

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E APLICADA
CENTRO DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

NOVA METODOLOGIA DE AUDITORIA
EM UNIDADES OPERACIONAIS
DOS CORREIOS

Autores: Aloisio Humberto Muzzolon
Reinaldo Lozano

Projeto Técnico apresentado à
Universidade Federal do Paraná para
obtenção do certificado de extensão
universitária do Curso de Gestão para
Chefias Operacionais dos Correios

Orientador: Prof. Pedro Steinner

CURITIBA

1997

AGRADECIMENTOS

Ao Senhor Diretor Regional, Roberval Borges Corrêa, pela iniciativa e empenho em firmar parceria entre a ECT e a UFPR para realização do Curso de Gestão para Chefias Operacionais dos Correios; ao Gerente de Auditoria e Inspeção, Milton Cantos Lopes, pelo incentivo na nossa participação do Curso e pela colaboração na realização do presente projeto e ainda aos Professores Pedro Steiner, nosso orientador e Miriam Palmeira, Coordenadora do Curso, os nossos sinceros agradecimentos.

MISSÃO

“DAR SUPORTE, MEDIANTE ATIVIDADES DE AUDITORIA, INSPEÇÃO E FISCALIZAÇÃO, ÀS DIVERSAS ÁREAS DA EMPRESA, ATRAVÉS DA ANÁLISE E ELABORAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS, COM O OBJETIVO DE CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DO DESEMPENHO DOS CORREIOS E O FORTALECIMENTO DE SUA IMAGEM INSTITUCIONAL”.

RESUMO

A auditoria e, sobretudo, a inspeção que já conta mais de um século de histórico no serviço postal brasileiro, passaram, ao longo dos anos, por inúmeras reorganizações, reestruturações, enxugamentos e otimizações.

Tais ações renovadoras nunca surgiram imotivadamente, pelo contrário, sempre vieram como resposta a um ambiente e constantes mudanças. Hoje, mais do que nunca, as mudanças no mercado, na organização do trabalho, na tecnologia, etc., tem ocorrido em intervalos cada vez menores, demonstrando inequivocamente, que a única coisa realmente definitiva é a mudança.

Assim, o objeto deste estudo foi demonstrar como a nova metodologia de auditoria operacional, em implantação na Diretoria Regional do Paraná, irá gerar um incremento à visão sistêmica a nível de Regiões Operacionais, passando os pontos auditados a serem dirigidos e orientados, com roteiros de trabalho uniformes, tratando as informações colhidas de forma horizontalizada e verticalizada, passando os relatórios a conterem informações e avaliações agrupadas, não limitando-se apenas às anomalias, atingindo desta forma, uma maior eficácia das atividades da Gerência de Auditoria e Inspeção, face ao uso da auditoria como instrumento de gestão de melhorias.

APRESENTAÇÃO

Segundo a União Postal Universal, os nossos Correios são um dos mais modernos e eficientes do mundo, o mais rápido do planeta.

Todos os dias entregam quase 20 milhões de cartas, telegramas, encomendas, cartões de crédito, revistas, talões de cheques, jornais, uma infinidade de objetos. São 230 entregas a cada segundo, em qualquer lugar do Brasil e do mundo.

Mas, por melhor que o sistema funcione , sempre é possível melhorar um pouco mais.

Assim, o objetivo principal deste trabalho é demonstrar a metodologia usada para elaboração dos relatórios de controle interno, tendo como balizador os modelos e procedimentos utilizados pela Gerência de Auditoria e Inspeção até 1995 e a metodologia atualmente em fase de implantação na Diretoria Regional do Paraná.

SUMÁRIO

Agradecimentos	III
Missão	IV
Resumo	V
Apresentação	VI
Capítulo I - INTRODUÇÃO	01
1. Objetivo do Projeto	01
2. Justificativas	01
3. Delimitação do Projeto	01
4. Organização do Projeto	02
5. Metodologia	03
5.1. Introdução	03
5.2. Definição das Perguntas	05
Capítulo II - REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	06
1. Introdução	06
2. Conceitos	06
2.1. Conceitos Básicos de Auditoria	06
2.2. Finalidades da Auditoria	08
2.3. Auditoria Interna	10
3. Normas Brasileira para o Exercício da Auditoria Interna	11
3.1. Conceitos Básicos	11
3.2. Finalidade das Normas	12
4. Auditoria Operacional	13
4.1. Origem da Auditoria Operacional	13
4.2. Natureza da Auditoria Operacional	13

5. Técnicas de Auditoria	16
5.1. Exame Físico de Documentos	16
5.2. Contagens Físicas	16
5.3. Comparação de Registros	17
5.4. Análise de Registros	17
5.5. Observações de Procedimentos	18
5.6. Determinação de Amostras	18
5.7. Realização de Levantamentos	19
5.8. Exame Lógico/Confidencial de Informações	19
5.9. Verificação “In Loco”	20
5.10. Identificação de Tendências	20
6. Acepções Recomendadas para a ECT	21

Capítulo III - A EMPRESA 22

1. História da Empresa	22
2. Histórico Sobre a Atividade de Auditoria no Serviço Postal Brasileiro	27
3. Auditoria Interna na ECT	33
3.1. Estrutura Organizacional	33
3.2. Por que Auditoria e Inspeção na ECT	34
3.2.1. Imposições Legais	34
3.2.1.1. Auditoria	34
3.2.1.2. Inspeção	35
3.3. Ferramenta Gerencial	35
3.3.1. Auditoria	35
3.3.2. Inspeção	37

Capítulo IV - ANÁLISE DA SITUAÇÃO	40
1. Introdução	40
2. Situação Anterior	40
2.1. Visão Operacional	40
2.2. Pontos Auditados	41
2.3. Relatório	41
2.4. Fluxo, Análise e Respostas dos Relatórios de Controle Interno	41
3. Situação Atual	42
Capítulo V - PROPOSTAS	44
1. Introdução	44
1.1. Elaboração	44
1.2. Relato de Auditoria	44
1.3. Roteiro	45
1.4. Relatório Consolidado	45
1.5. Análise de Resultados	46
Capítulo VI - CONCLUSÃO	48
Anexo I : Modelo Antigo de Relatório de Inspeções	
Anexo II : Roteiro de Auditoria e Inspeções em Agências	
Anexo III : Modelo Atual de Relatório de Inspeções	
Anexo IV : Planilha de Indicações	
Anexo V : Relatório Consolidado	

Referências Bibliográficas

Capítulo I – INTRODUÇÃO

1. Objetivo do Projeto

O presente trabalho tem como objetivo apresentar nova metodologia na execução das auditorias operacionais e a elaboração dos relatórios onde vamos procurar demonstrar os benefícios de um roteiro de trabalho pré estabelecido, através do qual se verificam as prioridades definidas pela área de auditoria e as eleitas pelas outras áreas da Empresa.

2. Justificativas

Tanto na fase de elaboração como na de sua execução, o plano de auditoria deveria merecer maior atenção por parte do administrador da empresa pública, por se tratar de um instrumento que deveria ser o norteador do plano de gestão de melhorias. No entanto, tornou-se uma peça meramente formal ou para cumprir aos preceitos legais.

Torna-se necessário, mais do que nunca, que a Auditoria Interna, assuma o papel de órgão de assessoramento interno, procurando, no desenvolvimento de suas atividades específicas dentro da organização, identificar fatores indesejáveis ao sistema administrativo, contribuindo desta maneira, para o aprimoramento dos controles e da eficácia administrativa.

