua relação custo/benefício. O grau máximo de avaliação do benefício deve ser atribuído à importância e qualidade da informação a ser gerada. Quanto ao custo, vale lembrar que sempre que possível se deve utilizar o conceito de custo de oportunidade que é muito mais amplo.

O controle interno é parte integrante de cada segmento da organização e cada procedimento corresponde a uma parte do conjunto do controle interno. Por exemplo, se o departamento de vendas tira um pedido, devem existir procedimentos que permitem saber se o cliente poderá quitar seus compromissos junto à companhia. Por sua vez, o setor de expedição terá de saber se a venda foi realizada para proceder ao seu despacho e solicitar a emissão da documentação comprobatória, que compulsoriamente terá de ser contabilizada, e assim por diante.

Como se pode depreender do referido exemplo, o controle interno gira em torno dos aspectos administrativos, que tem influência direta sobre os aspectos contábeis; há, portanto, necessidade premente de sua consideração conjunta para efeito e determinação de adequado sistema de controle interno. Attie (2009).

2.4.3 Objetivos do Controle Interno

Para Attie (2009), o conceito, a interpretação e a importância do controle interno envolvem imensa gama de procedimentos e práticas que, em conjunto, possibilitam a consecução de determinado fim, ou seja, controlar.

Regra geral, o controle interno tem quatro objetivos básicos:

- a salvaguarda dos interesses da empresa;
- a precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais;
- o estímulo à eficiência operacional;
- a aderência às políticas existentes.

2.4.4 Avaliação dos Controles Internos

De acordo com Dias (2006), a avaliação dos controles internos pelos auditores compreende três fases básicas de execução:

- Levantamento do processo;
- Análise dos controles internos;
- Verificação da conformidade dos procedimentos executados e da eficácia dos controles internos adotados no processo.

Levantamento do Processo

Quando os auditores executam uma avaliação do sistema de controles internos dos processos operacionais de uma empresa, tem como finalidade primordial a crítica sobre os procedimentos adotados e os controles exercidos, visando concluir sobre a sua eficácia e considerando o objetivo apresentado e o tipo de negócio exercido pela organização.

Logo, o auditor, quando efetua o levantamento do processo, está:

- Conhecendo / documentando os procedimentos executados;
- Identificando os objetivos envolvidos;
- Evidenciando os controles que suportam sua eficácia.

Como podemos observar, esta fase é primordial para uma análise eficaz do sistema de controle interno da empresa, uma vez que representa o entendimento de como as coisas acontecem, possibilitando uma visão ampla do processo essencial à sua avaliação.

É nesta fase que o fluxo do processo é elaborado, documentando os procedimentos executados, os objetivos e os riscos envolvidos, assim como os controles responsáveis pelo suporte de sua eficácia. A devida documentação do processo será imprescindível à execução da segunda fase de execução da avaliação dos controles internos.

Análise dos Controles Internos

Quando o auditor critica um sistema de controle interno, suas deduções têm como fatos de evidências documentos durante a fase de levantamentos do processo. Daí a grande importância da confirmação do fluxo levantado junto aos colaboradores envolvidos no processo, para a formalização de seu “de acordo” sobre o entendimento dos procedimentos, objetivos e riscos envolvidos, antes de qualquer conclusão sobre a *performance* dos controles que os suportam.

Após esta confirmação, caberá ao auditor avaliar se cada objetivo envolvido na execução dos procedimentos desenvolvidos no processo apresenta os correspondentes riscos identificados em sua operação, devidamente suportados pelos controles existentes, de tal forma que possibilitem:

- A prevenção de possíveis falhas inerentes ao processo;
- A detecção de possíveis problemas relativos ao tipo de negócio praticado,
- A obtenção da base para a correção das causas de possíveis distorções derivadas de ações ou eventos externos ao processo.

Caso conclua que os objetivos não estão sendo alcançados e os riscos envolvidos não estejam sendo devidamente suportados pelos controles do processo, o auditor deverá identificar as causas envolvidas, para definição de sugestões que visem à sua eliminação.

As sugestões relativas a possíveis melhorias no processo deverão considerar, além da eliminação das causas relativas às falhas ou aos desvios apontados na operação, ações que proporcionem ganhos ao negócio praticado pela empresa, agregando qualidade e eficiência a sua execução.

É muito importante que o auditor tenha suas sugestões calcadas em fatos, de preferência exemplificadas e comprovadas, o que proporciona maior facilidade de sua aceitação pelos colaboradores envolvidos no processo, que, por representarem os maiores interessados na eficácia do processo, apresenta-se como os grandes canais de divulgação do resultado produzido por uma auditoria de processo.

Salienta-se que, caso o auditor detecte a existência de má fé nos atos praticados pelos colaboradores do processo e que, de alguma forma, este fato ocasione “dolo” para o negócio exercido pela empresa, esta visão de parceria não poderá ser aplicada, uma vez que seria aconselhável a exclusão dos mesmos de qualquer envolvimento ou conhecimento do trabalho desenvolvido pela auditoria.

Embora, através de uma auditoria de processo, tenham sido identificados possíveis desvios ou falhas graves nos procedimentos praticados pela empresa, esta situação acarreta que o trabalho perca o enfoque de uma Auditoria de Processo, assumindo o papel de uma Auditoria Especial, com o seu objetivo focado na conclusão sobre a extensão e implicação dos fatos apontados.

Verificação da conformidade dos procedimentos executados e da eficácia dos controles internos adotados no processo.

Em posse do processo documentado e concluída a análise dos controles internos adotados em seu desenvolvimento, o auditor irá verificar a conformidade das rotinas levantadas e a efetiva aplicação dos controles informados pelo auditado.

Com base nesta verificação, o auditor certifica-se de que:

- Os procedimentos levantados, junto aos colaboradores envolvidos na execução do processo, vêm sendo executados conforme o fluxo documentado;
- Os controles internos identificados durante o levantamento estão sendo devidamente aplicados, suportando os riscos envolvidos para o alcance dos objetivos propostos.

As possíveis melhorias, identificadas durante a análise do processo, serão também confirmadas, com especial atenção para a sua comprovação/documentação, a identificação de sua extensão e a corroboração de suas implicações no processo.

Para a execução desta confirmação, deverão ser definidos, considerando cada fase do processo levantado, quais os procedimentos de auditoria ideais para verificação do processo e comprovação das possíveis melhorias identificadas na análise do processo.

O conceito dos procedimentos de auditoria vem sendo definido como:

Ação ou conjunto de eventos que comprovem a eficaz execução do controle interno e/ou corrobore a existência de possíveis melhorias no processo auditado, atentando para o embasamento de sua adoção em uma amostra ou na totalidade da massa de dados e informações avaliadas e a certificação sobre a documentação, evidência, exemplificação e dimensão dos resultados obtidos. (DIAS, 2006, p. 8)

2.5 Controle Interno e o Risco de Fraude

Por tudo o quanto foi dito, tem-se a impressão de que um bom sistema de controle interno constitui-se garantia absoluta contra a ocorrência de fraudes ou irregularidades.

Bons controles internos previnem contra a fraude e minimizam os riscos de erros e irregularidades, porque, por si só, não bastam para evitá-los. Assim, por exemplo, a segregação de uma operação em fases distintas, confiadas a diversas pessoas, reduz os riscos de irregularidades; porém, não pode evitar que estas ocorram, se as diversas pessoas que intervêm no processo se puserem de acordo para cometer algum ato fraudulento. Não obstante isso, os outros elementos do sistema podem, em alguns casos, atuar como controles independentes que revelem a manobra. (ATTIE, 2009, p. 200)

Ressalta Sá (2002) que a preocupação do auditor com os controles ligam-se, diretamente, as **potencialidades de riscos**, ou seja, erros que podem ocorrer e que escapam a um tradicional exame de controles porque não se ligam a eles.

Podem ocorrer falhas que escapam às rotinas dos regimes de controles. Também pode ocorrer o que tecnicamente tem-se denominado de “risco inerente”, ou seja, a possibilidade de que contas ou transações encerrem, em si, erros significativos que não podem se detectar pelos critérios comuns de avaliação de controles. Sá (2002)

Esta é a razão pela qual o planejamento deve aprofundar-se (em nossos questionários sugeridos existem itens que vão além dos usuais de testes de controles).

Por isto, Sá (2002) aconselha a verificar também os seguintes pontos:

- a) o comportamento da administração e o conceito que desfruta em relação à sua honorabilidade;
- b) a cultura e a experiência dos dirigentes, que na vida empresarial, em geral, quer da empresa;
- c) situação de crédito nos bancos e pressões externas que possam conduzir à adulteração de dados;
- d) desempenho da atividade em face do seu ramo;
- e) natureza de relacionamento da empresa em face do uso de subornos ou favorecimentos para vencer concorrências públicas (tais tipos de negócios tem a experiência provada, têm levado a sérios problemas que tornam vulneráveis os balanços e os resultados);
- f) envolvimento com processos judiciais, em caráter habitual e derivado de problemas éticos;
- g) envolvimento com subempreiteiras em condições gravosas;
- h) envolvimento em denúncias públicas ou veiculadas que, comprometendo a ética e a moral, não foram contestados;
- i) desaparecimento ou danificação de livros e documentos sob o pretexto de incêndio, enchente, roubo etc. sem a competente aprovação.

Esses fatores exemplificados podem ser indícios de “riscos” que devem ampliar a cautela do auditor e que devemos considerar elementos de necessária indagação, pois não estão conectados ao sistema usual de controle.

Afirma Magalhães et al (2001), que a análise de risco de controle tem como base o cuidado que o auditor deve ter ao selecionar e classificar áreas de acordo com os critérios de importância para garantir que todo o sistema seja representado. Compreende a *hierarquização das áreas possíveis de incidência de erro, com base nos controles internos e no sistema contábil*.

A identificação das áreas e o dimensionamento do risco envolvido permitirão ao auditor determinar a amplitude e o aprofundamento dos procedimentos de auditoria a serem aplicadas, a delimitação do escopo e a análise da relação custo/benefício de auditoria.

Complementa Magalhães et al (2001), que a seleção desses pontos compreende importante fase do trabalho de auditoria de balanços, de projetos em operação em desenvolvimento, e pode ser exercida por meio de :

a) levantamento de dados do ambiente organizacional e computacional:

- fluxo de processamento;
- arquivos processados;
- divisão e hierarquização do ambiente.

b) localização do ambiente de processamento eletrônico de dados (PED) e do centro de processamento de dados (CPD).

c) entrevistas com o pessoal de programação, operação, controle e suporte.

As práticas metodológicas recomendadas para a análise dos pontos de controle listadas podem valer-se da utilização de:

- questionários;
- matrizes.

A eficiência do sistema de controle interno como um todo deve permitir detectar não somente irregularidades de atos intencionais como também erros de atos não intencionais. Esses erros podem ser:

- a) de interpretação como, por exemplo, a aplicação errônea dos princípios contábeis geralmente aceitos na contabilização de transações;
- b) de omissão por não aplicar um procedimento prescrito nas normas em vigor;
- c) decorrentes da má aplicação de uma norma ou procedimento. (ATTIE, 2011, P. 204)

Ainda conforme (Attie, 2011), a fraude, entretanto, assume múltiplas modalidades. Das diversas classificações de fraudes até hoje tentadas, reveste-se de interesse que as divide em:

a) **Não encobertas:** são aquelas que o autor não considera necessário mascarar, porque o controle interno é muito fraco. Um exemplo seria a retirada de dinheiro do caixa, sem se efetuar nenhuma contabilização.

b) **Encobertas temporariamente:** são feitas sem afetar os registros contábeis; por exemplo, retirar dinheiro proveniente das cobranças, omitindo o registro delas de modo que seu montante possa ser coberto com o registro de cobranças posteriores, e assim sucessivamente.

c) **Encobertas permanentemente:** nesses casos, os autores da irregularidade preocupam-se em alterar a informação contida nos registros e outros arquivos, para assim ocultar a irregularidade. Por exemplo, a retirada indevida de dinheiro recebido de clientes poderia ser

encoberta, falsificando-se as somas dos registros de cobranças; porém, isto não bastaria, pois como o valor a creditar aos clientes não poderia ser alterado sem risco de futuras reclamações, deve-se procurar outro artifício.

Este poderia consistir em manter as somas corretas no registro de cobranças; porém, alterando as somas da conta correspondente no razão geral, modifica-se, também, outra soma de preferência alguma conta de despesas para, assim, manter a igualdade entre os saldos devedores e credores. Naturalmente, isto supõe o livre acesso do interessado aos registros contábeis, o que contraria os bons princípios de controle interno.

O sistema de controle interno permite detectar todas as irregularidades. Um bom sistema de controle interno oferece maiores possibilidades de pronta identificação de fraudes em qualquer que seja a sua modalidade à identificação. Entretanto, o acordo entre dois ou mais integrantes da organização pode fazer deteriorar e cair por terra o melhor sistema de controle interno. (ATTIE, 2011, P. 205)

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Quanto aos objetivos, esta pesquisa configura-se como descritiva, pois descreve os processos observados, através de coleta de dados. Relatando, registrando e interpretando os resultados obtidos, por intermédio de questionários e observação direta.

Cervo e Berviam (1983), definem que a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Estudam fatos, fenômenos do mundo físico e especialmente do mundo humano, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir, com precisão possível a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

No que diz a respeito à abordagem do problema, o tema requer uma abordagem qualitativa que visa destacar características não observadas, descrevendo a complexidade de determinado problema, analisando a interação de certas variáveis, compreendendo o processo vivido por diferentes grupos sociais.

4. ESTUDO DE CASO

A pesquisa apresenta em seu estudo de caso, os dados retirados de uma Empresa do Varejo Farmacêutico como forma de identificar a estrutura da organização e evidenciar a importância do setor de auditoria interna como ferramenta eficaz dos controles internos.

4.1 A Empresa Alfa

Em Belo Horizonte, onde você estiver, tem sempre uma Alfa perto de você. Com 107 anos de história e 120 lojas espalhadas por todas as regiões da cidade (além de Betim, Contagem, Lagoa Santa, Nova Lima, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia, Sete Lagoas e Vespasiano) e cerca de 20.000 itens comercializados, a Alfa é hoje sinônimo de confiança e conveniência na vida dos mineiros.

Essa história de sucesso é também uma história de pioneirismo e compromisso com o cliente: o primeiro plantão 24 horas da cidade, o primeiro telemarketing, a primeira drogaria do país com serviço Drive Thru, a primeira Drugstore. Quando o assunto é inovação e serviços que tornam sua vida melhor, a Alfa chega sempre na frente.