3. Delimitação do Projeto

Este trabalho, por ser um estudo de caso, apresenta conclusões que se referem apenas à Instituição analisada. No entanto, pode ser utilizado como fonte de informações para outros estudos da mesma natureza.

4. Organização do Projeto

Este trabalho está organizado da seguinte forma:

O Capítulo I tem como objetivo chamar atenção para importância do assunto, bem como daqueles que, direta ou indiretamente, irão se beneficiar dos dados levantados, possibilitando ao administrador, instrumentos que indique de maneira confiável e precisa o desempenho dos fatores vitais para a organização.

O Capítulo II trata da revisão da literatura onde procurou-se buscar os enfoques que dizem respeito com a auditoria, dando destaque àqueles tópicos relacionados a auditoria operacional.

Em função de peculiaridades próprias, optou-se pelo método de estudo de casos, de forma a permitir um conhecimento mais profundo sobre o assunto e suas implicações nos ambientes estudados como também, tendo em vista fazer uma análise comparativa com o referencial apresentado.

O Capítulo III trata da história da Empresa e da Auditoria na ECT.

O Capítulo IV apresenta a análise comparativa entre a metodologia usada e a metodologia ora em implantação.

No Capítulo V apresentamos as propostas, motivo da realização deste trabalho.

5. Metodologia da Pesquisa

5.1. Introdução

Este item visa mostrar a metodologia utilizada que orientou-nos para realização deste trabalho.

Reconhecendo-se a carência de estudo neste campo, optou-se pelo método de estudo de caso, por ser aquele que possibilita a maior riqueza de detalhes, como também permite maior visualização da situação corrente, as interações ambientais em cada unidade estudada. O estudo de caso constitui-se também num importante instrumento de pesquisa, pois permite aumentar a análise sobre uma ou mais organizações, e, através do qual é possível fazer uma comparação entre a literatura estudada e os casos reais levantados na pesquisa.

Como o objetivo desse estudo é aprofundar os conhecimentos sobre a importância da auditoria para as empresas e, mais especificamente para a empresa pública, pode-se dizer que a escolha deste método atende as necessidades da pesquisa, como meio de se mostrar como a auditoria é vista e utilizada na empresa pública.

SIMON, observa que:

“O estudo de caso é método de escolha quando você deseja obter riqueza de detalhes a cerca do assunto. Você comumente deseja tais detalhes quando não conhece exatamente o que está procurando. O estudo de caso é então apropriado quando você está tentando achar indícios e idéias para pesquisas futuras”. (1)

BRUYNE et alli, assim se manifesta quanto ao estudo de caso:

“O estudo de caso reúne informações tão numerosas e tão detalhadas quanto possível com vistas a aprender a totalidade de uma situação. Por isso ele recorre à técnicas de coleta de informações igualmente variadas (observações, entrevistas, documentos), e aliás, freqüentemente refinadas: observação participante, sociométrica aplicada à organização, pesquisa do etnográfica”. (2)

(1) SIMON, J. L. - Basic Research Methods on Social Scienc – New York – Randon House – 1969 – pg 276

(2) BRUYNE, Paul de, HERMAN, J. e SCHOUTHEETE, M. de - Dinâmica da Pesquisa Social em Ciências Sociais – Editora Francisco Alves - 2ª edição - pg. 225

5.2. Definição das Perguntas

Esta pesquisa objetivou coletar informações junto à outras Gerências de Auditorias de outras Unidades da Federação, onde foram formuladas perguntas sobre a nova metodologia de trabalho proposta pela Gerência de Auditoria do Paraná, como:

- Quais as vantagens apresentadas pela metodologia adotada pela Gerência de Auditoria do Paraná?
- Que tipo de relatórios a metodologia poderá proporcionar?
- Em que aspectos a nova sistemática poderá agilizar as informações à Direção Regional?

Capítulo II - REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

1. Introdução

Neste capítulo apresentamos alguns conceitos básicos inerentes à Auditoria Interna e a relação com as atividades de auditoria no âmbito da ECT.

2. Conceitos

2.1. Conceitos Básico de Auditoria

Inicialmente a auditoria limitava-se à VERIFICAÇÃO dos registros contábeis, visando observar se eles eram exatos, isto é, confrontava a escrita com as provas do fato e as correspondentes relações de registro.

A inspeção ou verificação de fatos e seus registros têm, portanto, na História da Contabilidade as mais profundas raízes.

A tendência moderna representa uma evolução nos campos de atuação da auditoria. Hoje o conceito é dinâmico e em evolução, atribuindo-se à auditoria outras importantes funções, abrangendo todo o organismo da Empresa e sua administração mediante orientações, interpretações e até previsão de fatos.

Além da missão de exame, a auditoria passa também à crítica, como consequência de suas interpretações.

A moderna auditoria não se restringe à crítica de fatos relativos a problemas da administração que representem fatos de natureza contábil. A dinamicidade que as relações comerciais impõem às empresas obriga a auditoria a opinar, também, sobre disciplina, organização, ambiente psicológico, relações humanas do trabalho, processos, sistemas, fluxos, negócios, etc.

Pode-se elencar então, dois conceitos básicos que definem a AUDITORIA:

“AUDITORIA É A TÉCNICA DO SISTEMÁTICO EXAME DOS REGISTROS, VISANDO APRESENTAR CONCLUSÕES, CRÍTICAS E OPINIÕES SOBRE SITUAÇÕES PATRIMONIAIS E AQUELAS DOS RESULTADOS, QUER FORMADAS, QUER EM PROCESSO DE FORMAÇÃO”.

“A AUDITORIA É FUNÇÃO ORGANIZACIONAL DE REVISÃO, AVALIAÇÃO E EMISSÃO DE OPINIÃO QUANTO AO CICLO ADMINISTRATIVO (PLANEJAMENTO, EXECUÇÃO, CONTROLE) EM TODOS OS MOMENTOS/ AMBIENTES DAS ENTIDADES”.

A segunda conceituação é de caráter mais abrangente, possuindo diversos vetores que podem ser estruturados e combinados para a prática da função organizacional de auditoria.

Os vetores determinantes da organização em que a auditoria administrativa/técnica/operacional deva ser exercida, são resumidamente os seguintes:

- todas as entidades são vistas segundo seu ambiente externo e interno, sendo este estruturado em áreas organizacionais meio (serviços) e fim (produtos);
- as linhas de negócios fluem do ambiente interno para o externo, operacionalizadas por recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros;
- todas as atividades exercidas em uma organização podem ser vistas em termos do binômio “ciclo administrativo/nível organizacional”, ou seja, planejamento/execução/controle versus operacional/tático/estratégico;
- a auditoria é exercida segundo os focos PRESENTE/ PASSADO (auditoria operacional) e PRESENTE/FUTURO (auditoria de gestão).

2.2. Finalidades da Auditoria

Os fins da auditoria são os aspectos sob os quais se objeto é considerado, tais como indagações e determinações sobre os estados patrimonial, financeiro e residual; descoberta e prevenção contra erros e fraudes; e estudos gerais sobre casos especiais.

Um conceito comum a respeito das finalidades da auditoria é o de que ela atua na descoberta e prevenção contra fraudes e na certificação da verdade sobre situações.

Estes aspectos constituem apenas uma parte, embora devam ser examinados com atenção, pois a utilidade da descoberta de fraudes é tão grande como qualquer outro exame.

Os fins da auditoria tendem a ampliar-se em face da evolução extraordinária que a técnica vem sofrendo e da sua múltipla utilidade às entidades.

Os fins da auditoria podem sofrer maiores relevos sob certos aspectos de acordo com o regime político e econômico das nações, com também quanto são tipo de auditoria a ser realizada, se fiscal, orçamentária, contábil, de negócio, operacional, de gestão, etc.

É inequívoca a predominância de uma meta ou finalidade no trabalho, a programação do que será realizado e o critério de avaliação dos dados coletados.

O importante no alcance dos fins da auditoria é a sustentação dos conceitos de:

a) Independência na escolha das situações a serem auditadas (pontos de controle) e das soluções a serem negociadas (recomendações), entre auditores e auditados; e

b) Duplicidade de atuação, no sentido de que a atuação da auditoria visa verificar/constatar a qualidade dos processos e resultados organizacionais já praticados e seus reflexos nos horizontes presente/passado e presente/futuro.

2.3. Auditoria Interna

“A AUDITORIA INTERNA é uma atividade de avaliação independente e de assessoramento da administração, voltada para o exame e avaliação da adequação, eficiência e eficácia dos sistemas de controle, bem como de qualidade do desempenho das áreas em relação às atribuições e aos planos, metas, objetivos e POLÍTICAS DEFINIDAS PARA AS MESMAS. “(Instituto dos Auditores Internos do Brasil - AUDIBRA).

As normas Usuais de Auditoria relativas ao âmbito do trabalho asseguram que a Auditoria Interna deve proceder ao exame e avaliação da adequação e eficiência do sistema de Controle Interno da qualidade do desempenho na realização do trabalho.

A finalidade da revisão da adequação do Controle Interno é determinar se ele nos dá a certeza razoável de que os OBJETIVOS da organização são cumpridos de maneira EFICIENTE E ECONÔMICA. Ao determinar a eficiência queremos nos assegurar que o Sistema de Controle Interno FUNCIONA como deve. Ao revisar a QUALIDADE do desempenho queremos saber se os OBJETIVOS da organização foram atingidos.

A AUDITORIA INTERNA, para atingir os seus objetivos, necessita executar as seguintes tarefas:

- Checar o grau de confiabilidade das informações contábeis e outras obtidas dentro da organização;
- Testar se estão sendo cumpridas corretamente, as políticas, os procedimentos e os planos estabelecidos;

- Avaliar a qualidade do desempenho das tarefas delegadas e
- Revisar e avaliar a eficiência, a adequação e a aplicação dos controles contábeis, financeiros e operacionais.

Através da simples observação dos objetivos e funções da Auditoria Interna mencionados, podemos verificar o importante papel por ela desempenhado em termos de exame, fortalecimento e constante melhoria do Controle Interno das empresas.

3. Normas Brasileira para o Exercício da Auditoria Interna

3.1 Conceitos Básicos

As normas referente ao exercício da auditoria interna, nas suas várias áreas de atuação, modalidades e enfoques técnicos, foram aprovadas pelos membros do Instituto dos Auditores Internos do Brasil e dizem respeito aos princípios que devem pautar as atividades do profissional de auditoria interna, de sua organização, de seu trabalho, dos seus padrões de avaliação pessoal em relação aos exames efetuados e dos respectivos relatórios.

A Instrução SEST nº 02, de 05/11/86, instituiu as **NORMAS PARA O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DA AUDITORIA INTERNA NAS EMPRESAS ESTATAIS**, que apresenta a mesma estrutura e conteúdo das normas estabelecidas pela AUDIBRA.

3.2. Finalidades das Normas

As normas têm as seguinte finalidades:

- Orientar o auditor interno no exercício de sua funções e responsabilidades;
- Servir de instrumento do ensino, aperfeiçoamento e treinamento do auditor interno;
- Padronizar e esclarecer a terminologia utilizada na auditoria interna, nas várias áreas de atuação, modalidades e enfoques técnicos;
- Permitir levar ao conhecimento da administração o papel, responsabilidades, forma de atuação, âmbito, atribuições, contribuições e capacitação do auditor interno;
- Servir de instrumento para ampliar e melhorar o relacionamento técnico-profissional entre auditor interno e o auditor independente, no que concerne ao conhecimento mútuo do padrões de conduta e observância de normas;
- Servir de ponto de partida para as adaptações que, por circunstâncias legais, tiverem de ser efetuadas no exercício da auditoria interna do poder público;
- Estabelecer uma base para a avaliação de desempenho do auditor interno e do órgão de Auditoria Interna.

4. Auditoria Operacional

4.1. Origem da Auditoria Operacional

O termo Auditoria surge da “Declaração de Responsabilidade do Auditor Interno”, que ao descrever a natureza da função, afirmava que o Auditor Interno lida com matéria contábil, mas pode também tratar com assuntos de natureza operacional. A partir dessa conceituação, o termo “Auditoria Operacional” passa a significar auditoria não contábil.

A partir da década de 50, a Auditoria Operacional ganhou novo horizonte e escopo, significando mais do que a incursão em áreas que não as previamente delimitadas para a auditoria tradicional.

É que a natureza fundamental da própria atividade de auditoria começa a ganhar novos contornos.

4.2. Natureza da Auditoria Operacional

Modernamente, a Auditoria Operacional é considerada, essencialmente, um enfoque.

Em resumo, pode-se dizer que um mesmo assunto pode ser visto por olhos de um contador e resultar num exame financeiro tradicional ou de um ponto de vista gerencial, como se fosse o proprietário do negócio, e resultar numa Auditoria Operacional dos 3 (três) “És” (Economia, Eficiência e Eficácia).

Os objetivos específicos da auditoria Operacional são:

- a) avaliação dos controles gerenciais internos quanto à sua adequação e eficácia;
- b) identificação de falhas e irregularidades no ciclo operacional;
- c) avaliação da adequação e qualidade da organização, administração e pessoal;
- d) avaliação do desempenho do setor e do seu ciclo operacional;
- e) adequação dos procedimentos operacionais;
- f) cumprimento e aperfeiçoamento das normas aplicáveis;
- g) integração dos órgãos e setores envolvidos na operação;
- h) avaliação dos registros e dos sistemas de informações gerenciais;
- i) observância e contingenciamentos orçamentários e legais impostos à operação;
- j) aderência das ações operacionais administrativas às políticas, planos e diretrizes;
- k) exame das alternativas quanto ao seu potencial para atingir os objetivos com maior economia e eficiência;
- l) verificação das causas de ineficiência ou desperdícios;

- m) avaliação de operações e programas quanto aos custos/benefícios, aos padrões de custo originalmente previstos e aos resultados esperados;
- n) fidedignidade e integridade das informações operacionais, gerenciais e meios utilizados para identificar, aferir, classificar e comunicar essas informações;
- o) economicidade, eficácia e eficiência na utilização dos recursos;
- p) qualidade e eficiência dos sistemas e fluxos estabelecidos para assegurar a observância das políticas, planos, procedimentos, leis, normas e regulamentos aplicáveis aos serviços, programas e operações e a sua observância efetiva em todos os níveis gerenciais;
- q) cumprimento dos objetivos e metas estabelecidas para os serviços, operações e programas;
- r) adequação e grau de compreensão das normas operacionais; e
- s) adequação, fidedignidade e eficácia dos relatórios e informações adotadas em relação às operações e programas.