Na área de medicamentos, também não é de hoje que a Alfa se destaca. O “Padrão de Medicamentos” dá nome novo para uma confiança antiga, aonde você sempre encontra medicamentos com garantia de procedência, garantia de preço baixo, garantia de variedade e estoque.

Não é à toa que a empresa é líder absoluta na mente e no coração dos mineiros; em 2013, foi a grande vencedora da XVIII edição do prêmio Top of Mind da revista Mercado Comum. Pela 4ª vez consecutiva, foi a mais lembrada entre todas as marcas mineiras dessa premiação, conquistando o prêmio Top do Top, com 76,8% das opiniões. Também, pela 13ª vez, somos a marca mais lembrada no segmento Excelência – Drogaria/ Farmácia, com 79,4%.

4.1.1 A História

Poucas empresas chegam aos 100 anos tão modernos quanto a Empresa Alfa – hoje uma referência nacional no setor em que atua. Mas você sabe quando e como essa história começou?

Em 1906, quando a capital mineira tinha apenas 9 anos, dois empreendedores fundaram a Farmácia Mineira e, três anos depois, contrataram como balconista um jovem, que na época tinha apenas 17 anos.

Empreendedor e dedicado, comprou a farmácia de seus empregadores em 1913, mudando em seguida o nome para “Empresa Alfa”. Sem imaginar que, mais de 100 anos depois, o nome da família continuaria associado aos valores que ele tanto prezava: pioneirismo, seriedade, compromisso, ética, respeito pela vida, tradição, inovação e atenção aos detalhes em tudo o que faz. O nome Alfa hoje é mais do que uma marca forte: é um patrimônio de toda a cidade.

4.1.2 Padrão Alfa de Medicamentos

Todos os mineiros sabem que, na Empresa Alfa, saúde é coisa séria. O Padrão Alfa de Medicamentos, um compromisso da empresa e uma segurança para os clientes na hora de comprar medicamentos. O Padrão Alfa de Medicamentos oferece, garantia de preço baixo, garantia de procedência, garantia de variedade e estoque.

A Alfa só compra medicamentos diretamente das indústrias farmacêuticas e dos grandes distribuidores do país. Assim, ela garante a procedência de seus medicamentos. Além do mais, os lotes dos medicamentos são conferidos na entrada do Centro de Distribuição, e cada um deles é armazenado estritamente de acordo com as instruções do fabricante, desde a estocagem até a entrega ao cliente. Tudo para você comprar seu medicamento com segurança.

4.1.3 Responsabilidade Social

A preocupação com o papel social é constante na história da empresa desde o início. Na famosa “gripe espanhola”, que atacou o país entre 1914 e 1918, a Alfa teve um desempenho marcante: o fundador da empresa buscou financiamento em um banco para importar um importante remédio da Alemanha, e o vendeu a preço de custo para combater a epidemia.

E até hoje é assim: o compromisso com os seus clientes se estende a toda comunidade. Por isso, a empresa tem orgulho em participar de ações que promovem educação, lazer, saúde e preservação do patrimônio histórico e cultural, assim como os projetos do Hospital da Baleia, Palestras de Saúde, Cursos para gestantes e o patrimônio histórico de duas casas que ajudam a preservar a história e a cultura de nossa capital.

4.2 Coleta de Dados

A escolha pela empresa se deu por meio da acessibilidade. Após a autorização concedida, porém sem divulgar o nome real da empresa os dados e as informações necessárias para a concretização deste projeto foram obtidos através de pesquisas documentais com base nas normas, procedimentos e papéis de trabalho disponíveis para consulta no setor de auditoria da Empresa Alfa.

4.3 A Estrutura Organizacional

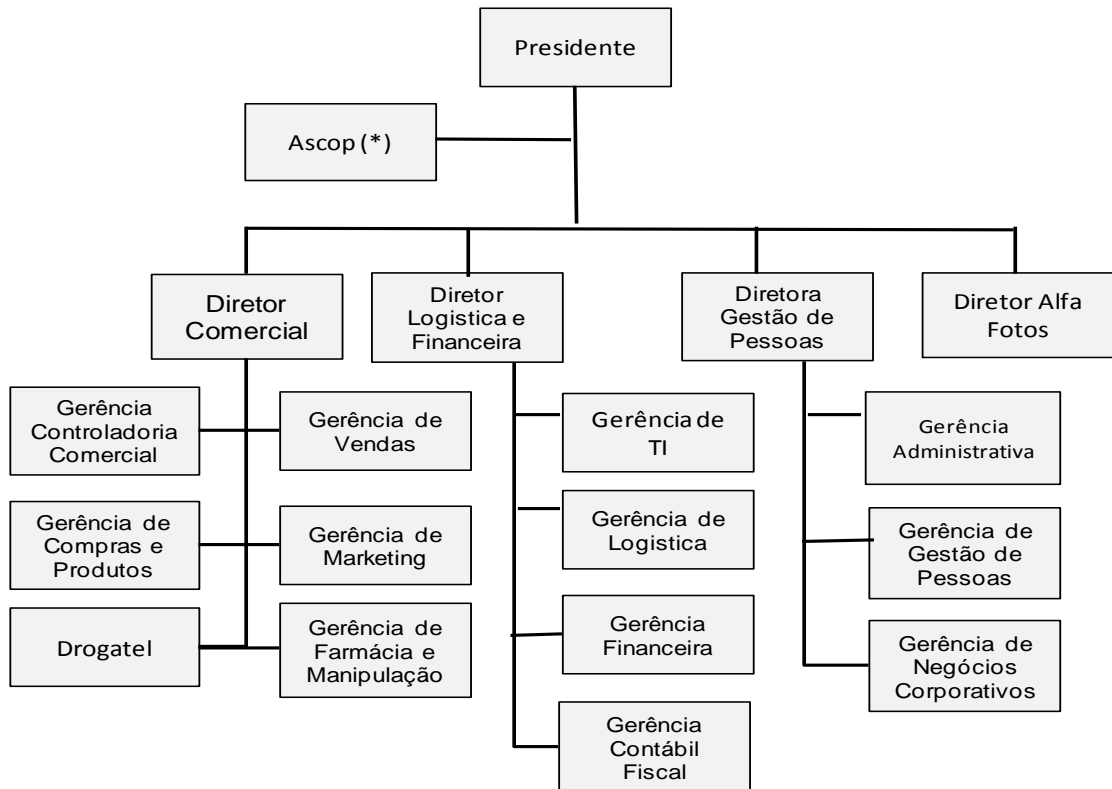


FIGURA 01 - ORGANOGRAMA DA EMPRESA ALFA

(*) **Ascop** – Assessoria de Controle, Prevenção e Risco. Compreendem os seguintes Setores:

- Setor de Auditoria Interna;
- Setor Técnico (Farmacêutico);
- Setor de Devolução;
- Setor de Prevenção de Perdas;
- Setor de Segurança Corporativa.

4.4 Análise dos Controles Internos

4.4.1 Controle Financeiro em Loja

De acordo com as Normas Administrativas e Instruções de Trabalho vigentes, foi possível verificar a existência dos controles financeiros das filiais (Gerencia/Tesouraria). Área responsável pelo armazenamento e contabilização do dinheiro, onde estão disponíveis recursos para pagamentos de pequenas despesas rotineiras.

Dentre os principais controles realizados pelo corpo gerencial, destaca-se a conferência de cofre, onde são respeitadas as regras elaboradas e padronizadas pelo Setor Financeiro (Administrativo Geral) para apuração diária do saldo.

Os Cofres da Gerência são cofres únicos constituídos de 04 ou 05 portas individuais com seus respectivos números de segredos e fechaduras. Estes cofres são geralmente acondicionados nos locais destinados às Gerências de Lojas e são utilizados exclusivamente para armazenamento de valores em espécie, valores em cheques, e eventuais documentos pertinentes à regularização do cofre.

A Instrução de Trabalho da Gerência Financeira (IT-GEFIN) referente à conferência de cofre estabelece que:

- (01) É obrigatória a conferência dos valores constantes nos cofres nas passagens de turnos das gerências;
- (02) A conferência deve ser feita pelos dois gerentes, ou seja, pelo que inicia e o que finaliza a responsabilidade pelo cofre;
- (03) Quando não houver o encontro entre os Gerentes, o responsável pelo último turno, deve conferir o cofre ao finalizar seu expediente e o do primeiro turno, conferi-lo antes de iniciar seu expediente;
- (04) Se os gerentes não se encontrarem, a conferência de cofre deve ser acompanhada por duas testemunhas;
- (05) Se um dos Gerentes recusar-se a conferir o cofre, aquele que executar a conferência deverá relatar o ocorrido no formulário **Conferência de Cofre** - (ANEXO 1) e enviar e-mail para o Setor de Auditoria - SEAUD informando sobre a recusa;

(06) O formulário Conferência de Cofre - deve ser guardado em local reservado na sala da Gerência, por 30 dias após o término do bloco;

(07) Após 30 dias o bloco do formulário Conferência de Cofre - deve ser enviado ao arquivo, onde deve ser arquivado por 5 anos;

(08) Em caso de erro no preenchimento é proibido rasurar ou utilizar corretivo. A anotação deverá ser feita de forma legível na próxima linha disponível;

(09) Todos os documentos (comprovantes, Comunicação Interna e outros) que compõem o cofre são de inteira responsabilidade do Gerente de Loja, bem como a verificação do preenchimento correto, prazo de vencimento, etc.;

(10) A Auditoria – SEAUD utilizará o formulário Conferencia de Cofre – para registrar as conferências efetuadas, bem como, as irregularidades apuradas.

Na existência de diferenças de valores, emite o formulário de **Autorização de Desconto /Declaração de Responsabilidade** - (ANEXO 2), em nome do funcionário responsável pela Gerência/Tesouraria que está deixando o expediente.

Além do controle principal de Conferência de Cofre entre os responsáveis pela Gerência/Tesouraria, aplicam-se outros procedimentos que fazem parte da rotina de trabalho dos envolvidos no processo financeiro das filiais.

O Gerente/Responsável é responsável por executar as Normas, POP's ou IT's definidas pela GEFIN, criada em função da frequente ocorrência de diferenças ocorridas na transportadora de valores, problemas com diferenças positivas ou negativas no fechamento de caixa e pela necessidade de padronização dos procedimentos.

Segue abaixo os principais controles financeiros executados nas filiais:

1- Preparação e Abertura de Caixa – O Gerente/Responsável prepara o Lastro Pronto, que é constituído de valores em espécie e de eventuais produtos de vendas destinado à abertura de ECF (Emissor de Cupom Fiscal) pelo operador de caixa.

2- Recolhimento de Sangria – Nome que se dá ao procedimento de retirada de dinheiro dos caixas de forma sistemática. Após a sinalização emitida pelo ECF “Faça Sangria de DH ou CH”, o operador de caixa solicita a presença do responsável pela gerência para que o recolhimento seja feito. Após a conferência dos valores, o montante retirado é lacrado em envelope próprio (numerado com código de barras) e custodiado no Cofre boca de Lobo.

Destaca-se que todos os valores depositados no Cofre Boca de Lobo deverão ser preenchidos o **Controle de Envelopes Cofre Boca de Lobo** - (ANEXO 3).

3- Recolhimento de Numerário Pela Transportadora de Valores – Procedimento elaborado em função do tempo excessivo de permanência da Transportadora de valores na porta da loja, além dos aspectos de segurança em função dos procedimentos adotados pelas gerências. Tal recolhimento aplica-se a depósitos de cheques (a vista ou a pré-datados) e principalmente dinheiro recebido de vendas.

Salienta-se que para que este procedimento ocorra sem irregularidades, o Gerente responsável pela liberação do Carro Forte da Transportadora de Valores adota alguns controles de segurança, como: verificar documentos dos funcionários, placa do carro, combinação de senhas, chaves que permitem a abertura do cofre e controle dos lacres dos malotes.

4- Fechamento de Caixa Pelo Operador – Procedimento realizado no término do horário de trabalho do operador de caixa, onde são conciliados comprovantes de vendas de cartão crédito/débito, cheques, convênios, correspondentes bancários, numerário entre outros, com o relatório gerencial emitido no ECF.

É importante mencionar que na falta de comprovantes, é preenchido um formulário **Substitutivo de Comprovante Venda** (ANEXO 4), e se houver diferenças de caixa, o operador deverá assinar o formulário de **Diferença de Caixa a Maior** (ANEXO 5) ou **Diferença de Caixa a Menor** (ANEXO 6).

Mas o que adianta ter tantos controles se eles não são vistos como deveriam? Para garantir a funcionalidade dos controles internos, o setor de auditoria avalia se está funcionando conforme o estabelecido, propondo aos responsáveis melhorar a sua qualidade, caso o resultado não seja satisfatório.

Além de fazer revisões constantes, o envolvimento da alta administração é essencial para fortalecer o cumprimento dos objetivos.

Considerando um fator de pouco controle, o formulário de Diferenças de Caixas é preenchido pelo gerente da loja somente se o operador apresentar quebras (maior/menor), sendo somente enviado ao setor responsável no final do período de corte, ou seja, só serão contabilizadas as diferenças acima de um determinado valor.

Salienta-se que valor das diferenças de caixas a cobrar é determinado pelo gerente, diferindo de loja para loja, sendo um controle manual, não padronizado e inexistente em normas.

Verificando o procedimento adotado nestes controles, pode-se concluir que é um sistema adequado, porém com a existência de fraquezas que deterioram e podem vir a comprometer o sistema em sua totalidade.

Para garantir um sistema de controle interno totalmente adequado é importante que haja um acompanhamento adequado em que possam ser contabilizadas diariamente todas as diferenças ocorridas por cada operador, independentemente se for uma diferença de caixa a cobrar ou não.

O acompanhamento pelo auditor interno neste tipo de controle, não requer esforço algum, pois não há procedimentos a serem seguidos em relação aos riscos envolvidos e sua relevância. A apuração de uma diferença de caixa do operador pelo auditor é feita conforme o informado pelo gerente da loja

Neste sentido, deverá ser considerada a possibilidade de utilização do computador, pois é um meio ágil e rápido no processo de identificação da extensão do seu efeito em relação à operação, podendo ser evidenciado o índice de operadores que apresentem o maior número de quebras em reais e em quantidade, diariamente e quinzenalmente, mensal e anual.

Mas o que adianta ter tantos controles se eles não são vistos como deveriam? Para garantir a funcionalidade dos controles internos, o setor de auditoria avalia se está funcionando conforme o estabelecido, propondo aos responsáveis melhorar a sua qualidade, caso o resultado não seja satisfatório.

Além de fazer revisões constantes, o envolvimento da alta administração é essencial para fortalecer o cumprimento dos objetivos.