5. Técnicas de Auditoria

5.1. Exame Físico de Documentos

Objetiva identificar situações de irregularidades em termos de:

- ◆ documentos rasurados, ilegíveis, extraviados, segundo a ótica da segurança física;
- ◆ armazenamento dos documentos em ambiente impróprio e que possam acarretar ameaça à integridade dos mesmos;
- ◆ atendimento/enquadramento às normas.

Exemplo: Característica de preenchimento dos documentos quanto à facilidade de rasuras, adulteração, complementações, etc.

5.2. Contagens Físicas

Tem por objetivo garantir a existência dos ativos da empresa, tais como matérias-primas, instalações, insumos, material de consumo, produtos acabados, numerário, móveis e utensílios, máquinas e equipamentos, software, pessoal, documentos/relatórios.

Exemplo: medições de tanques, depósitos, armazéns, etc.

5.3. Comparação de Resgistros

Visa correlacionar situações sobre auditoria em termos de:

- ◆ arquivos operacionais com arquivos contábeis;
- ◆ registros manuais com registros em computador;
- ◆ informações existentes na filial "A" com aquelas da filial "B".

Exemplo: comparação da posição de fornecedores ou clientes com relatórios/registros empresariais.

5.4. Análise de Registros

Identifica a qualidade das informações existentes nas organizações, em termos de:

- ◆ lógica de armazenamento (eficiência);
- ◆ pertinência de sua existência (eficácia);
- ◆ sua importância para a operacionalização empresarial (produtividade);
- ◆ enquadramento da informação em normas legais ou empresariais;
- ◆ rastreamento do tratamento dado a determinado tipo de transação.

Exemplo: análise do maior saldo negativo em c/c jurídica e física e a intensidade do fato junto ao mesmo cliente.

5.5. Observações de Procedimentos

Determina a adequacidade das atividades operacionais da área auditada em termos de:

- ◆ procedimentos errados sendo executados;
- ◆ duplicidade de procedimentos sendo realizado;
- ◆ omissão de procedimentos recomendados;
- ◆ falta ou inexistência de procedimentos;
- ◆ procedimentos executados, tais como: dolo, como roubo, furto, fraude.

Exemplo: acompanhamento de procedimentos operacionais de carga e descarga.

5.6. Determinação de Amostras

Tem por finalidade:

- ◆ dar velocidade ao trabalho de auditoria evitando testes repetitivos;
- ◆ testar as situações/casos mais significativos;
- ◆ emitir uma opinião sobre o universo a partir da análise de um subconjunto representativo.

Exemplo: selecionar uma amostra do universo clientes da agência valendo-se de critérios tais como postagens efetuadas, peso das encomendas postadas, frequência de postagens.

5.7. Realização de Levantamentos

Visa caracterizar o ambiente auditado em determinado momento histórico; permitir aos auditados exporem a lógica de funcionamento de suas áreas/sistemas; documentar/mapear o ambiente foco do trabalho de auditoria.

Exemplo: estrutura orgânica e lay-out físico da dependência.

5.8. Exame Lógico/Confidencial de Informações

Tem por objetivo:

- ◆ verificar a existência, coerência e utilidade dos totais de controle em relatórios operacionais ou de controle;
- ◆ verificar o cumprimento das normas e preceitos de sigilo vigentes na organização.

Exemplo: estrutura para manutenção do sigilo de informações financeiras.

5.9. Verificação “In Loco”

Objetiva realizar comprovação, via presença física, da mecânica/situação operacional do ambiente auditado; a familiarização com o ambiente sob auditoria e a interação pessoal com a área auditada.

Exemplo: visita a uma agência para verificação das condições de segurança das instalações.

5.10. Identificar Tendências

Objetiva detectar as orientações ditadas pelo ambiente externo organizacional (comunidade, clientes) e pelo ambiente interno (alta administração, executivos, especialistas), em termos formais ou informais, do que serão, em termos alternativos, as linhas de negócios/produtos/serviços da entidade.

Exemplo: advento de novas tecnologias/descobertas.

6. Acepções Recomendadas para a ECT

Considerando a literatura apresentada e diante da realidade do “mundo postal”, recomenda-se seja a atividade de auditoria, no âmbito da ECT entendida como sendo aquela que agrega atribuições relativas a avaliação de controles internos, quer eles estejam em um Centro de Triagem, quer estejam no Departamento de Contabilidade, quer sejam operacionais, quer sejam estratégicos.

Quanto à inspeção, recomenda-se atribuir-lhes apenas o significado das ações de segurança e investigação no serviço postal e de telegramas.

Ainda que tais designações de cunho estritamente semântico possam parecer, à primeira vista, estéreis, elas são, como se verá adiante, fundamentais para compreensão da realidade vivida pela ECT.

Capítulo III - A EMPRESA

1. História da Empresa

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, criada pelo Decreto-Lei 509, de 20 de março de 1969, originou-se da transformação do antigo Departamento de Correios e Telégrafos - DCT, subordinado ao extinto Ministério da Viação e Obras Públicas.

As importantes mutações econômicas e sociais que se verificaram na sociedade brasileira a partir da década de 60 geraram maiores e mais sofisticadas necessidades dos meios de comunicação, sem dúvida, técnica e quantitativamente superiores à capacidade dos sistemas instalados. O DCT não fugia à regra, estava superado, não só quanto aos equipamentos operacionais, mas também, no tocante às técnicas administrativas e gerenciais empregadas.

O surgimento de uma Empresa de Correios e Telégrafos caracterizou a tomada de consciência do problema pelos poderes públicos, que, deste modo, encaravam a realidade e repunham as atividades postais e telegráficas no lugar de destaque que sempre mereceram.

A fase inicial de implantação da Empresa seguiu-se a do preparo de amplo diagnóstico, deflagrado com o auxílio de uma assessoria internacional especialmente contratada, que mostrou as profundas imperfeições dos correios brasileiros.

A falta de adequada política tarifária, a obsolescência dos meios materiais, a precariedade das instalações e o despreparo do pessoal eram responsáveis pelos baixos padrões qualitativos dos serviços então oferecidos, que geravam o descrédito público da instituição.

A ECT herdava, assim, pesado ônus, tarifas aviltadas que não permitiam a cobertura das despesas, serviços muito aquém dos padrões internacionais, centenas de municípios sem nenhum tipo de atendimento, pessoal, em grande parte, sem preparo e remunerado em desacordo com a realidade do mercado. Nessa época proliferavam Correios paralelos, instalados nos grandes centros, os quais selecionavam clientes e serviços, atendendo somente aos que lhes proporcionavam maiores lucros. À ECT restavam os encargos difíceis e onerosos, que a levavam a um injusto estigma de incapacidade e inoperância.

A situação da ECT na atualidade mudou completamente. Alerta e motivada para acompanhar o desenvolvimento do país, adotou no decorrer dos anos uma série de medidas indispensáveis à renovação de sua estrutura, dentro de modernas técnicas administrativas e operacionais, dotando a Empresa de uma maior flexibilidade para absorver o inevitável crescimento dos serviços, buscando, continuamente, a elevação dos padrões de qualidade e a conseqüente satisfação da clientela.

Em resposta a esse esforço, verificou-se notável crescimento do tráfego, quer nos serviços postais convencionais, quer nos serviços especiais. Para se ter uma idéia exata da evolução dos serviços, a média de postagem por habitante na década de 70 era de 2,2 objetos ao ano contra 24,2 objetos "per capita" em 1988.

Alguns dos momentos mais importantes da ECT desde sua fundação são apresentados a seguir:

1969 - Criação da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, vinculada ao Ministério das Comunicações.

1970 - Criação do Serviço de Correspondência Agrupada - SERCA, para executar o serviço de malotes com segurança e regularidade.

- 1971 - Início, em convênio com a PUC/RJ, da formação da 1ª turma de Técnicos de Nível Superior, visando a uma melhoria do desempenho do desempenho das atividades da Empresa.
- 1972 - Implantação das Linhas Tronco Nacionais - LTNs ligando as principais cidades do país, introduzindo uma reformulação completa do encaminhamento de correspondências por via de superfície.
- 1973 - Início da implantação das Caixas de Coleta, em fibra de vidro, por todo o país propiciando ao usuário maior comodidade e segurança na entrega.
- 1974 - Criação da Rede Postal Aérea Noturna - RPN, operando com aeronaves fretadas da aviação comercial. As correspondências passam a ser entregues nas principais capitais 24 horas após a postagem.
- 1975 - Implantação do serviço de dados modernizando os Sistemas da Empresa. A ECT entra na era da informática.
- 1976 - Conclusão da implantação da Rede Nacional GENTEX nas principais cidades do País.
- 1977 - Aceleração da instalação de Centros de Triagem automáticos, acarretando maior rapidez no encaminhamento.

- 1978 - Promulgação da Lei Postal n.º 6538, que unificou a legislação relativa aos Correios e Telégrafos.
- Criação da Escola Superior de Administração Postal - ESAP, em Brasília/DF, para funcionamento do Curso de Administração Postal anteriormente realizado em convênio com a PUC/RJ.
- 1979 - A ECT sedia o XVIII Congresso da UPU - União Postal Universal. O Congresso é o órgão supremo da União Postal Universal - UPU e se reúne, ordinariamente, a cada cinco anos para discussão de temas ligados à política postal.
- 1980 - Criação do Museu Postal e Telegráfico da ECT, em Brasília-DF, visando a preservar a história dos Correios e Telégrafos no Brasil.
- 1981 - Conquista de prêmios internacionais em filatelia, com as emissões da Série Folgedos e Bailados e do Bloco São Gabriel.
- 1982 - Implantação do SEDEX - Serviço de Encomendas Expressa Nacional, atendendo às principais cidade do País.
- 1983 - Criação do Serviço de Post-Grama (atualmente Fax-Post), permitindo a transmissão de mensagens, através de Fac-Símile, em tempo recorde.
- 1984 - ECT é apontada como a empresa de maior credibilidade em pesquisa realizada pelo Instituto Gallup.
- 1985 - Interiorização da ECT através da instalação dos Postos de Correio Rural.

- 1986 - Participação da ECT na distribuição de livros didáticos e na campanha do leite, destinados à população carente.
- 1987 - O Instituto Gallup atesta, em pesquisa, o alto índice de pontualidade e qualidade atingidos pelos serviços da ECT.
- Em produtividade, alcança o 1º lugar conforme a revista Exame, edição “Melhores e Maiores”.
- 1988 - Criação do CF - Comprovante de Franqueamento e do Export Post - Encomenda Internacional com Declaração de Valor.
- A revista Exame aponta novamente a ECT como a empresa mais produtiva do setor público brasileiro.
- 1989 - A Empresa reformula sua estrutura organizacional visando a torná-la mais flexível e adaptável às necessidades da clientela e se prepara para ser o “Correio do Ano 2000”. As diretrizes emanadas da Alta Administração enfatizam uma postura de “marketing” mais agressiva junto ao público externo e interno, bem como a modernização e informatização dos sistemas operacionais, visando à meta prioritária: a satisfação do cliente.
- 1995 - Inicia-se o processo de automação da rede atendimento em consonância com o Programa de Recuperação e Ampliação do Sistema de Telecomunicações e do Sistema Postal - PASTE, do Ministério das Comunicações que prevê até o ano 2003 investimentos na ordem de R\$ 3,9 bilhões.

2. Histórico Sobre a Atividade de Auditoria e Inspeção no Serviço Postal Brasileiro

A história da extinta Inspetoria Geral da ECT foi narrada em 1974 pelo pesquisador Maurílio Brito em sua obra intitulada Inspetoria Geral. Em vista da excelência do trabalho desenvolvido por aquele historiador, transcrevem-se, a seguir, as suas palavras:

“A inspeção nos nossos Correios não é uma resultante das normas que, atualmente, disciplinam sua execução. É uma natural decorrência da natureza específica de sua finalidade, e consta de todos os regulamentos que foram baixados ao longo dos trezentos e onze anos já decorridos após sua instituição pelo Regimento Real de 23 de janeiro de 1663.

Regimento Provisional da Administração do Correio do Rio de Janeiro, aprovado pela Decisão nº 53, de 22 de novembro de 1808, do Príncipe Regente e considerado o primeiro Regulamento dos Correios do Brasil, determinava que o Administrador, ou seu imediato, deveria fiscalizar a hora e saída de todos os empregados. Essa fiscalização estendia-se notadamente aos servidores incumbidos de “entregar as cartas ao povo” e de “abrir a casa” toda manhã para aviamento das partes que procurarem cartas e a tarde quando a urgência o pedir e julgar conveniente o administrador.

A 5 de maio de 1829, D. Pedro I, alcançando bem a importância dos serviços postais para o desenvolvimento do Império, assinou decreto dando novo Regulamento aos Correios, consolidando a legislação que já existia sobre o assunto. Criou-se o cargo de Diretor Geral, a quem cabia “fiscalizar, promover e dirigir a administração geral dos Correios do Império”, cargo esse que foi suprimido dois anos depois, por decreto de 7 de julho de 1831, passando a direção e inspeção dos serviços postais na Província onde estivesse a Corte para as atribuições do Ministro do Império, e nas outras províncias aos respectivos presidentes.

Passados treze anos, por decreto de 21 de dezembro de 1844, era restabelecido o cargo de Diretor Geral dos Correios, cujo titular voltou a ter competência para fiscalizar a administração de todos os correios. Todavia, o Ministro do Império, quando julgasse conveniente, poderia mandar examinar por pessoas de sua confiança (empregado ou não do correio) se o Regulamento estava sendo cumprido, e se o público era satisfatoriamente servido.

Em 1865 ficou estabelecido que as visitas de inspeções às administrações postais das províncias seriam feitas duas vezes por ano, sendo privativas de empregados da Diretoria Geral.

O regulamento de 1888, último baixado no regime imperial sobre os nossos correios, não alterou o critério que vinha sendo adotado para os serviços de inspeção, o mesmo ocorrendo com o Regulamento de 1º de maio de 1890, o primeiro da República a tratar de assuntos postais, apenas as inspeções ficaram restritas a uma por ano.

Com o desenvolvimento que iam tendo os nossos correios, as autoridades por eles responsáveis chegaram à conclusão de que não poderiam prescindir de um serviço de fiscalização organizado. O contrabando postal era praticado às claras, principalmente no interior, com profundas e negativas implicações na receita. Por outro lado, os serviços de condução de malas postais nas províncias, distantes da corte exigiam dos administradores contínua vigilância, a fim de que fossem evitados extravios ou violações de correspondência.

Já no período republicano, pelo Decreto nº 7.653, de 11 de novembro de 1909, estabeleceu-se a inspeção permanente em todas as repartições postais. Para isso foi criado um quadro de inspetores regionais sujeitos à superintendência de um Inspetor Geral, de imediata confiança do Diretor Geral e escolhido dentre os empregados do quadro da Diretoria Geral que tivessem demonstrados competência, dedicação e critério no desempenho de comissões anteriores. Servia por um prazo nunca inferior a três anos podendo, ser reconduzido se fosse da conveniência do serviço.