Conforme descrito no Referencial Teórico, a importância dos controles internos envolve uma série de procedimentos e práticas que possibilitam a consecução de um determinado fim, que nada mais é do que “controlar”, com o objetivo de salvaguardar os interesses da empresa fazendo com que os colaboradores permaneçam aderentes às políticas existentes.

4.4.1.1 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles Financeiros

É importante salientar que a auditoria interna tem como objetivo exercer um papel de avaliação e assessoramento da alta administração, voltada para o exame e análise da

adaptação e eficiência dos controles e processos, bem como a qualidade do desempenho das unidades no cumprimento das metas, objetivos e políticas definidas pela empresa.

Por tudo o quanto já foi mencionado, tem-se a impressão de que um bom sistema de controle interno constitui a garantia absoluta contra a ocorrência de fraudes, erros e irregularidades.

Mas para que os controles financeiros citados anteriormente sejam certificados e se realmente estão sendo utilizados conforme as normas e procedimentos da empresa, o auditor utiliza como ferramenta, os procedimentos de auditoria (exame físico, documentos originais, cálculos etc.) e os próprios papéis de trabalho (formulários e informações sobre a situação da loja auditada).

Para certificar se a conferência financeira está sendo executada, o auditor inicia o seu trabalho com a presença do corpo gerencial, o qual se prontifica a prestar qualquer informação e documentos necessários para compor o Papel de Trabalho de Conferência de Cofre (ANEXO 7).

Para a realização da contagem de caixa (cofre) o auditor deve adotar os cuidados necessários para que esta tenha realmente validade, se preocupando com os seguintes:

- a) contagem surpresa: para evitar a manipulação ou artifícios que vislumbrem encobrir falta de numerário;
- b) presença do responsável: a contagem do caixa é realizada com a presença do responsável pelo numerário. Isto isenta o auditor de quaisquer diferenças obtidas porventura existentes ou reclamações posteriores;
- c) papel de trabalho: ao realizar a contagem, o auditor preenche o seu papel de trabalho, detalhando as informações documentais e observando as não conformidades ocorridas para posteriormente compô-las no Relatório de Auditoria.

Obs.: é utilizado também como ferramenta de papel de trabalho o “*Check List – Financeiro*” elaborado com base nas normas e procedimentos internos.

Complementando os trabalhos de auditoria financeira, é realizado o fechamento surpresa de caixa do operador, onde são verificados processos inerentes a função, registrando informações em relatório próprio de controle de auditoria – Fechamento de Caixa do Operador (ANEXO 8), além de observar comportamentos e questionamentos sobre os procedimentos a serem seguidos.

Também ocorre a auditoria de liberação do numerário a Transportadora de Valores e quando for solicitada para eventos extraordinários. Os auditores acompanham todo o processo de recebimento do carro forte e colaboradores, desde a solicitação de senhas até a entrega final do numerário.

Com a abertura do cofre Boca de Lobo, é possível examinar a existência física de valores custodiados para troco em loja, comprovando a existência do valor informado ao auditor no momento da execução da auditoria financeira, e registrando as informações obtidas e observações necessárias no Relatório de Auditoria para Cofre Boca de Lobo (ANEXO 9).

Ressalta-se que o exame físico não existe por si só. É um procedimento complementar para o auditor certificar-se de que há uma correspondência contábil. Assim, a existência física serve para determinar que os registros estejam corretos e seus valores adequados.

Após colher todas as informações financeiras necessárias para a apuração do saldo geral do cofre, o auditor expõe ao Gerente ou Responsável às não conformidades que foram detectadas durante o desenvolvimento do trabalho de auditoria, sendo formalizada através do Termo de Encerramento do Trabalho de Auditoria (ANEXO 10), o qual é assinado pelo Gerente ou Responsável que os trabalhos foram devidamente acompanhados por ele, se responsabilizando a responder as não conformidades apontadas no relatório de auditoria.

4.4.1.2 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Boas Práticas Farmacêuticas

A Auditoria atua na área de Controle de Boas Práticas Farmacêuticas, tendo em vista o que está disposto na RDC N° 44, a qual estabelece os critérios e condições mínimas para o cumprimento de Boas Práticas Farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias.

Para fins desta Resolução, entende-se por Boas Práticas Farmacêuticas o conjunto de técnicas e medidas que visam assegurar a manutenção da qualidade e segurança dos produtos disponibilizados e dos serviços prestados em farmácias e drogarias, com o fim de contribuir para o uso racional desses produtos e a melhoria da qualidade de vida dos usuários.

Com base nos normativos, procedimentos internos e leis, o auditor poderá verificar se o corpo gerencial (Gerentes e Farmacêuticos) está exercendo o Controle de Boas Práticas conforme foi estabelecido.

Para melhor direcionar o trabalho do auditor, utiliza-se o Check-list de Boas Práticas Farmacêuticas (ANEXO 11), o qual contém informações da RDC N° 44 referentes à:

- Autorização de Funcionamento de Empresa: Ato privativo do órgão competente do Ministério da Saúde, incumbido da Vigilância Sanitária em permitir que as empresas exerçam as suas atividades com o direito de “funcionar” legalmente.
- Licença ou Alvará Sanitário: Documento de autorização de funcionamento ou operação de serviço, prestada pela autoridade sanitária local, também chamada de licença ou permissão sanitária.
- Certidão de Regularidade Técnica: é o documento comprobatório de que o responsável técnico tem qualificação profissional para responder sobre a atividade profissional farmacêutica desenvolvida por determinada empresa ou estabelecimento.
- PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduo de Serviço de Saúde: é o ato de minimizar a produção de resíduos e proporcionando-os um encaminhamento seguro, de forma eficiente, visando à proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente.
- Registro de Limpeza do Espaço de Prestação de Serviços Farmacêuticos: documento que comprova a limpeza realizada no espaço destinado ao atendimento específico do cliente.
- Comprovantes de Treinamento dos Funcionários: documento que comprova a orientação do Farmacêutico aos funcionários referentes a um procedimento de atendimento ao cliente ou referente à sua atividade.
- Registro de sanitização, desratização e desinsetização: documento que comprova a higiene do ambiente, evitando a entrada e permanência de pragas e insetos.
- Registro de limpeza da caixa d'água.
- POP - Metodologia de verificação de Temperatura e Umidade: Procedimento Interno criado com o objetivo de padronizar a verificação correta da temperatura e umidade relativa do ambiente.

- POP - Armazenamento de produtos corrosivos, inflamáveis ou explosivos: Procedimento Interno que orienta o funcionário sobre o armazenamento correto de produtos que podem desgastar ou destruir a pele.

-POP de Validades: Política da empresa relativa a produtos com prazo de validade próximo ao vencimento.

De acordo com os normativos internos e externos, o auditor estará disposto a avaliar as atividades desenvolvidas pelo Farmacêutico e Gerente Responsável das filiais, orientando sobre os procedimentos que não estão em conformidade com o disposto estabelecido pela ANVISA.

Salienta-se que o trabalho de auditoria no âmbito de “Boas práticas Farmacêuticas” tem como objetivo orientar e resguardar as filiais quanto às visitas fiscais dos órgãos competentes, visto que a legislação está relacionada a produtos para a saúde, determinando os requisitos aplicáveis aos estabelecimentos que fabriquem ou comercializem produtos que possam garantir à qualidade do processo, visando à segurança e eficácia dos mesmos e o controle dos fatores de risco a saúde do consumidor.

Todas as não conformidades constatadas pelos auditores serão formalizadas no Relatório Final de Auditoria, o qual deverá ser justificado pelos Farmacêuticos.

4.4.1.3 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Farmácia Popular

O Programa “Aqui Tem Farmácia Popular” faz parte da expansão do Programa “Farmácia Popular” pelo Governo Federal, onde através das principais redes de drogarias do Brasil, qualquer cidadão brasileiro pode adquirir determinados medicamentos e fraldas geriátricas com subsídio de até 100% do VR (Valor de Referência) definido pelo Governo.

A Auditoria Interna atua com o objetivo de orientar, padronizar os procedimentos pertinentes ao registro de medicamentos e fraldas autorizados pelo Programa “Aqui Tem Farmácia Popular” e principalmente de resguardar as filiais em relação as não conformidades que poderão ocorrer quanto à fiscalização externa.

Com base nos normativos, procedimentos internos e leis, o auditor poderá verificar se o corpo gerencial (Gerentes e Farmacêuticos) está exercendo com cautela todos os procedimentos conforme foi estabelecido pelo Governo Federal.

Para melhor direcionar o trabalho do auditor, utiliza-se o Check-list como papel de trabalho direcionado a Farmácia Popular (ANEXO 11), o qual contém informações referentes ao:

Manual de Diretrizes da Farmácia Popular: Este manual tem como objetivo orientar as empresas credenciadas no Programa “Aqui Tem Farmácia Popular” sobre como utilizar de maneira correta a publicidade, o qual estabelece os seguintes processos:

- A marca do Programa "Aqui Tem Farmácia Popular" NÃO está vinculada a marcas de laboratórios e/ou produtos previstos no programa.
- Os Elementos Obrigatórios pronuncia que todas as peças opcionais que promovem e divulgam o Programa Farmácia Popular contém os elementos obrigatórios: Marca Aqui Tem Farmácia Popular, Marca Saúde Não Tem Preço e as assinaturas oficiais do SUS, Ministério da Saúde e Governo Federal.
- As Peças Obrigatórias institui que o uso correto do Adesivo de Credenciamento deverá ser utilizado, obrigatoriamente, próximo ao caixa e contém os elementos obrigatórios: Marca Aqui Tem Farmácia Popular, Marca Saúde Não Tem Preço e as assinaturas oficiais do SUS, Ministério da Saúde e Governo Federal, do Banner que deverá ser usado na frente do estabelecimento e do Cartaz localizado próximo ao caixa, de forma visível para o consumidor.
- As Peças Opcionais ou peças de apoio para a divulgação do Programa, tais como encartes em tabloides, encartes, móbile, comerciais de TV e Rádios, adesivos para balcão e vitrine e também o display (Take One).

Além do direcionamento do Manual de Diretriz para Publicação das Peças Publicitárias mencionadas acima, a empresa instituiu as normas e os procedimentos internos que visam à organização e o controle dos processos (atividades administrativas) exercidos pelo corpo gerencial (Gerentes e Farmacêuticos), relacionados aos Cupons Vinculados da Farmácia Popular.

Conforme verificado em **Normas e Procedimentos Internos**, destacam-se:

- Solicitação de Autorização (via sistema) da Farmácia Popular;
- Digitalização de Documentos – Farmácia Popular;

- Registro de Produtos Autorizados pelo Programa "Aqui Tem Farmácia Popular";
- Cadastro de colaboradores e venda de produtos no programa – “Aqui Tem Farmácia Popular”;
- Conferência e Arquivamento de Documentos - Farmácia Popular;
- Lista de Medicamentos na Farmácia Popular da Drogaria;
- Lista de Fraldas na Farmácia Popular da Drogaria;
- Tabela de Valores do Programa – “Aqui Tem Farmácia Popular”;
- Ações Corretivas para Desvios nos Cupons Vinculados da Farmácia Popular.

Durante a realização dos Trabalhos de Auditoria nas filiais, os Auditores estão aptos a verificar se os procedimentos internos estão sendo alcançados. Se forem detectadas não conformidades, os colaboradores serão orientados a regularizar tais pendências, para que futuramente não aconteça.

É importante ressaltar que as normas internas são embasadas no Manual de Diretrizes da Farmácia Popular, criada pelo Governo Federal e pela Portaria nº 184, de 3 de Fevereiro de 2011, que dispõe sobre o Programa da Farmácia Popular.

Esporadicamente, em um período de 15 em 15 dias, os lotes de vendas da Farmácia Popular (todas as filiais) são auditados com mais exatidão, onde são confrontados os dados emitidos nos cupons vinculados, relatórios de vendas e receitas prescritas.

Esta análise inclui as seguintes não conformidades:

- Digitalização irregular (em branco, ilegível ou em cortes);
- Receita médica sem data e/ou data incorreta;
- Receita médica sem o endereço residencial do paciente;
- Receita médica sem o endereço do consultório;
- Receita médica sem carimbo do médico e/ou assinatura do mesmo;
- Não digitalização de todos os documentos comprobatórios da venda;
- Receita/Cupom rasurados e/ou com indícios de adulteração/falsificação;
- Cupom Vinculado assinado por terceiros ou venda para terceiros sem procuração ou sem reconhecimento de firma em cartório,

- Receita médica sem o nome do paciente;
- Venda de medicamento não prescrito na receita;
- Receita médica com prescrição sem posologia ou posologia incorreta;
- Cupom Vinculado sem assinatura do paciente ou seu representante legal e/ou endereço do paciente;
- Venda realizada com duas receitas distintas (dois CRM's diferentes) com uma só autorização, usando apenas um nº de CRM;
- Venda de medicamento em dosagem diferente da prescrita;
- Dados cadastrados no sistema divergentes da receita e/ou dos documentos apresentados;
- Receita médica vencida;
- Receita prescrita por profissional não médico (exemplo: enfermeiro, dentista ou veterinário);
- Venda para analfabeto através de Procuração.

Todas as não conformidades serão formalizadas no Relatório Final de Auditoria, enviado à loja de destino e setores responsáveis o qual deverá ser justificado pelos Farmacêuticos.

4.4.1.4 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Medicamentos Antimicrobianos

A Auditoria atua na área de Controle de Medicamentos tendo como embasamento a Resolução - RDC Nº 20 - ANVISA, que dispõe sob o controle de medicamentos à base de substâncias classificadas como antimicrobianos, de uso sob prescrição, isolado ou em associação, estabelecendo os critérios para a prescrição, dispensação, controle, embalagem e rotulagem de medicamentos.

O trabalho de auditoria na área de Medicamentos Antimicrobianos tem como objetivo verificar se a captação e a dispensação de medicamentos estão sendo realizadas conforme o estabelecido na RDC Nº 20 - ANVISA.

As ferramentas de trabalho para este item são as receitas captadas em vendas anteriores ao dia de realização da auditoria em loja, confrontadas com o Relatório de Conferência de Vendas (emitido via sistema) contendo o nome do medicamento, quantidade, nome do vendedor e do operador de caixa.

Salienta-se que para cada receita captada, utiliza-se um carimbo no verso, o qual o vendedor responsável pela venda deverá anotar a identificação do paciente: nome completo, idade e sexo, nome do medicamento ou da substância prescrita, data da venda, n° do lote do medicamento, n° de autorização, identificação do vendedor, assinatura do comprador/paciente e visto de liberação do Farmacêutico.

É importante também mencionar que as receitas de Medicamentos Antimicrobianos tem validade de 10 dias a contar da sua data de emissão. O auditor deverá estar atento para esta observação, verificando também se o que foi vendido está de acordo com o que foi prescrito pelo médico.

Após a conferência, o Farmacêutico é comunicado das não conformidades apuradas se responsabilizando em orientar os vendedores quanto ao procedimento correto e sua importância para a dispensação do medicamento.

4.4.1.5 A Atuação da Auditoria Interna nos Controles de Medicamentos Controlados

A Auditoria atua na área de Controle de Medicamentos tendo como embasamento a Portaria n.º 344, de 12 de maio de 1998, que aprova o regulamento sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial.

O trabalho de auditoria na área de Medicamentos Controlados tem como objetivo verificar se a captação e a dispensação de medicamentos estão sendo realizadas conforme o estabelecido na Portaria n.º 344.

Assim como nos Controles de Medicamentos Antimicrobianos, as ferramentas de trabalho para este item são as receitas captadas em vendas anteriores ao dia de realização da auditoria em loja, confrontadas com o Relatório de Conferência de Vendas (emitido via sistema) contendo o nome do medicamento, quantidade, nome do vendedor e do operador de caixa.

Salienta-se que para cada receita captada, utiliza-se um carimbo no verso, o qual o vendedor responsável pela venda deverá anotar a identificação do paciente: nome completo, nome do medicamento ou da substância prescrita, quantidade vendida, data da venda, n° do lote do medicamento, n° de autorização, identificação do vendedor, assinatura do comprador/paciente e visto de liberação do Farmacêutico.

É importante também mencionar que as receitas de Medicamentos Controlados tem validade de 30 dias a contar da sua data de emissão. O auditor deverá estar atento para esta observação, verificando também se o que foi vendido está de acordo com o que foi prescrito pelo médico.

Após a conferência, o Farmacêutico é comunicado das não conformidades apuradas se responsabilizando em orientar os vendedores quanto ao procedimento correto e sua importância para a dispensação do medicamento.

Ainda em relação aos Medicamentos Controlados, o auditor realiza a contagem física (por amostragem) dos medicamentos mais visados, como por exemplo, extravio, furto e vendas sem prescrição médica. Estes são confrontados com o estoque (via sistema) e em caso de divergências, o Farmacêutico deverá comprovar ao auditor a regularização da pendência.

4.4.1.6 A Atuação da Auditoria Interna em Auditorias Especiais (Desvio de Conduta)

A Auditoria Interna deve assessorar a administração da entidade no trabalho de prevenção de fraudes e desvios de conduta, obrigando-se a informá-la, sempre por escrito, de maneira reservada, sobre quaisquer indícios ou confirmações de irregularidades detectadas no decorrer de seu trabalho.

Para a empresa em análise, são chamados de Auditorias Especiais, os fatos que envolvem apurações sobre os desvios de conduta dos clientes internos, baseados em furtos e roubos dentro das filiais.

Nos casos apurados pelos Auditores, constatam-se desvios ocorridos nos cargos de gerência de loja, vendedores, operadores de caixa e repositores de mercadorias.

Ressalta-se que os desvios envolvendo os cargos gerenciais são detectados por intermédio das auditorias de rotinas, onde os auditores realizam a conferência do movimento financeiro e apuração do saldo dos cofres (cofre 04 portas e cofre boca de lobo).

Nos demais cargos, as suspeitas são sinalizadas pelo corpo gerencial da loja, informando os dados necessários referentes a suspeita, para então possibilitar os auditores verificar se há ou não o desvio de conduta.

Para que este trabalho se torne evidente, são analisadas as imagens do circuito interno, o arquivo LOG, a memória da fita detalhe (MFD) e qualquer outra informação que poderá ser útil para o desenvolvimento dos trabalhos de auditoria.

Após evidenciar os fatos ocorridos nas imagens internas, o auditor utiliza como técnica o interrogatório (colaborador em análise) em seu local de trabalho. Salienta-se também que o auditor solicita a autorização para gravar o diálogo e uma autorização de próprio punho relatando o fato ocorrido. Toda a abordagem é realizada com a presença de uma testemunha (colaborador da mesma filial), o qual estará disposto a dizer em declaração de como foi à abordagem e o diálogo por parte do auditor.

O auditor elabora o relatório de auditoria e envia-os via e-mail para que os responsáveis (RH e Jurídico) providenciem as decisões necessárias.

Salienta-se que a Empresa Alfa não possui um canal específico de denúncias e mesmo assim as suspeitas de desvios de conduta surgem constantemente. É importante mencionar que a atuação do Setor de Auditoria fortalece a governança e a conduta ética no ambiente corporativo, com o intuito de prevenir e reduzir o impacto provocado por fraudes e outras atividades, que podem gerar danos á imagem, aos lucros, aos ativos e possíveis vazamentos de informações da empresa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Diante do constate crescimento das empresas, a globalização e expansão dos mercados resultaram no acirramento da concorrência, forçando as empresas a investir em tecnologia e aperfeiçoar os controles e procedimentos internos, com interesse em reduzir os custos e tornar seus negócios mais competitivos.

Com esta necessidade, tornou-se imprescindível a captação de recursos de terceiros. E para que os recursos fossem disponibilizados, exigiam que as demonstrações financeiras fossem analisadas por profissionais independentes, sem ligação com a empresa.

Surge então à profissão do auditor, profissional responsável em analisar as contas e emitir uma opinião.

A Auditoria Interna é utilizada como ferramenta de assessoramento a alta administração. É um setor independente e de extrema importância quando realizam os seus trabalhos de forma eficiente trazendo benefícios significativos.

Tem como objetivo principal resguardar que os controles internos funcionam com efetividade, bem como monitorar e estabelecer planos de trabalho mais eficientes, detectando falhas nas áreas examinadas, corrigindo-as a fim de melhorar as operações realizadas pela empresa.

Buscou-se evidenciar neste trabalho a Importância da Auditoria Interna nos Processos e Controles do Ramo Farmacêutico, analisando as principais atividades exercidas pelo setor. Através do referencial teórico e as observações obtidas no decorrer da coleta de dados foi possível atingir os objetivos descritos no item 1.3..

Foi possível também identificar a estrutura organizacional da empresa e analisar os procedimentos de rotina interna utilizados pelos responsáveis (Corpo Gerencial e Farmacêutico) nas filiais, os quais foram identificados alguns controles inadequados que merecem maior atenção, necessitando, portanto, de revisão dos controles para que possam garantir mais desempenho das atividades.

Recomenda-se para a empresa:

- Regularizar as diferenças de cofres dentro do mês de competência;
- Regularizar pendências, como por exemplo, as divergências de preços dentro do mês de competência;

- Rever os procedimentos internos que estão sendo executados com “vícios” de rotina gerencial;
- Padronizar o valor a cobrar das diferenças de operadores de caixas;
- Ter controle diário e mensal das diferenças dos operadores de caixas;
- Agilizar o envio dos relatórios de auditoria para as filiais auditadas;
- Promover cursos e reciclagens aos auditores sobre assuntos referentes à área;
- Auditar setores administrativos da matriz.

Diante das recomendações abordadas, foi possível evidenciar a necessidade de atualização das atividades exercidas pelos auditores, uma vez que estes estão envolvidos cada vez mais com a gestão de riscos em que as organizações estão sujeitas.

Recomendam-se para futuras pesquisas os seguintes assuntos que possam servir de inspiração a aqueles que vierem a ler este trabalho:

- Estudar sobre as análises dos controles internos utilizados em outras empresas;
- Estudar sobre as técnicas de fraudes e o que levam as pessoas a praticarem desvios de conduta;
- Pesquisar sobre o “leque” de riscos que envolvem o auditor;
- Pesquisar sobre sistemas informatizados para realização e tratamento das auditorias internas.

6. BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. São Paulo: Atlas, 2003.

ATTIE, William. **Auditoria Interna**. São Paulo: Atlas, 2009.

ATTIE, William. **Auditoria Interna**. São Paulo: Atlas, 2011.

CERVO, A.L e BERVIAN P.A. **Metodologia Científica**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. **Auditoria de processos organizacionais: teoria, finalidade, metodologia de trabalho e resultados esperados**. São Paulo: Atlas, 2006.

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt0184_03_02_2011.html. Acesso em 28 de Setembro de 2013.

<http://portal.anvisa.gov.br>. Acesso em 22 de Setembro de 2013.

http://portal.unb.br/administracao/auditoria_interna/controle_interno/historia.php. Acesso em: 01 de janeiro de 2013.

<http://pt.wikipedia.org>. Acesso em: 08 de Outubro de 2013.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Auditoria_interna. Acesso em: 31 de Dezembro de 2012.

http://www.anvisa.gov.br/hotsite/talidomida/legis/Portaria_344_98.pdf. Acesso em 02 de Outubro de 2013.

http://www.anvisa.gov.br/sngpc/Informe_Tecnico_Procedimentos_RDC_n_20.pdf. Acesso em 02 de Outubro de 2013.

<http://www.portaldecontabilidade.com.br/noticias/1contabil280406.htm>. Acesso em 26 de Outubro de 2013.

LISBOA, Ibraim. **Portal de Auditoria: o que é auditoria**. Disponível em <http://www.portaldeauditoria.com.br/artigo-o-que-e-auditoria-interna.asp>. Acesso em: 17 de Setembro de 2013.

MAGALHÃES, Antônio de Deus; LUNKES, Irtes Cristina; MULLER, Aderbal Nicolas. **Auditoria das Organizações: Metodologias alternativas ao planejamento e à operacionalização dos métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.

SÁ, Antônio Lopes de. **Curso de Auditoria**. São Paulo: Atlas, 2002.

7. ANEXOS

ANEXO 1 - Conferência de Cofre

ANEXO 2 - Autorização de Desconto

ANEXO 3 - Controles de Envelopes Cofre Boca de Lobo

ANEXO 4 - Substitutivo de Comprovante de Venda

ANEXO 5 - Diferença de Caixa a Maior

ANEXO 6 - Diferença de Caixa a Menor

ANEXO 7 - Relatório de Auditoria de Conferência de Cofre

ANEXO 8 - Auditoria de Fechamento de Caixa de Operador

ANEXO 9 - Relatório de Auditoria - Cofre Boca de Lobo

ANEXO 10 - Termo de Encerramento de Trabalho de Auditoria

ANEXO 11 - Checklist de Boas Práticas Farmacêuticas, Farmácia Popular, Controle Financeiro e Medicamentos Controlados.

ANEXO 4 - Substitutivo de Comprovante de Venda

EMPRESA ALFA	SUBSTITUTIVO DE COMPROVANTE DE VENDA		LOJA
MATRICULA - NOME DO RESPONSÁVEL PELO ÔNUS		MATRICULA - NOME DO GERENTE QUE APONTOU A AUSÊNCIA	
<input type="radio"/> REDECARD <input type="radio"/> REDESHOP <input type="radio"/> VISA <input type="radio"/> VISA ELECTRON <input type="radio"/> AMEX		TIPO DE COMPROVANTE <input type="radio"/> AMEX <input type="radio"/> ECX CARD <input type="radio"/> CONVÊNIOS - CONVENIADO _____ <input type="radio"/> FARMÁCIA POPULAR <input type="radio"/> OUTROS	OPERAÇÃO <input type="radio"/> TEF <input type="radio"/> POS Data da venda ____/____/____
VALOR (R\$)			
JUSTIFICATIVA			
A Empresa Alfa fica autorizada a descontar o valor da venda indicada acima, do funcionário responsável pelo ônus ocasionado, caso a venda seja contestada pelo cliente ou administradora.			
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELO ÔNUS		ASSINATURA DO GERENTE QUE APONTOU A AUSÊNCIA	

ANEXO 5 - Diferença de Caixa a Maior

EMPRESA ALFA	DIFERENÇA DE CAIXA - A MAIOR		DATA DO MOVIMENTO
LOJA	NOME DO GERENTE		
OPERADOR DE CAIXA	MATRICULA	Nº DO CAIXA	PERIODO
			DE ___ H ÀS ___ H
VALOR _____ (_____)			
DESCRIÇÃO DA DIFERENÇA			
ASSINATURA DO OPERADOR DE CAIXA		ASSINATURA DO GERENTE	
OBSERVAÇÕES			

ANEXO 6 - Diferença de Caixa a Menor

EMPRESA ALFA				DIFERENÇA DE CAIXA - A MENOR			
				NOME DO GERENTE			
LOJA				DATA MOVIMENTO		PERIODO	
OPERADOR DE CAIXA			MATRICULA	Nº CAIXA		DE ___/___/___ A ___/___/___	
DIA	DIFERENÇA	OPERADOR	GERENTE	DIA	DIFERENÇA	OPERADOR	GERENTE
1				17			
2				18			
3				19			
4				20			
5				21			
6				22			
7				23			
8				24			
9				25			
10				26			
11				27			
12				28			
13				29			
14				30			
15				31			
16				TOTAL			

DECLARO, PARA FINS DE DIREITO, QUE NAS CONFERÊNCIAS DE CAIXAS EFETUADAS NAS DATAS ACIMA ESPECIFICADAS FOI VERIFICADA UMA DIFERENÇA A MENOR FICANDO A EMPRESA AUTORIZADA A EFETUAR O DESCONTO EM MINHA FOLHA DE PAGAMENTO.

ASSINATURA DO OPERADOR DE CAIXA: _____

OBSERVAÇÕES

ANEXO 9 - Relatório de Auditoria - Cofre Boca de Lobo

EMPRESA ALFA	RELATÓRIO DE AUDITORIA - COFRE BOCA DE LOBO	<input type="radio"/> Rotina
		<input type="radio"/> BO N° _____
		<input type="radio"/> Outros _____
LOJA: _____		DATA: _____
GERENTE/RESPONSÁVEL: _____		MATRICULA: _____

I - ENVELOPES DE DEPÓSITOS:

Total de valores lançados no Form. De Controle de Envelopes Cofre Boca de Lobo: R\$ _____

Total dos canhotos de Envelope de Depósito: R\$ _____

Total dos Envelopes de depósitos dentro do Cofre Boca de Lobo: R\$ _____

Diferença: R\$ _____

Obs.: _____

II - VALORES DENTRO DO COFRE BOCA DE LOBO:

Modalidade	Valores	Controle da Loja	Total Apurado	Diferença
Moedas	0,01			
	0,05			
	0,10			
	0,25			
	0,50			
	1,00			
Cédulas	2,00			
	5,00			
	10,00			
	20,00			
	50,00			
	100,00			
Cartões Telefônicos				
Fichas de Balança				
Total				

Observações: _____

Declaração: Eu _____ declaro que acompanhei a abertura do Cofre Boca de Lobo pelo funcionário da empresa de Transporte de Valores e a conferência dos valores contidos em seu interior pela Auditoria Interna da Empresa Alfa. Concordo com o resultado encontrado não havendo dúvidas quanto a apuração.