Eram amplas as atribuições do Inspetor Geral. Tinha ele além de outras a incumbência de organizar o roteiro para as inspeções (o Regulamento falava em “plano de instruções para os serviços de inspeção”), e devia dedicar pelo menos seis meses por ano nos trabalhos relacionados com as inspeções.

Teve pouco tempo de vigência o Regulamento de 1909. Dois anos apenas, de vez que a 3 de novembro de 1911 outro passou a disciplinar os serviços postais, aprovados pelo Decreto nº 9.080, determinando que os trabalhos de inspeção se tornariam efetivos pela visita pessoal do Diretor Geral e por delegados designados em comissão. As inspeções não poderiam ser feitas por quem contasse menos de dez anos de “exercício postal”.

Não encontramos no Regulamento de 1911 nenhuma referência explícita às funções de Inspetor Geral. Os inspetores regionais voltaram a figurar com a designação de inspetores postais, no Regulamento aprovado pelo Decreto nº 14.722, de 16 de março de 1921, que manteve o caráter de permanência que vinha sendo dado aos serviços de inspeções.

A 2 de junho de 1933, pela Portaria nº 707/DCT, foi atribuída a um funcionário do quadro da Diretoria Geral a incumbência permanente de proceder às pesquisas que fossem necessárias para a perfeita fiscalização dos serviços postais, a fim de prevenir as defraudações, ou instruir os processos destinados a punir os funcionários envolvidos em faltas graves dessa natureza, podendo aquele servidor entender-se com as autoridades policiais para o melhor cumprimento de suas funções.

Na Portaria nº 707/33 citada identificamos as origens da Inspetoria Geral, e os seus termos mostram que a fiscalização deveria ser mais preventiva, característica que é hoje mantida.

Decorridos cinco anos, isto é, a 4 de março de 1938, o Diretor Geral do Departamento de Correios e Telégrafos, reconhecendo a necessidade de ampliar os serviços de fiscalização através de um órgão estruturado, pela Portaria nº 316 criava o Gabinete de Investigações Periciais - GIP, que passou a desincumbir-se das atribuições cometidas pela Portaria nº 707/33, estendendo a fiscalização aos serviços telegráficos, cabendo-lhe, ainda, efetuar exames para elucidação dos casos resultantes de violação, falsificações, adulterações de documentos, carimbos, sinetes, selos, vales postais, etc.

Apesar da existência do Gabinete de Investigações Periciais, o Departamento de Correios e Telégrafos continuava sem um setor que cuidasse exclusivamente do recebimento, estudo e solução das reclamações apresentadas envolvendo os serviços de entrega de correspondências e de encomendas.

Essa situação permaneceu até agosto de 1939, quando o Diretor Geral empenhado em atender com presteza e segurança a toda e qualquer reclamação, ou pedido de esclarecimentos sobre os serviços postais-telegráficos, através de circular recomendou aos diretores regionais a criação imediata do SERVIÇO DE INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES - SIR.

No que dizia respeito aos serviços de inspeção e fiscalização propriamente ditos, não havia um procedimento uniforme da parte das Diretorias Regionais. Por esse motivo, e considerando mais que a fiscalização e inspeção permanentes são medidas indispensáveis à boa execução dos serviços postais-telegráficos, e acauteladoras dos interesses da fazenda nacional, e a necessidade de serem tomadas providências imediatas após a verificação de quaisquer irregularidade na execução desses serviços, o Diretor Geral do Departamento de Correios e Telégrafos - DCT, a 08 de julho de 1940 criava a Inspetoria Geral dos Correios e Telégrafos - IPG, à qual o Gabinete de Investigações Periciais - GPI foi incorporado, incumbindo-lhe a inspeção e fiscalização permanentes dos serviços postais-telegráficos e, ainda instruir o pessoal, tomar conhecimento dos processos administrativos instaurados em virtude de irregularidades verificadas no serviço e orientar as sindicâncias julgadas necessárias a perfeita elucidação de cada caso.

Não obstante as medidas até então tomadas, as inspeções e fiscalizações dos serviços de correios e telégrafos continuavam sendo feitas sem obedecerem a um plano previamente organizado. Havia como que dispersão de atividades, resultante dos vários critérios adotados na realização dessas inspeções, o que levou o Diretor Geral a assinar a Portaria nº 761, de 11 de junho de 1957, aprovando a PLANO DE INSPEÇÕES GERAIS DO DEPARTAMENTO DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - DCT.

Na Portaria foi ressaltada que a sistemática da inspeção devia retratar fielmente o estado não só dos serviços, como da execução, orientação e planificação da mecânica postal-telegráfica . E mais, que a objetividade do processamento da inspeção não se devia cingir somente à apreciação ligeira, de aspectos formais, mas, ao contrário, constituir sondagem acurada das causas, vícios ou execução dos trabalhos.

O Decreto nº 51.902, de 19 de abril de 1963, incluiu a Inspetoria Geral na organização administrativa do Departamento de Correios e Telégrafos.

Decreto nº 509, de 20 de março de 1969, que criou a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, nenhuma referência faz à Inspeção Geral, o mesmo ocorrendo com o Estatuto Provisório e o Regimento.

O Estatuto definitivo aprovado pelo Decreto nº 72.897, de 9 de outubro de 1973, igualmente nada disse em relação à Inspeção Geral, entretanto, face aos dispositivos legais transcritos, a Inspeção Geral continuou funcionando normalmente

Os principais fatos da história da Inspeção Geral não abrangidos pela narrativa acima transcrita, ou seja, ocorridos de 1975 até a fusão com a Auditoria Interna, em 1990, podem assim ser resumidos:

Já em 1975, a Inspeção Geral passaria por um processo de reestruturação. Além de voltar a ser subordinada ao dirigente máximo da ECT, houve a criação da Divisão de Controle de Qualidade, com os serviços de inspeção, coleta de dados e de análise e da Divisão de reclamações, repartida em Seções de Reclamações Nacionais e Internacionais e Seção de Perícia.

Em 1983 a Direção da ECT resolveu alocar na Inspeção Geral o controle de qualidade estatístico realizado mediante pesquisas nas áreas operacionais das Diretorias Regionais. Assim a penúltima reestruturação foi promovida. A Divisão da Inspeção Geral que era designada "controle de qualidade" passou a chamar-se Divisão de Inspeção e Análise de Dados, com as Seções de Inspeção e de Análise de Dados. Além dela, havia a Divisão de Reclamações e a de Controle de Qualidade, esta com as Seções de Controle de Qualidade Postal, Serca e Telegráfico.

Em 1989 foi adotada a última estrutura para a Inspeção Geral. Já na época, subordinada à Diretoria de Controle, juntamente com a Auditoria Interna, a IPEGE, nova sigla adotada para o órgão, teve sua estrutura enxugada com a extinção de 4 das 9 seções existentes, entre elas a Seção de Perícia.

Em abril de 1990, a Inspeção Geral foi extinta em função da criação do Departamento de Auditoria e Inspeção - DAINS.

3. Auditoria Interna na ECT

3.1. Estrutura Organizacional

O sistema de auditoria e inspeção da ECT é composto pelos subsistemas de Auditoria e Inspeção e de Controle e Apuração de Reclamações.