Assinatura do Gerente/Responsável: _____

Funcionário Empresa Transporte de Valores

Auditoria Interna - SEAUD

ANEXO 10 - Termo de Encerramento de Trabalho de Auditoria

TERMO DE ENCERRAMENTO DE TRABALHO DE AUDITORIA

Concluimos os trabalhos de auditoria na loja _____,
eu: _____, Gerente/Responsável, e eu:
_____, Farmacêutico (a) Responsável
Técnico, assinamos este termo e concordamos com os resultados discutidos com os auditores
e que serão enviados via-email. Nos comprometemos a implantar as ações necessárias para
corrigir as não conformidades apontadas pelo SEAUD.

Belo Horizonte, ____/____/____

Gerente/Responsável

Farmacêutico

ANEXO 11 - Checklist de Auditoria de Rotina

Atualizado em:

AUDITORIA DE ROTINA

LOJA :	<input type="text"/>
CÓDIGO:	<input type="text"/>
GERENTE RESPONSÁVEL :	<input type="text"/>
FARMACÊUTICO RESPONSÁVEL :	<input type="text"/>
DATA AUDITORIA:	<input type="text"/>
CONTEÚDO:	Papéis de Trabalho - Auditoria de Rotina em Loja
AUDITOR (ES):	<input type="text"/>
REVISOR:	<input type="text"/>
DATA REVISÃO:	<input type="text"/>

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

PLANEJAMENTO DE AUDITORIA / DADOS PRELIMINARES

Situações ou Informações relevantes ou atípicas com relação à LOJA que devem ser analisados pelo colaborador do SEAUD:

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÍNDICE E SUBÍNDICE - AUDITORIA DE ROTINA EM LOJA



BP



BOAS PRÁTICAS FARMACÊUTICAS

Condições Gerais
Infra Estrutura Física
Recursos Humanos
Comercialização e Dispensação de Produtos
Serviços Farmacêuticos
Documentação



FP



FARMÁCIA POPULAR

Peças Publicitárias
Itens Gerais



CF



CONTROLE FINANCEIRO

Tesouraria de Loja - Cofre 4 portas
Preparação Lastro de Caixa
Solicitação Acerto de Pendências das Lojas
Passagem de Cofre Entre Gerentes
Depósito de Cheques à Vista
Controle Depósito de Cheques Pré-datados
Recolhimento de Numerário Pela Transportadora de Valores
Sangrias
Abertura de Caixa pela Gerência
Fechamento de Caixa pela Gerência
Abertura de Caixa pelo Operador
Fechamento de Caixa pelo Operador
Fechamento de Caixa pelo SEAUD



MC



MEDICAMENTO CONTROLADO

Vendas de Medicamento Controlado

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

SISTEMA DE REFERÊNCIA

PADRONIZAÇÃO DOS PAPÉIS DE TRABALHO

Para maior eficácia dos trabalhos de auditoria, deve ser empregado procedimentos padrões para a elaboração de papéis de trabalho e evidência de exames.

Os papéis de trabalho representam o instrumento de maior importância para o processo de auditoria, pois nele estarão documentados e evidenciados todos os exames efetuados que irão servir de suporte para o objetivo final da auditoria.

Abaixo os itens essenciais que devem ser levados em consideração:

1- O Auditor/Assistente deve documentar todas as questões que foram consideradas importantes para proporcionar evidência, visando fundamentar a conclusão sobre o sistema de controles internos e atendimento aos normativos vigentes.

2- Os papéis de trabalho constituem a documentação preparada pelo Auditor/Assistente ou fornecida a este na execução da auditoria. Eles integram um processo organizado de registro de evidências da auditoria, por intermédio de informações em papel, filmes, meios eletrônicos ou outros que assegurem o objetivo ao qual se destinam.

3- O Auditor/Assistente deve adotar procedimentos apropriados para manter a custódia dos papéis de trabalho, sendo que a confidencialidade deste instrumento é dever permanente.

Ticks Padrão (formato figura)

✓ Conforme razão

✓^x Conforme papéis de períodos anteriores

W Cálculo verificado

T Soma conferida

Σ Somatório

Outros Sugeridos (formato figura)

✓^x

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

✓^o

W

✓^o

PPL - PREPARADO PELA LOJA

Setor de Auditoria

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: BOAS PRÁTICAS FARMACÊUTICAS
Gerente Responsável: #
Farmacêutico Responsável: #

NORMATIVOS PERTINENTES À ESTE PT:

Norma	Data-base	Descrição
RDC nº 44	17/8/2009	Boas Práticas Farmacêuticas
PO-ASTEC-010/00	3/5/2011	Limpeza do Espaço de Prestação de Serviços Farmacêuticos
TN-ASTEC-005-00	10/2/2012	Índice da Pasta de Documentos
TN-ASTEC-006-00	10/2/2012	Índice da Pasta de Registros
TN-ASTEC-007-00	10/2/2012	Local e Período de Armazenamento de Documentos em Loja
AI-ASTEC-004-12	1/2/2012	Consulta a Endereços de Centros de Saúde e de Médicos em Sites Externos
AI-ASTEC-005-12	1/2/2012	Consulta a Informações Técnicas em Sites Externos

PLANILHAS AUXILIARES PARA ESTE PT:

ROTEIRO DE INSPEÇÃO:

- 1 - Verificar a existência e vigência de documentos obrigatórios
- 2 - Verificar as condições da infra-estrutura física
- 3 - Constatar o correto uso dos uniformes e crachás
- 4 - Constatar a realização de treinamentos
- 5 - Constatar o correto procedimento relativo a comercialização e dispensação de medicamentos e demais produtos
- 6 - Constatar a correta realização dos serviços farmacêuticos
- 7 - Constatar a existência e manutenção da documentação exigida em normas

PROCEDIMENTOS: Testes de Observância e ou Testes Substantivos

Identificação dos POPs exidos pela RDC-44:

6 - Capítulo VII - Documentação

a) O estabelecimento mantém Procedimentos Operacionais Padrão (POP's) referentes a: (Art. 86º da RDC 44):

I - manutenção das condições higiênicas e sanitárias adequadas a cada ambiente da farmácia ou drogaria.

POP da JR – Processo de Higienização e Limpeza

II - aquisição, recebimento e armazenamento dos produtos de comercialização permitida.

POP-GELOG-002-000-01 Recebimento de Mercadoria Onunda do Centro de Distribuição (CD) e Devolução de Marfinites

POP-GELOG-042 - Recebimento de mercadoria de entrada direta

POP-GELOG-043 - Armazenamento de mercadoria, exposição e organização de produtos para comercialização

POP-GELOG-044 - Armazenamento de medicamento controlado

III - exposição e organização dos produtos para comercialização.

POP-GELOG-043 - Armazenamento de mercadoria, exposição e organização de produtos para comercialização

IV - dispensação de medicamentos.

POP-ASTEC-001-000-00 Dispensação de Medicamentos

POP-ASTEC-002-000-00 Dispensação de Medicamentos Controlados

V - destino dos produtos com prazos de validade vencidos.

POP-APREV-001-000-00 Devolução de Mercadoria à Central de Distribuição

POP-APREV-002-000-00 Devolução de Medicamento Controlado à Central de Distribuição

VI - destinação dos produtos próximos ao vencimento.

POP-APREV-001-000-00 Devolução de Mercadoria à Central de Distribuição

POP-APREV-002-000-00 Devolução de Medicamento Controlado à Central de Distribuição

VII - prestação de serviços farmacêuticos permitidos, quando houver, contendo instruções sobre limpeza dos ambientes, uso e assepsia dos aparelhos e acessórios, uso e descarte dos materiais perfurocortantes e anti-sepsia aplicada ao profissional e ao usuário. (Capítulo VI - Art. 83º e Capítulo VII - Art. 86)

Excluir este (PO-ASTEC-010/00)

POP-ASTEC-004-000-00 Antissepsia das Mãos

POP-ASTEC-005-000-00 Aplicação de Medicamentos Injetáveis

POP-ASTEC-006-000-00 Aferição de Pressão Arterial

POP-ASTEC-007-000-00 Limpeza do Espaço de Prestação de Serviços Farmacêuticos

VIII - utilização de materiais descartáveis e sua destinação após o uso.

POP-ASTEC-005-000-00 Aplicação de Medicamentos Injetáveis

CRITÉRIO DE ANÁLISE OU AMOSTRAGENS: Ao usar método de amostragem, estatística ou não, deve ser projetada e selecionada uma amostra que possa proporcionar evidência de auditoria suficiente e apropriada.

Elaborado por: #REF!
#REF!
Revisado por: #REF!

Data: #REF!

BP-1

Loja: #REF!					
Data-base: #REF!					
ÁREA/PROCESSO: BOAS PRÁTICAS FARMACÉUTICAS Gerente Responsável: #REF! Farmacêutico Responsável: #REF!					
	ITEM	SIM	NÃO X ou R	N/A	REF./PT
	BOAS PRÁTICAS FARMACÉUTICAS				
	Normativos: Resolução - RDC nº 44, de 17 de Agosto de 2009; Lei 12.291 de 20/07/2010, PO-ASTEC-010/00, NA-GEADM-001, NA-GELOG-01, Lei 8.616 de 2003				
	1 - Capítulo II - Condições Gerais				
	a) A Loja possui Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) expedida pela Anvisa (Art. 2º da RDC 44).				
	b) A Loja possui Licença ou Alvará Sanitário expedido pelo órgão Estadual ou Municipal de Vigilância Sanitária afixado em local visível ao público (Art. 2º da RDC 44).				
	d) A Loja possui Manual de Boas Práticas Farmacêuticas, conforme a legislação vigente e as especificidades de cada estabelecimento (Art. 2º, Capítulo VII Art. 85º da RDC 44). As atribuições e responsabilidades individuais estão descritas no referido Manual (Art. 19º da RDC 44)				
	e) O estabelecimento mantém afixado, em local visível ao público, cartaz informativo contendo: (Art. 2º - § 2º da RDC 44): I - razão social; II - número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica; III - número de Autorização de Funcionamento de Empresa (AFE) expedida pela Anvisa. V - nome do Farmacêutico Responsável Técnico, e de seu(s) substituto(s), seguido do número de inscrição no Conselho Regional de Farmácia (Exigibilidade suspensa por LIMINAR) VI - horário de cada farmacêutico; VII - números atualizados de telefone do Conselho Regional de Farmácia e do órgão Estadual e Municipal de Vigilância Sanitária.				
	g) O estabelecimento possui Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS. (Capítulo VIII - Art. 97º da RDC 44)				
	h) A Loja possui exemplar do Código do Consumidor e este encontra-se em local visível para consulta de clientes (Lei 12.291 de 20/07/2010).				
	2 - Capítulo III - Infraestrutura Física				
	a) A Loja possui ambientes para atividades administrativas, recebimento e armazenamento dos produtos, dispensação de medicamentos, depósito de material de limpeza e sanitário. (Art. 5º da RDC 44)				
	b) As instalações possuem superfícies internas (piso, paredes e teto) lisas e impermeáveis, em perfeitas condições, resistentes aos agentes sanitizantes e facilmente laváveis. (Art. 6º da RDC 44)				
	c) Os ambientes estão em boas condições de higiene e protegidos contra a entrada de insetos, roedores ou outros animais. (Art. 6º da RDC 44)				
	d) As condições de ventilação e iluminação são compatíveis com as atividades desenvolvidas em cada ambiente. (Art. 6º da RDC 44)				
	e) O estabelecimento possui equipamentos de combate a incêndio em quantidade suficiente (mínimo de 2 extintores por pavimento) (NR-23, artigo 23.15 e Art. 6º da RDC 44). O acesso aos equipamentos não estão obstruídos; Existe sinalização do equipamento; A manutenção dos equipamentos está vigente				
	f) O estabelecimento mantém registros da execução de sanitização, incluindo desratização e desinfestação, executado por empresa licenciada para este fim perante os órgãos competentes. (Art. 7º da RDC 44)				
	g) Os materiais de limpeza e germicidas em estoque estão armazenados em área ou local especificamente designado pelo farmacêutico O distinguindo dos demais funcionários de modo a facilitar sua identificação pelos usuários da farmácia ou drogaria. (Art. 17º da RDC 44). E terminantemente proibido armazenar estes produtos no subestoque da Loja (NA-GEADM-001)				
	h) O sanitário encontra-se em boas condições de higiene e limpeza e possui pia com água corrente e dispõe de toalha de uso individual e descartável, sabonete líquido, lixeira com pedal e tampa. (Art. 9º da RDC 44)				
	i) O estabelecimento possui definido local específico para guarda dos pertences dos funcionários no ambiente destinado às atividades administrativas (Art. 10º da RDC 44). Obs.: As drogarias localizadas no interior de galerias de shoppings e supermercados podem compartilhar as áreas comuns destes estabelecimentos destinadas para sanitário, depósito de material de limpeza e local para guarda dos pertences dos funcionários. (Art. 12º - § 2º da RDC 44)				
	j) O estabelecimento mantém os registros que comprovem a realização de limpeza da caixa d'água semestralmente (quando esta for individual). (Art. 12º da RDC 44 e Lei Municipal nº 6.673 de 04/07/1994) (Auditor: Solicitar o Alvará da empresa terceirizada SHEC - Segurança Higiene e Conservação Limitada, responsável pelo serviço, com validade para 27/08/2013)				
	k) O estabelecimento dispõe de espaço específico destinado aos serviços farmacêuticos, devidamente provido de lavatório, contendo água corrente, de toalha de uso individual e descartável, sabonete líquido, gel bactericida e lixeira com pedal e tampa. (Art. 15º da RDC 44)				
	m) O procedimento de limpeza do espaço para a prestação de serviços farmacêuticos é realizado diariamente no início e ao término do horário de funcionamento e encontra-se devidamente registrado. (Art. 16º da RDC 44 e PO-ASTEC-010/00)				
	3 - Capítulo IV - Recursos Humanos				
	a) Os funcionários estão utilizando uniformes limpos e em boas condições de uso. O uniforme ou a identificação usada pelo farmacêutico o distinguindo dos demais funcionários de modo a facilitar sua identificação pelos usuários da farmácia ou drogaria. (Art. 17º da RDC 44)				
	b) É disponibilizado aos funcionários envolvidos na prestação de serviços farmacêuticos equipamentos de proteção individual (EPI's). (Art. 18º da RDC 44). É fornecido treinamento inicial e contínuo quanto ao uso e descarte de EPI's, de acordo com o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS, conforme legislação específica. (Art. 26º da RDC 44)				
	c) São mantidos registros de cursos e treinamentos dos funcionários contendo, no mínimo, as seguintes informações: (Art. 28º da RDC 44) I - descrição das atividades de capacitação realizadas; II - data da realização e carga horária. III - conteúdo ministrado IV - trabalhadores treinados e suas respectivas assinaturas. V - identificação e assinatura do profissional, equipe ou empresa que executou o curso ou treinamento. VI - resultado da avaliação.				
	4 - Capítulo V - Comercialização e Dispensação de Produtos				
	a) Todos os produtos estão armazenados de forma ordenada. (Art. 35º da RDC 44)				
	b) O ambiente destinado ao armazenamento encontra-se limpo, protegido da ação direta da luz solar, umidade e calor. (Art. 35º da RDC 44)				
	c) Para aqueles produtos que exigem armazenamento em temperatura abaixo da temperatura ambiente, são obedecidas as especificações declaradas na respectiva embalagem, sendo a temperatura do local medida e registrada diariamente. (Art. 35º da RDC 44 - FM-ASTEC-001) - (Solicitar a Ficha de Registro de Temperatura e Umidade da loja e da sociedade)				
	d) A metodologia de verificação da temperatura e umidade está definida em Procedimento Operacional Padrão (POP), especificando faixa de horário para medida considerando aquela na qual há maior probabilidade de se encontrar a maior temperatura e umidade do dia. (Art. 35º da RDC 44)				
	e) Os produtos devem ser armazenados em gavetas, prateleiras ou suporte equivalente, afastados do piso, parede e teto, a fim de permitir sua fácil limpeza e inspeção. (Art. 36º)				
	f) Os medicamentos sujeitos a controle especial são mantidos em local próprio (armário resistente ou sala própria) com chave, sob a guarda do farmacêutico. (Art. 37º da RDC 44; POP-GELOG-044)				
	g) Os produtos que apresentam alguma irregularidade, bem como os vencidos encontram-se separados em ambiente seguro e fora da área de venda, de modo a evitar sua entrega ao consumo. (Art. 38º da RDC 44, NA-GELOG-01)				
	i) Os produtos de comercialização estão organizados em área de circulação comum, conforme o tipo e categoria do produto. (Art. 40º da RDC 44)				
	j) Os medicamentos permanecem em área de circulação restrita aos funcionários, não sendo permitida sua exposição direta ao alcance dos usuários do estabelecimento. (Art. 40º da RDC 44)				
	k) Na área destinada aos medicamentos deve estar exposto cartaz, em local visível ao público, contendo a seguinte orientação, de forma legível e ostensiva que permita a fácil leitura a partir da área de circulação comum: "MEDICAMENTOS PODEM CAUSAR EFEITOS INDESEJADOS. EVITE A AUTOMEDICAÇÃO: INFORME-SE COM O FARMACÊUTICO". (Art. 41º)				
	l) O estabelecimento mantém, em local de fácil visualização, lista atualizada dos medicamentos genéricos comercializados no país, conforme relação divulgada pela Anvisa e disponibilizada no site: http://www.anvisa.gov.br (Art. 42º da RDC 44)				
	m) A política da empresa em relação aos produtos com o prazo de validade próximo ao vencimento está clara a todos os funcionários e descrita no Procedimento Operacional Padrão (POP) e prevista no Manual de Boas Práticas Farmacêuticas de estabelecimento. (Art. 51º da RDC 44)				
	5 - Capítulo VI - Serviços Farmacêuticos				
	a) A perfuração do lóbulos auricular, para colocação de brinco, é feita com aparelho específico para esse fim e que utilize o brinco como material perfurante. (Art. 78º)				
	b) Os brincos e a pistola a serem oferecidos aos usuários estão regularizados junto à Anvisa. (Art. 79º)				
	6 - Capítulo VII - Documentação				
	a) O estabelecimento mantém Procedimentos Operacionais Padrão (POP's) referentes a: (Art. 86º da RDC 44): (vide PT-IST-1) I - manutenção das condições higiênicas e sanitárias adequadas a cada ambiente da farmácia ou drogaria; II - aquisição, recebimento e armazenamento dos produtos de comercialização permitida. III - exposição e organização dos produtos para comercialização. IV - dispensação de medicamentos. V - destino dos produtos com prazos de validade vencidos VI - destinação dos produtos próximos ao vencimento. VII - prestação de serviços farmacêuticos permitidos, quando houver; contendo instruções sobre limpeza dos ambientes, uso e assepsia dos aparelhos e acessórios, uso e descarte dos materiais perfurocortantes e anti-essência aplicada ao profissional e ao usuário. (Capítulo VI - Art. 83º e Capítulo VII - Art. 86º) - (PO-ASTEC-010/00) VIII - utilização de materiais descartáveis e sua destinação após o uso.				
	b) Os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) estão aprovados, assinados e datados pelo farmacêutico responsável técnico. (Art. 87º da RDC 44)				
	c) O estabelecimento mantém, em local visível ao público, Alvará de Funcionamento, expedido pela Prefeitura (Código de Posturas do Município - Lei 8.616 de 2003)				
Elaborado por: #REF!					
Revisado por: #REF!					
					Data: #REF!

BE
Check List

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: BOAS PRÁTICAS FARMACÊUTICAS
Gerente Responsável: #
Farmacêutico Responsável: #REF!

PONTOS DE CONTROLE INTERNO - DETERMINAÇÕES / ORIENTAÇÕES:

Condições Gerais (Estes itens estão ocultos)

Item c) - A exigibilidade da Certidão de Regularidade Técnica está suspensa por Liminar (Processo nº 8802-55.2010.4.01.3400).

Itens e.3) e f) - A exigibilidade está suspensa por Liminar (Acórdão da Ação Civil Pública nº 02409476756-3 e Sentença Sincofarma x CFF de 01/03/2011)

AÇÕES DE REGULARIZAÇÃO

Elaborado por: #REF!
#REF!
Revisado por: #REF!

Data: #REF!

BP-2

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: FARMÁCIA POPULAR

Gerente Responsável: #REF!
Farmacêutico Responsável: #REF!

NORMATIVOS PERTINENTES À ESTE PT:

Norma	Data-base	Descrição
Manual Diretrizes Farmácia Popular	1/11/2011	Manual de Diretrizes para Aplicação das Peças Publicitárias
Portaria 184	3/2/2011	Dispõe sobre o Programa Farmácia Popular do Brasil
MT-ASTEC-001	12/1/2012	Solicitação de Autorização no Cosmos Balcão - Farmácia Popular
MT-ASTEC-002	12/1/2012	Digitalização de Documento - Farmácia Popular
MT-ASTEC-003	12/1/2012	Registro de Produtos Autorizados pelo Programa "Aqui Tem Farmácia Popular"
PO-ASTEC-012	12/1/2012	Cadastro de colaboradores e venda de produtos no programa - Aqui Tem Farmácia Popular
PV-ASTEC-001		
IT-ASTEC-001	1/5/2012	Conferência e Arquivamento de Documentos - Farmácia Popular
TN-ASTEC-001	21/10/2012	Lista de Medicamentos na Farmácia Popular da Drogaria Araujo
TN-ASTEC-003	12/1/2012	Lista de Fraldas na Farmácia Popular da Drogaria Araujo
TN-ASTEC-004	27/12/2011	Tabela de Valores do Programa - Aqui Tem Farmácia Popular
TN-ASTEC-008-00	23/3/2012	Ações Corretivas para Desvios nos Cupons Vinculados da Farmácia Popular
AI-GEINF-001/11		Alteração no Sistema Cosmos Balcão - Farmácia Popular
AN-GEINF-003/11		Novo procedimento de Devolução Integral no Sistema Cosmos Balcão
IT-GEFIN-002/12	25/6/2012	Fechamento Financeiro de Loja

PLANILHAS AUXILIARES PARA ESTE PT:

ROTEIRO DE INSPEÇÃO:

PROCEDIMENTOS: Testes de Observância e ou Testes Substantivos

Conferir a quantidade e valor dos lotes de Cupons Vinculados de acordo com o relatório "Conferência Convênio (___ a ___) Resumido"

CRITÉRIO DE ANÁLISE OU AMOSTRAGENS: Ao usar método de amostragem, estatística ou não, deve ser projetada e selecionada uma amostra que possa proporcionar evidência de auditoria suficiente e apropriada.

Amostragem dos lotes analisados	
Quant.	Critério da amostragem

Elaborado por: #REF!
Revisado por: #REF!

Data: #REF!

FP-1

Loja: #REF!
 Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: FARMÁCIA POPULAR
 Gerente Responsável: #
 Farmacêutico Responsável: #

ITEM	SIM	NÃO X ou R	N/A	REF./PT
PUBLICIDADE DO PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR				
Normativo: Manual de Diretrizes para Aplicação das Peças Publicitárias				
1- Marca do Programa				
a) A marca "Aqui Tem Farmácia Popular" NÃO está vinculada a marcas de laboratórios e/ou produtos previstos no programa. (Manual Diretrizes - pág. 8)				
2 - Elementos Obrigatórios				
a) Todas as peças OPCIONAIS que promovem e divulgam o Programa Farmácia Popular CONTEM os elementos obrigatórios: Marca Aqui Tem Farmácia Popular, Marca Saúde Não Tem Preço e as assinaturas oficiais do SUS, Ministério da Saúde e Governo Federal. (Manual Diretrizes - pág. 12)				
3- Peças Obrigatórias				
a) O Adesivo de Credenciamento ESTÁ sendo utilizado, obrigatoriamente, próximo ao caixa (Manual de Diretrizes - pág. 14) e CONTEM os elementos obrigatórios: Marca Aqui Tem Farmácia Popular, Marca Saúde Não Tem Preço e as assinaturas oficiais do SUS, Ministério da Saúde e Governo Federal (Manual Diretrizes - pág. 12) (conforme conversado, este item não deve ser levado para relatório, registrar apenas no checklist. O envio do modelo novo é de responsabilidade do Ministério da Saúde, e até então o antigo está valendo, conforme informado pela ASTEC na época).				
b) O Banner ESTÁ sendo usado, obrigatoriamente, na frente do estabelecimento. (Outra opção é perto do caixa, para que o usuário veja antes de efetuar o pagamento.) (Manual de Diretrizes - pág. 15) e CONTEM os elementos obrigatórios: Marca Aqui Tem Farmácia Popular, Marca Saúde Não Tem Preço e as assinaturas oficiais do SUS, Ministério da Saúde e Governo Federal (Manual Diretrizes - pág. 12). Ver novo modelo sobre Asma (AI-GEMAR-050/12 de 12/06/2012)				
c) O Cartaz ESTÁ localizado próximo ao caixa, de forma visível para o consumidor (Manual de Diretrizes - pág. 16) e CONTEM os elementos obrigatórios: Marca Aqui Tem Farmácia Popular, Marca Saúde Não Tem Preço e as assinaturas oficiais do SUS, Ministério da Saúde e Governo Federal (Manual Diretrizes - pág. 12). O Cartaz não está vinculado a nenhuma marca de laboratório (Manual de Diretrizes - pág. 16)				
4- Peças Opcionais				
a) Não foi identificada nenhuma propaganda destacando, erroneamente, que o Programa Farmácia Popular é uma ação do estabelecimento credenciado. (Manual de Diretrizes - pág. 17)				
b) As peças publicitárias seguem as orientações descritas no referido Manual de Diretrizes para disposição das marcas e proporções de textos e chamadas. (Manual de Diretrizes - pág. 18)				
c) Os anúncios em tablóides seguem os formatos pré-determinados e contêm os elementos obrigatórios. (Manual de Diretrizes - pág. 19)				
d) Os anúncios NÃO contêm informações de preços finais dos medicamentos/fraldas, permitido somente no Cartaz. (Manual de Diretrizes - pág. 19)				
e) Ao fazer propaganda do Programa Aqui Tem Farmácia Popular está sendo utilizado, obrigatoriamente, um Encarte no interior do tabloide . (Manual de Diretrizes - pág. 20)				
e.1) O Encarte possui os elementos obrigatórios. (Manual de Diretrizes - pág. 20)				
e.2) O Encarte NÃO possui informações de preços finais de medicamentos/fraldas. (Manual de Diretrizes - pág. 20)				
f) Mídia Exterior Horizontal - Ao fazer propaganda do Programa Farmácia Popular, em Mídia Exterior Horizontal, ESTÁ sendo utilizada obrigatoriamente a coluna de assinatura. (Manual de Diretrizes - pág. 21)				
g) Mídia Exterior Vertical - Ao fazer propaganda do Programa Farmácia Popular, em Mídia Exterior Vertical, ESTÃO sendo utilizados os elementos obrigatórios na disposição e proporção demonstrada no Manual de Diretrizes para Publicação das Peças Publicitárias. (Manual de Diretrizes - pág. 22)				
h) Para comerciais de TV e Rádios , ESTÁ sendo utilizado o texto básico discriminado no Manual de Diretrizes para Publicação das Peças Publicitárias. (Manual de Diretrizes - pág. 23)				
i) O Adesivo Dupla Face ESTÁ sendo utilizado na vitrine de forma destacada ou na parede externa, sempre em local que possibilite maior visibilidade, de preferência no alto. (Manual de Diretrizes - pág. 24)				
j) O Flyer - Peças como o flyer, panfletos ou fôlderes estão disponibilizados no balcão do estabelecimento ou no caixa. (Manual de Diretrizes - pág. 25)				
k) O Flyer - NÃO houve evidências de que peças como o flyer, panfletos ou fôlderes estão sendo distribuídos na rua ou entregues nas residências. (Manual de Diretrizes - pág. 25)				
l) Placas de Sinalização - As placas estão colocadas na fachada da loja e estão localizadas, preferencialmente, nos cantos superiores da fachada. (Manual de Diretrizes - pág. 26)				
m) Móbile - Os móveis encontram-se suspensos no teto da Loja, no campo de visão do consumidor. (Manual de Diretrizes - pág. 27)				
n) Adesivo para a Vitrine - Está sendo utilizado na vitrine ou na parede, sempre em local de grande visibilidade e circulação de pessoas. (Manual de Diretrizes - pág. 29)				
o) Display (Take One) - Está disponibilizado no balcão ou no caixa, para armazenar os panfletos. (Manual de Diretrizes - pág. 30)				
p) Banner Institucional - De uso opcional, está sendo utilizado disponibilizado na parte interna da Loja, próximo ao caixa ou em algum outro lugar de grande visibilidade. (Manual de Diretrizes - pág. 31)				
q) Os materiais publicitários utilizados, distintos ao oficialmente autorizado ou representado no Manual de Diretrizes para Publicação das Peças Publicitárias, foi devidamente avaliado e aprovado pelo Ministério da Saúde. (Manual de Diretrizes - pág. 34)				
r) Peças de Apoio - As peças de apoio foram confeccionadas dentro do padrão visual da campanha. A camiseta, o boné e o botton, utilizados pelos funcionários do estabelecimento, NÃO estão vinculados ao nome da empresa e/ou demais marcas. (Manual de Diretrizes - pág. 37)				
ITENS GERAIS				
a) Encontra-se afixado em local visível, próximo à máquina de xerox/digitalização, o cartaz contendo informações sobre a correta digitalização de documentos da Farmácia Popular.				
c) No caso de extravio de Cupom Vinculado foi providenciado o Boletim de Ocorrência Policial (TN-ASTEC-008/00).				
d) Os Cupons da Farmácia Popular encontram-se devidamente separados por lotes (diários)				
e) Em cada lote (diário) de Cupom Vinculado encontra-se anexado o Formulário Identificação de Lote de Cupons Vinculados "Farmácia Popular" .				
f) O Formulário - Identificação de Lote de Cupons Vinculados "Farmácia Popular" está devidamente preenchido e assinado pelo Gerente . (IT-GEFIN-002/12)				
g) O Formulário - Identificação de Lote de Cupons Vinculados "Farmácia Popular" está devidamente preenchido e assinado pelo Farmacêutico (IT-ASTEC-001/00).				
h) Os lotes (diários) de Cupons Vinculados encontram-se arquivados em caixa box (IT-ASTEC-001/00).				
i) A caixa box utilizada para acondicionar os lotes de Cupons da Farmácia Popular está devidamente identificada com número e nome da loja (IT-ASTEC-001/00).				
j) A quantidade de Cupom Vinculado, separado por lote (diário), está de acordo com a quantidade registrada pelo responsável no Formulário - Identificação de Lote de Cupons Vinculados "Farmácia Popular". (OBS.: auditar lote por amostragem) - (IT-GEFIN-002/12)				
k) Os desvios de que trata a TN-ASTEC-008/00, ou seja: Falta de Cupons Vinculados, falta assinatura ou endereço do cliente nos Cupons Vinculados estão dentro do prazo estabelecido de 7 dias para a regularização.				