Possui como órgão central o Departamento de Auditoria e Inspeção, subordinado diretamente ao Presidente do Conselho de Administração, com atribuições de desenvolver ações do sistema e coordenar tecnicamente as Gerências de Auditoria e Inspeção.

As Gerências de Auditoria e Inspeções - GAUDI são órgãos regionais do sistema, com subordinação administrativa ao Diretor Regional e técnica ao Departamento de Auditoria e Inspeção.

3.2. Por que Auditoria e Inspeção na ECT

3.2.1. Imposições Legais

3.2.1.1. Auditoria

Sob o prisma da lei (em sentido lato), a existência de um órgão de auditoria na ECT encontra respaldo nos seguintes dispositivos:

a) Decreto nº 93.216, de 3 de setembro de 1986: dispõe sobre o controle e a fiscalização das empresas estatais. O art. 1º deste Decreto estabelece que as empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias e todas as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União disponham, em sua estrutura organizacional, **de unidade de auditoria interna**, que terá titular admitido ou dispensado por proposta da Diretoria e aprovada pelo Conselho de Administração (inciso V, alínea "a"). A unidade de auditoria interna executará plano de trabalho anual aprovado pelo Conselho Fiscal (inciso V alínea "b").

b) Decreto nº 83.726, de 17 de julho de 1979: Aprova o Estatuto da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. No capítulo VI, concernente as atividades do Conselho de Administração, está definida a vinculação ao seu Presidente, **dos órgãos de Auditoria Interna da ECT** (parágrafo 2º do artigo 10º). Mais adiante, no capítulo IX, relativo as atividades do Conselho Fiscal, é prevista a sua competência em apreciar, aprovar e acompanhar a execução do **Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna-PAAAI** (art. 25º, inciso IX).

3.2.1.2. Inspeção

Do ponto de vista das leis, a atividade de inspeção no âmbito do serviço postal encontra respaldo nos seguintes dispositivos:

a) Decreto-Lei 509, 20/03/69, que criou a Empresa Brasileira de Correios e Telegráfos, prevê a existência de atividades de inspeção no âmbito da ECT, nos termos do art. 13 daquele diploma legal, cuja disposição é a seguinte: **ressalvada a competência do Departamento de Polícia Federal, a ECT manterá serviço de vigilância para zelar, no âmbito das comunicações, pelo sigilo da correspondência, cumprimento das leis e regulamentos relacionados com a segurança nacional, e a garantia do tráfego postal-telegráfico e dos bens e haveres da Empresa ou confiados à sua guarda.**

b) A Lei nº 6538, de 22/06/78, em seu título V, arrola os crimes contra o serviço postal e telegráfico. O art. 46, por sua vez, dispõe que o Ministério das Comunicações **colaborará com a entidade policial, fornecendo provas que forem colhidas em inquéritos e processos administrativos.** Cabe à área de Inspeção da ECT, então zelar pela obediência daquela Lei, bem como realizar investigações e apurações no âmbito interno da Empresa dos casos em que há suspeitas ou evidências de seu descumprimento.

3.3. Ferramenta Gerencial

3.3.1. Auditoria

Uma das principais justificativas da existência de uma atividade de auditoria permanente no âmbito da ECT é o fato de ela ser uma poderosa ferramenta gerencial, ou seja, ela é um instrumento que pode auxiliar, sobremaneira, o administrador no exercício do planejamento, da organização, da direção (comando e coordenação) e do controle.

Há que se ressaltar, no entanto, que, diferentemente do que se pode imaginar à primeira vista, a auditoria, em sentido estrito, não é sinônimo da função administrativa “controle”. É dizer, portanto, que não compete à auditoria executar todos os controles que existem na organização. Sua competência restringe-se tão somente à avaliação dos controles, frente aos parâmetros de auditoria. Se assim não fosse, o órgão de auditoria seria o maior de todos dentro da Empresa, controlando, por exemplo, os horários de entrada e saída dos empregados, o cumprimento das metas estabelecidas para resto de correspondência a distribuir dos Centros de Distribuição Domiciliária e o faturamento a receber da Empresa. Em poucas palavras, a auditoria é, portanto, um instrumento que informa o administrador, a partir da avaliação dos controles da Empresa, sobre a fidedignidade, pertinência e suficiência dos dados e informações geradas por tais controles.

A função administrativa “controle” deve existir em todos os níveis organizacionais e, portanto, conforme o interesse da Empresa, deve ser seguido pela auditoria.

“O controle propicia a mensuração e a avaliação dos resultados da ação empresarial obtidos a partir do planejamento, da organização e da direção” e a auditoria, por seu turno, oferece ao administrador informações precisas sobre a eficiência, eficácia, segurança, etc. dos controles da Empresa. É dessa forma que a auditoria cumpre uma das suas quatro utilidades: a **INFORMATIVA**.

Além disso, há que se ressaltar a segunda utilidade da auditoria: a **PREVENTIVA**, cuja essência se resume na realização de trabalhos de avaliação, e apresentação de sugestões que precedam o surgimento de falhas de auditoria (erros, delitos, perdas financeiras, não cumprimento de metas, etc.). Se os problemas ocorrem, a despeito dos esforços preventivos da auditoria, cabe a ela atuar de modo a que não surjam crises ou predicamentos políticos.

A partir daí, tem-se o aparecimento da terceira utilidade da auditoria: a **CORRETIVA**, cujo sentido não encerra a idéia de executar as operações necessárias ao saneamento dos problemas, mas o significado de alavancar, junto aos órgãos de linha envolvidos, as soluções recomendadas.

Por fim, não há como olvidar da utilidade **INSTRUTIVA** que a auditoria possui. Não se trata de ensinar os empregados da empresa a executarem suas tarefas a partir dos mesmos métodos e técnicas utilizados pelos órgãos de capacitação de recursos humanos. A auditoria, no transcorrer dos trabalhos de campo que realiza, termina por difundir, junto aos empregados envolvidos com as atividades avaliadas, instruções sobre a correta maneira de executarem suas tarefas.

3.3.2. Inspeção

A inspeção, é o rótulo escolhido para designar as atividades de apuração de irregularidades, de investigação e segurança no serviço postal.

Assim sendo, é de se notar que a inspeção, diferentemente da auditoria está muito centrada na correção de problemas do que na sua prevenção. A auditoria chega antes do surgimento de crises ou predicamentos políticos ao passo que a inspeção vem depois, procurando definir a materialidade e a autoria do erro, delito, etc. Convém que se ressalte, no entanto, que não há como desconsiderar um certo caráter preventivo da atividade de inspeção, na medida em que a correção de problemas evita ou inibe reincidências.

Por conta do exposto, tem-se a atividade de inspeção como uma ferramenta importante, à disposição do administrador, para a correção de problemas administrativos que apontem para a ocorrência de delitos.

No serviço postal e de telegramas, casos de violação de correspondência, peculato, roubo e furto, estelionato, tráfico de entorpecentes, dentre outros delitos, ameaçam tornarem-se predicamentos políticos para a alta administração da Empresa.

Além da desincumbência do dever legal de oferecer à autoridade policial, ao ministério público ou ao juiz, provas de crimes colhidos em processos administrativos desencadeados no âmbito da Empresa, a inspeção pode ter repercussões financeiras relevantes para a organização, se não tanto pela correção, em si, certamente pela inibição que a correção proporciona.