Elaborado por: #REF!
 Revisado por: #REF!
 Data: #REF!



Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: FARMÁCIA POPULAR
Gerente Responsável: #
Farmacêutico Responsável: #

PONTOS DE CONTROLE INTERNO - DETERMINAÇÕES / ORIENTAÇÕES:

Item 3 - a) - "O Adesivo de Credenciamento ESTÁ sendo utilizado, obrigatoriamente, próximo ao caixa (Manual de Diretrizes - pág. 14) e CONTEM os elementos obrigatórios: Marca Aqui Tem Farmácia Popular, Marca Saúde Não Tem Preço e as assinaturas oficiais do SUS, Ministério da Saúde e Governo Federal (Manual Diretrizes - pág. 12)"

A regularização depende do Ministério da Saúde, o qual é responsável pelo envio do Adesivo à ASTEC, que por sua vez distribui às Lojas. Enquanto os Adesivos novos não chegam às Lojas, os antigos terão validade, conforme e-mail enviado pela ASTEC.

AÇÕES DE REGULARIZAÇÃO:

Elaborado por: #REF!
#REF!
Revisado por: #REF!

Data: #REF!

FP-2

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: CONTROLE FINANCEIRO
Gerente Responsável: #
Farmacêutico Responsável: #

NORMATIVOS PERTINENTES À ESTE PT:

Norma	Data-base	Descrição
NOR-001-GEFIN		Tesouraria de Loja - cofre 4 Portas
IT-GEFIN-001/00	25/6/2012	Fechamento de Caixa
IT-GEFIN-002/12	25/6/2012	Fechamento Financeiro de Loja
PO-GEFIN-001		Recolhimento de Numerario pela Transportadora de Valores
IT-GEFIN-003		Controle de Depósito em Loja
NA-GEFIN-001-00	28/3/2013	Regras de Lastro
NA-GEFIN-004		Responsabilidades e Competências Financeiras de Loja
POP-GEFIN-001		Preparação lastro de cofre
POP-GEFIN-002		Abertura do Operador de Caixa pela Gerência
POP-GEFIN-003		Solicitação acerto de pendências das lojas
POP-GEFIN-005		Recolhimento de Sangrias pela Gerência
POP-GEFIN-006		Fechamento Operador de Caixa pela Gerencia
POP-GEFIN-007		Passagem de Cofre entre Gerentes
POP-GEFIN-008		Preparação Pré-Chegada Transportadora de Valores
POP-GEFIN-009		Recolhimento de Numerário pela Transportadora de Valores
POP-GEFIN-010		Abertura de Caixa pelo Operador
POP-GEFIN-011		Preparação e Realização de Sangrias
POP-GEFIN-012		Fechamento de Caixa pelo Operador
POP-GEFIN-013		Depósito de Cheques a Vista
POP-GEFIN-014		Controle Depósito de Cheques Pré-Datados

PLANILHAS AUXILIARES PARA ESTE PT:

Relatório de Auditoria - Cofre Boca de Lobo
Relatório de Auditoria - Conferência de Cofre
Fechamento de Operador(a) de Caixa

ROTEIRO DE INSPEÇÃO:

Antes de sair para a Loja:

- pegar na Tesouraria as chaves do cofre
- Verificar a existência de Solicitação de Acerto de Pendências

PROCEDIMENTOS: Testes de Observância e ou Testes Substantivos

Preencher o formulário "Relatório de Auditoria - Cofre Boca de Lobo" de acordo com o "Controle Diário de Troco de Loja"
Preencher o "Relatório de Auditoria - Conferência de Cofre" quando da conferência do cofre.
Preencher o formulário "Fechamento de Operador(a) de Caixa" quando do fechamento de Operador de Caixa

CRITÉRIO DE ANÁLISE OU AMOSTRAGENS: Ao usar método de amostragem, estatística ou não, deve ser projetada e selecionada uma amostra que possa proporcionar evidência de auditoria suficiente e apropriada.

Elaborado por: #REF!
#REF!
Revisado por: #REF!


Data: #REF!

CF-1

Loja: #REF!
 Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: CONTROLE FINANCEIRO
 Gerente Responsável: #REF!
 Farmacêutico Responsável: #REF!

ITEM	SIM	NÃO	N/A	REF./PT
		X ou R		
CONTROLES FINANCEIROS				
TESOURARIA DE LOJA - COFRE				
(NA-GEFIN-001/00, PO-ASCOP-001/00, NOR 001-GEFIN)				
a) A soma dos valores em espécie e de eventuais produtos de vendas armazenados em todas as portas do cofre, inclusive Porta Flutuante, NÃO ultrapassa o limite máximo definido pelo SETES para Lastro Fixo (NA-GEFIN-001/00).				
b) A distribuição dos Lastros Individuais entre os Gerentes/Responsáveis não ultrapassa o limite máximo do Lastro Fixo definido pelo SETES (NA-GEFIN-001/00).				
c) Cada Responsável mantém sua senha/segredo e chaves guardados em lugar seguro, sem conhecimento dos demais (NOR-GEFIN-001).				
d) O "dial" do cofre estava desfeito (PO-ASCOP-001/00).				
e) Os cofres estão sendo utilizados somente para guarda de valores e documentos oficiais (NOR-GEFIN-001).				
f) O Responsável quando se ausenta da loja por motivo de folga, férias ou outro motivo, está passando seu lastro para o substituto no cofre flutuante (NOR-GEFIN-001).				
g) O recebimento, pelo Gerente em exercício, da chave do cofre e respectivo número de segredo, está sendo registrado no livro de ata da loja, conforme "Modelo Obrigatório de Registro de Recebimento de Chaves e Segredos do Cofre" (PO-ASCOP-001/00).				
h) Na ocorrência de mudança de chaves, por motivos diversos, as cópias das chaves e segredos dos cofres estão sendo custodiados no SETES (PO-ASCOP-001/00).				
k) Não foi constatada divergência de cofre (a maior ou a menor).				
POP-GEFIN-001 - PREPARAÇÃO LASTRO DE CAIXA				
b) O lastro preparado está sendo guardado dentro do cofre 1 (POP-GEFIN-001).				
POP-GEFIN-003 - SOLICITAÇÃO ACERTO DE PENDÊNCIAS DAS LOJAS				
a) As despesas aprovadas pela GEVEN/GEMAR são registradas no formulário "Solicitação de Acerto de Pendências", o qual encontra-se devidamente preenchido e assinado pelo responsável pela Gerência, no dia de suas ocorrências (POP-GEFIN-003).				
b) Os comprovantes correspondentes à realização da despesa (nota-fiscal, recibo, cupom fiscal) são anexados à primeira via do formulário "Solicitação de Acerto de Pendências" e enviados à GEVEN/GEMAR devidamente protocolados (POP-GEFIN-003).				
c) A 2ª via do formulário "Solicitação de Acerto de Pendências" é guardada em lugar de comum acesso às Gerências (POP-GEFIN-003).				
d) As pendências de cofre existentes (divergências de preço, cartões telefônicos, fichas de balança, Araujo Tem vencido e outros que valem dinheiro no cofre) não ultrapassam o limite de 30 dias estabelecidos para regularização (NA-GEFIN-04).				
e) Para cada despesa ocorrida foi preenchido e assinado um formulário de Solicitação de Acerto de Pendências (mesmo que várias despesas tenham ocorrido na mesma data, não poderão ser relacionadas no mesmo formulário) (POP-GEFIN-003).				
POP-GEFIN-007, IT-GEFIN-33, NA-GEFIN-004				
PASSAGEM DE COFRE ENTRE GERENTES				
a) As conferências de cofre estão sendo devidamente realizadas quando da ocorrência de troca de gerências ou nas transferências de custódias dos cofres e estas estão sendo anotadas no formulário "Conferência de Cofre da Loja" (NA-GEFIN-04 e POP-GEFIN-007).				
b) Todos os documentos, bem como as pendências, estão sendo passadas para o responsável pelo cofre no turno seguinte (POP-GEFIN-007).				
c) As anotações do formulário "Conferência de Cofre da Loja" estão sendo feitas de forma legível, com anotação dos nomes e assinaturas.				
e) Para diferenças de cofre a menor, não identificadas, o formulário Declaração de Responsabilidade de Cofre foi devidamente preenchido e a Autorização de Desconto de cofre foi encaminhada à área competente (NA-GEFIN-04).				
f) Os excessos de dinheiro contidos nos cofres estão sendo depositados no cofre Boca de Lobo.				
POP GEFIN 013 - DEPÓSITO DE CHEQUES À VISTA				
a) Os cheques a vista estão devidamente preenchidos: assinados, nominais a Drogaria Araujo, autenticados ou identificados com o nº do cupom fiscal da venda, carimbados com o cruzador e identificador de verso (agência e conta) (POP-GEFIN-013).				
b) Não foi evidenciada a ocorrência de troca de cheques por dinheiro (os cheques devem se referir a venda)				
d) O "Envelope de Depósito Cheques a Vista" (bananinha) encontra-se devidamente preenchido (POP-GEFIN-013).				
e) Não foi encontrado nenhuma bananinha guardada em local que não seja no Cofre Boca de Lobo (POP-GEFIN-013).				
POP GEFIN 014 - CONTROLE DEPÓSITO DE CHEQUES PRÉ-DATADOS				
e) O controle dos cheques pré-datados é realizado pelo responsável pela Gerência no momento do fechamento de caixa do Operador (POP-GEFIN-014).				
f) Os cheques pré-datados são somados e a somatória, assim como a quantidade, é conferida com as informações indicadas no relatório gerencial - Fechamento do Operador (POP-GEFIN-014).				
i) Os cheques pré-datados estão devidamente carimbados com o carimbo "Bom Para" e preenchido com a mesma data impressa na parte inferior do cheque (POP-GEFIN-014).				
j) Nos casos onde a consulta do CPF foi feita manualmente ou quando as impressões dos dados referentes condições de prazo (Bom Para) e identificação do responsável pela liberação (Liberado Por) não estejam impressas de maneira legível, os cheques possuem a assinatura do responsável pela liberação do mesmo (POP-GEFIN-014).				
k) Os cheques pré-datados, de funcionário, foram verificados pelo responsável para garantir que são provenientes de uma venda e contém nº do cupom fiscal anotado no verso.				

POP GEFIN-001/01, POP GEFIN-008, POP GEFIN-009, NA-GEFIN-001/00 RECOLHIMENTO DE NUMERÁRIO PELA TRANSPORTADORA DE VALORES			
a) Os funcionários da Transportadora de Valores (3 funcionários) são recebidos pelo responsável na porta da loja (POP-GEFIN-009 / PO-GEFIN-001).			
b) O crachá e a matrícula do funcionário da Transportadora de Valores são conferidos, pelo responsável, com a lista de pessoas autorizadas da Transportadora (PO-GEFIN-01).			
c) O número do RG do funcionário da Transportadora é registrado no Controle Diário de Troco. (Exclusivo para as lojas de shoppings) (PO-GEFIN-001).			
d) A senha verbal é solicitada pelo responsável ao funcionário da Transportadora de Valores e conferida a contra-senha (PO-GEFIN-001).			
e) A quantidade de envelopes a serem depositados é conferida com os canhotos disponíveis (PO-GEFIN-001).			
f) O funcionário da Transportadora de Valores faz a abertura do malote (contendo a chave do cofre) na presença do responsável pela Loja (PO-GEFIN-001).			
g) O responsável confere o nº do lacre com a anotação do dia anterior (PO-GEFIN-001).			
h) Os envelopes de depósitos são contados pelo responsável na presença do Vigilante da Transportadora (PO-GEFIN-001).			
i) A Guia da Transportadora de Valores está previamente preenchida com todas as informações disponíveis (POP GEFIN-008).			
j) Não foi encontrada diferença no cofre Boca de Lobo (troco e/ou envelopes de depósitos)			
n) O Cofre Boca de Lobo é utilizado somente para o armazenamento: I. das "bananinhas", que são envelopes específicos de depósito em dinheiro e cheque à vista, II. do valor correspondente ao Troco recebido pela Transportadora de Valores, III. dos eventuais produtos de venda que estejam vinculados ao Lastro Fixo da Loja. (NA-GEFIN-001/00)			
POP-GEFIN-005, POP-GEFIN-011 - SANGRIAS			
a) Os sinais de necessidade de sangria, emitidos via campanha/operador de caixa, são prontamente atendidos pelo responsável da hora (POP-GEFIN-005).			
b) As sangrias são liberadas pelo gerente através da utilização de seu crachá e de sua senha pessoal (POP-GEFIN-005).			
c) O preenchimento do envelope de depósito é conferido pelo gerente, assim como a assinatura e lacre (POP-GEFIN-005).			
d) O comprovante de sangria é assinado pelo gerente responsável (POP-GEFIN-005).			
e) Em nenhuma hipótese os Envelopes de Depósito registrados no sistema são abertos para retirada e/ou conferências de valores. Estes são depositados imediatamente (POP-GEFIN-005).			
f) Os Envelope de Depósito não apresentam indícios de rasura ou de violação (POP-GEFIN-005).			
g) O código do envelope de depósito é bipado no ato da sangria pelo Operador de Caixa (POP-GEFIN-011).			
h) O envelope de depósito está sendo preenchido corretamente, contendo: Nº da loja, Data, Hora, Valor, Matrícula e assinado (POP-GEFIN-011).			
j) Os envelopes estão preenchidos com o valor por extenso (POP-GEFIN-011).			
ABERTURA DE CAIXA PELA GERÊNCIA			
a) O ECF, no sistema cosmos, é aberto pelo gerente através de seu crachá e sua senha pessoal (POP-GEFIN-002).			
b) Os comprovantes emitidos pelos ECFs encontram-se assinados pelo Operador de Caixa e pelo responsável pela Gerência (IT-GEFIN-11).			
POP-GEFIN-006 - FECHAMENTO DE CAIXA PELA GERÊNCIA			
b) O fechamento do ECF é realizado pelo gerente responsável, utilizando o seu crachá e senha pessoal (POP-GEFIN-006).			
c) O Operador é acompanhado pelo Gerente até a sala da gerência para realizar o fechamento do Caixa (POP-GEFIN-006).			
d) O fechamento de caixa é realizado pelo Gerente através da conferência das informações da fita gerencial emitida pelo ECF com os documentos entregues pelo operador (POP-GEFIN-006)			
d.1) Os registros de cartões de débito/crédito são conferidos pelo valor e quantidade;			
d.2) Os bônus são verificados se correspondem ao "tipo" de bônus registrado;			
d.3) O registro de Convênios e PBMs é conferido pelo valor e quantidade;			
d.4) O registro de Araújo Foto é conferido pela documentação referente aos comprovantes de vendas em cartão de crédito e débito;			
d.5) Para o registro de Devoluções é verificado a existência de ordem de troca e, caso exista, identificado se na devolução integral está anexado o cupom fiscal;			
d.6) As Sangrias são conferidas através da soma dos canhotos dos envelopes de depósito.			
e) Quando ocorre sobra de valores no fechamento de caixa, o montante é colocado no envelope, este é lacrado, assinado e é escrito a palavra "fechamento", no envelope e no seu canhoto (POP-GEFIN-006).			
f) Os envelopes são depositados imediatamente no cofre boca de lobo (POP-GEFIN-006).			
j) Em nenhuma hipótese os envelopes de depósito registrados no sistema, são abertos para retirada de valores em loja (POP-GEFIN-006).			
POP-GEFIN-010 - ABERTURA DE CAIXA PELO OPERADOR			
a) O lastro recebido é conferido pelo Operador de Caixa na presença do responsável pela gerência (POP-GEFIN-010).			
POP-GEFIN-012 - FECHAMENTO DE CAIXA PELO OPERADOR			
d) A conferência completa do fechamento de caixa é acompanhada pelo operador junto ao responsável pela gerência (POP-GEFIN-012).			
f) Os documentos de convênio possuem, anexadas a estes, as receitas e ordem de compra de acordo com a solicitação da empresa conveniada (Regras disponíveis no sistema de convênios) (POP-GEFIN-012).			
g) Na ocorrência de falta de comprovantes de cartões de crédito/débito, indicador ou outro documento, está sendo utilizado o formulário Substitutivo de Comprovante de Vendas, devidamente preenchido (POP-GEFIN-012).			
h) Na ocorrência de diferenças de caixa a maior ou menor, o Operador de Caixa assina os formulários Diferença de Caixa a Menor ou Diferença de Caixa a Maior, preenchidos pela gerência (POP-GEFIN-012).			
FECHAMENTO DE OPERADOR DE CAIXA PELO SEAUD			
a) Os caixas auditados foram fechados pelo Gerente ou responsável, através do seu respectivo crachá e senha.			
b) O (a) operador (a) de caixa está operando o ECF com sua respectiva matrícula.			
c) Não foi encontrado dinheiro, cheques, cartão, produtos, embalagens, objetos pessoais ou outros objetos no checkout inspecionado.			
d) Não foi evidenciado nenhum comportamento suspeito por parte dos (as) operadores (as).			
e) Na ocorrência de diferenças (a maior ou a menor) no fechamento do operador de caixa, foi preenchido o Formulário adequado.			
f) Não houve falta de documentos (convênios, cartão, cupom vinculado da Farmácia Popular, Corban, etc).			
g) Não foi constatada a venda de produtos e/ou medicamentos em nome do (a) operador (a) de caixa, registrados em seu próprio caixa.			
h) Não foi constatada venda (registrada no ECF) para o próprio operador de caixa, através do cartão (ou número do cartão) de convênio Assemida de outro funcionário.			
j) Não foi constatada a ocorrência de cancelamentos irregulares.			
Elaborado por: #REF!			
Revisado por: #REF!			
		Data: #REF!	

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: CONTROLE FINANCEIRO
Gerente Responsável: #
Farmacêutico Responsável: #

PONTOS DE CONTROLE INTERNO - DETERMINAÇÕES / ORIENTAÇÕES:

AÇÕES DE REGULARIZAÇÃO:

Elaborado por: #REF!
#REF!
Revisado por: #REF!

Data: #REF!

CF-2

Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: MEDICAMENTO CONTROLADO
Gerente Responsável: #
Farmacêutico Responsável: #

NORMATIVOS PERTINENTES À ESTE PT:

Norma	Data-base	Descrição
RDC - nº 20	5/5/2011	Dispensação Antibióticos
Portaria 344	12/5/1998	Aprova o Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial
NA-ASTEC-01	Agosto de 2008	Vendas de Medicamentos Controlados
Manual		Manual do Sistema Cosmos Balcão - Captação de Receita ou Notificação de Receita de Medicamentos Controlados
Manual		Manual do Sistema Cosmos Balcão - Registro de Medicamentos Controlados
IT-ASTEC-01	1/9/2008	Venda de Medicamentos Controlados
IT-ASTEC-02	1/9/2008	Rotina dos Farmacêuticos
AN-ASTEC-001/12	23/1/2012	Padronização para Atendimento de Receitas Contendo medicamentos Controlados e/ou Antibióticos
AN-ASTEC-002/11	13/3/2011	Procedimentos Venda Antibióticos
PO-ASTEC-010-00	3/5/2011	Limpeza do Espaço de Prestação de Serviços Farmacêuticos
AV-098/08	out/08	Venda Errada de Medicamento Controlado
AV-GEINF-128/10		Venda de Antibióticos - Regulamentação ANVISA
AN-ASCOP-002/13		Dispensação de Antimicrobianos (Antibióticos)
MT-ASCOP-001/00		Captação de Antimicrobianos (Antibióticos) no Sistema Balcão

PLANILHAS AUXILIARES PARA ESTE PT:

ROTEIRO DE INSPEÇÃO:

PROCEDIMENTOS: Testes de Observância e ou Testes Substantivos

- . Inventar, por amostragem, o armário de medicamentos controlados de acordo com o relatório "Consulta Saldo Filial - Cosmos"
- . Conciliar os dados registrados no carimbo apostado no verso das receitas retidas com o do relatório "Conferência de Venda de Medicamento" - Cosmos.

CRITÉRIO DE ANÁLISE OU AMOSTRAGENS: Ao usar método de amostragem, estatística ou não, deve ser projetada e selecionada uma amostra que possa proporcionar evidência de auditoria suficiente e apropriada.

Receita de Medicamento	Data Retenção	Qte. Total Receita	Amostragem Analisada		
			%	Qte.	Critério da amostragem
Controlado					
Antibiótico					
Total de Receitas					

Elaborado por: #REF!
#REF!
Revisado por: #REF!

Data: #REF!

MC-1

Loja: #REF!
 Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: **MEDICAMENTOS CONTROLADOS E ANTIBIÓTICOS**
 Gerente Responsável: #REF!
 Farmacêutico Responsável: #REF!

ITEM	SIM	NÃO X ou R	N/A	REF./PT
MEDICAMENTOS CONTROLADOS E AFINS				
1 - NA-ASTEC 01 (De agosto de 2008) - Venda de Medicamento Controlado, AV-ASTEC 098/08, AN-ASTEC-001/12; AN-ASTEC-002/11; AV-GEINF-128/10; AN-ASCOP-002/13				
a) As Receitas de Controle Especial ou Notificação de Receita, assim como de Antibióticos, estão sendo <u>retidas</u> pelo Vendedor responsável pela venda. (NA-ASTEC-01/08 - Item 4.1.1; AN-ASTEC-002/11; AN-ASCOP-002/13). Obs.: No caso dos Antibióticos deve ser retida a 2ª via da receita				
b) A prescrição das receitas de Antibióticos contém os seguintes itens: 1) Identificação do paciente: nome completo, idade e sexo. 2) Nome do medicamento ou da substância prescrita. 3) Identificação do emitente (carimbo ou timbre) 4) Data da emissão Nota 1: A receita de antimicrobianos é válida em todo o território nacional, por 10 (dez) dias a contar da data de sua emissão. (AN-ASCOP-002/13)				
c) Os medicamentos controlados vendidos estão de acordo com o prescrito na Receita de Controle Especial ou Notificação de Receita. (Item 4.1.3 e 4.3.2)				
d) As eventuais vendas erradas de medicamento controlado são sinalizadas pelo Farmacêutico à ASTEC assim que identificadas, ou, no máximo, no primeiro dia útil subsequente à venda (NA-ASTEC 01 - item 4.3.5)				
e) As Receitas de Controle Especial ou Notificação de Receita, assim como de Antibióticos, estão sendo <u>vistas</u> pelo Farmacêutico ou Gerente da Loja. (NA-ASTEC-01 - Item 4.1.4 e 4.3.2; AN-ASTEC-001/12).				
f) Todas as receitas de Controle Especial, assim como de Antibióticos, estão devidamente <u>carimbadas</u> e <u>preenchidas</u> no verso - "Identificação do Cliente" (NA-ASTEC-01 - item 4.1.7 e 4.3.3; AN-ASTEC-001/12; AN-ASCOP-002/13).				
g) O medicamento controlado e as quantidades vendidas, constantes no relatório "Conferência de Venda", são iguais às anotadas no verso das Receitas de Controle Especial e das Notificações de Receita, no primeiro dia útil subsequente à venda (NA-ASTEC-01 - item 4.3.4)				
h) O Farmacêutico treina a equipe de vendas em relação à venda de medicamentos controlados e aos critérios da Portaria SVS/MS nº 344/98 (NA-ASTEC-01 - Item 4.3.1) (NA-ASTEC-001/12).				
i) Foram aplicadas as penalidades pedagógicas (advertência ou suspensão) em todos os casos de venda errada de medicamento controlado (NA-ASTEC-01 - Item 4.4.3 e AV-098/08)				
j) O Farmacêutico é testemunha em todas as penalidades pedagógicas (advertência ou suspensão), aplicadas aos vendedores quando se tratar de venda errada de medicamento controlado (NA-ASTEC-01 - item 4.3.7)				
k) Nos casos de venda de medicamento controlado diferente do prescrito nas receitas ou Noficações, o vendedor ressarciu o ônus causado à Drograria Araújo (conforme NA-GERHU-08), via autorização de Desconto (AV-098/08 e 13/10/2008).				
l) As pendências ocorridas em <u>captação</u> foram solucionadas no primeiro dia útil subsequente à venda (NA-ASTEC-01 - item 4.3.8).				
m) Todas as Receitas de Controle Especial, Notificações de Receita e Notas Fiscais de medicamentos controlados são arquivadas em caixas Box devidamente identificadas, em ordem cronológica, por um período de 2 anos após a dispensação. (NA-ASTEC-01 - item 4.3.9)				
n) Os Relatórios A e B2 e as Notificações de Receitas estão corretos e são entregues na Vigilância Sanitária até o 10º (décimo) dia do mês subsequente às vendas (NA-ASTEC-01 - Item 4.3.11).				
o) O Farmacêutico controla o armário de medicamentos controlados afim de apurar possíveis divergências entre o estoque físico e o sistema (item 4.3.13)				
p) Na ocorrência de divergência de estoque, o Farmacêutico sinaliza a ASTEC assim que estas são identificadas (NA-ASTEC-01 - item 4.3.13). Em caso de divergência o auditor deverá solicitar ao Farmacêutico a comprovação da regularização desta divergência até o final dos trabalhos da auditoria.				
q) O Farmacêutico registra B.O na existência de perdas de medicamentos controlados (NA-ASTEC-01 - Item 4.3.15).				
r) Os Balanços Trimestrais de Anorexígenos e/ou Entorpecentes foram entregues na Vigilância Sanitária até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao final do trimestre (NA-ASTEC-01 - item 4.3.16).				
s) Balanço Anual de Anorexígenos e/ou Entorpecentes foram entregues na Vigilância Sanitária até o 10º (décimo) dia do mês de janeiro (NA-ASTEC-01 - item 4.3.17).				
t) O armário de medicamentos controlados está limpo, organizado e trancado (NA-ASTEC-01 - Item 4.3.19 e 4.4.8).				
u) Nos casos em que estejam envolvidos medicamentos controlados, os procedimentos "Devolução Integral" e "Troca" são realizados corretamente e somente no dia do registro da venda (NA-ASTEC-01- item 4.4.5)				
v) Nos casos de <u>erro de sistema</u> em que estejam envolvidos medicamentos controlados, a GEINF é comunicada e o procedimento "Devolução Integral" é realizado corretamente e no máximo até às 12:00h do dia subsequente ao erro (NA-ASTEC-01- item 4.4.6).				

Elaborado por: #REF!
 Revisado por: #REF!
 Data: #REF!



Loja: #REF!
Data-base: #REF!

ÁREA/PROCESSO: MEDICAMENTOS CONTROLADOS
Gerente Responsável: #
Farmacêutico Responsável: #

PONTOS DE CONTROLE INTERNO - DETERMINAÇÕES / ORIENTAÇÕES:

AÇÕES DE REGULARIZAÇÃO:

Elaborado por: #REF!
#REF!
Revisado por: #REF!

Data: #REF!

MC-2