Ademais, há que se ressaltar que a segurança, sob o prisma da satisfação dos usuários do serviço postal, é um elemento absolutamente fundamental. Não importa que uma carta demore um dia para sair de Manaus e chegar a Porto Alegre, o fundamental é que ela realmente chegue; e que chegue sem ter sido violada ou espoliada. A segurança é, pois, um componente da qualidade do serviço postal.

A inspeção é a ferramenta adequada de que dispões a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para a manutenção da segurança dos seus serviços em níveis satisfatórios e para promover as correções necessárias principalmente quando as ocorrências de delitos a ameacem.

No âmbito do serviço postal internacional, as questões de segurança e investigações vêm tomando, a cada ano, maior importância. Na área de influenciada União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), as questões de segurança foram abordadas com destaque especial, pela primeira vez, em 1985, quando o Congresso de Havana determinou que a União deveria empreender, prioritariamente, atividades que pudessem dar, ao serviço postal, maior segurança, tendo sido criado, pouco tempo depois, um grupo de ação específico para tratar dessa matéria.

Reconhecendo a necessidade de reforçar a segurança dos correios no território da União Postal Universal (UPU), o congresso de Washington de 1989 (resolução C 12) estabeleceu que deveria ser formado um grupo com especialistas em segurança postal para prosseguir com o tratamento desse tema. Mais tarde, em 1990, foi criado o Grupo de Ação para a Segurança Postal (GASP), que tem desenvolvido importantes trabalhos na sua área de atuação.

Atualmente, a maior parte das Administrações Postais conta com um corpo de inspetores, cuja tarefa fundamental é proteger os correios.

É de se notar, portanto, ante todo o exposto, que a atividade de inspeção é o instrumento, por meio do qual, a Administração Postal Brasileira pode manter-se, em matéria de segurança, em consonância com as políticas internacionais definidas pela União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP) e pela União Postal Universal (UPU), com as leis internas e com as necessidades de seus clientes.

Capítulo IV - ANÁLISE DA SITUAÇÃO

1. Introdução

Este capítulo nos proporciona estabelecer uma análise comparativa entre a realidade vivenciada até o ano de 1995 e a nova metodologia ora em uso na Diretoria Regional do Paraná.

Os modelos referenciados fazem parte do anexo deste trabalho.

2. Situação Anterior

Os relatórios de Auditoria eram calcados em Programas de Auditoria na sua maioria obsoletos, programas que ao longo do tempo não foram atualizados ou tinham como base o conhecimento e experiência acumulada pelos Técnicos de Controle Interno, não acrescentando nenhum resultado prático e ágil para gestão de melhorias.

2.1. Visão Operacional

Perdia-se muito da Visão Operacional, pois tratava unicamente da descrição de anomalias não solucionadas, além de que os relatórios eram elaborados de forma segmentada por área e por unidade auditada trazendo com isso prejuízos à visão sistêmica e ao direcionamento gerencial.

2.2. Pontos Auditados

Resumia-se aos pontos estratégicos de cada área ou conforme a identificação ou preferência pessoal de cada Técnico de Controle Interno, que poderiam levar ao extremismo e minúcias de sistemas com os quais era familiarizado, enquanto era deixado de verificar pontos de igual ou superior importância para área auditada.

2.3. Relatório

Constituía-se basicamente da síntese de anomalias não solucionadas, pois limitava-se a descrição da situação atual encontrada na inspeção em confronto com a situação retratada no relatório anterior, não existindo orientações ou medidas corretivas imediatas (Anexo I).

2.4. Fluxo, Análise e Respostas dos Relatórios de Controle Interno

Como os relatórios eram elaborados de forma fragmentada por áreas, assim também eram as respostas.

O relatório no seu todo era encaminhado para o Chefe da Região Operacional da qual a unidade auditada era subordinada, que por sua vez encaminhava o relatório para posicionamento da unidade auditada e esta, após posicionar-se a cerca das anomalias apontadas, encaminhava cada parte fragmentada do relatório para a respectiva área (financeira, atendimento, pessoal, logística ...) para conhecimento ou implementação de medidas corretivas, encaminhando em posterior para Gerência de Auditoria, a qual cabia analisar as medidas adotadas para sanar as anomalias .

Assim, um único relatório poderia levar meses para que houvesse pronunciamento de cada área, o que tornava impossível uma boa administração das respostas e também posicionamento aos órgãos superiores sobre a situação das unidades auditadas deixando de ser um instrumento de gestão de melhorias, pois sua eficácia era reduzida, tornando-se apenas parte de um arquivo de qual os gestores não se interessavam ou não dispunham do tempo para inteirar-se dado a quantidade de relatórios, gerando com isso perdas de qualidade e interesse pelas áreas auditadas.

O valor agregado ao trabalho realizado era muito pequeno, visto que muitas das anomalias apontadas persistiam em relatórios consecutivos, frustrando as expectativas diante dos resultados esperados, contribuindo para desmotivação da equipe da área de auditoria.

3. Situação Atual

A metodologia atual proporciona aos gestores uma visão do todo através de avaliações qualitativas embasadas em pontos estratégicos e também em outros indicadores fornecidos pelas áreas (Anexo IV), evitando desta forma acúmulo de informações que não serão utilizadas para gestão de melhorias.

Os pontos auditados seguem um direcionamento geral, levando os Técnicos de Controle Interno a seguirem roteiros de trabalho uniformes (Anexo I I) evitando-se que haja a preferência por um ou outro ponto de maior gosto ou experiência.

Os relatos da forma como foram concebidos geram informações horizontalizadas, ou seja, os posicionamentos manuscritos permitem aos auditados a alavancagem de providências a curto prazo a cerca das anomalias apontadas, no tocante aos aspectos de sua atuação direta, gerando também informações verticalizadas e consolidadas em um único relatório apresentado à Direção Regional, permitindo aos gestores usares as informações nele contidas para elaboração de ações táticas para solução das anomalias a médio prazo.

Na nova sistemática eliminou-se o fluxo fragmentado de relatórios, uma vez que todos os relatos manuscritos são consolidados em um único relatório gerencial (Anexo V).

Os relatórios passaram agrupar informações e avaliações sendo elas anômalas ou não, possuindo informações relativas a todos os aspectos da área auditada, obtendo-se uma maior qualidade nos serviços, mediante o atendimento às estratégias da área de auditoria e também direcionada aos clientes internos e externos, possibilitando ainda, a obtenção de relatórios comparativos (anexo V), onde permite-se observar o histórico evolutivo das unidades auditadas.

Capítulo V - PROPOSTAS

1. Introdução

Considerando as deficiências das auditorias operacionais, a Gerência de Auditoria e Inspeção do Paraná, no intuito de utilizar com maior eficiência as informações colhidas nos trabalhos de campo da auditoria, visando sempre o aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas, elaborou a nova metodologia, propondo sua aplicação em todas as Diretorias Regionais.

1.1. Elaboração

Partido das primícias que controlar é qualquer medida, procedimento ou dispositivo capaz de, através de prevenção e/ou detecção, reduzir riscos e danos, a Gerência de Auditoria e Inspeção/PR, através de critérios de risco e vulnerabilidade, bem como indicadores fornecidos pelas áreas das atividades de maior importância operacional e administrativa, manifestou o interesse em melhorar e intensificar a avaliação dos controles internos da Empresa, resultando na elaboração do Relato de Auditoria e Inspeção e do Roteiro de Auditoria e Inspeção.

1.2. Relato de Auditoria

É constituído de um formulário onde acham-se dispostos os pontos a serem auditados, eleitos pelas áreas, além das prioridades definidas pela Auditoria.

Para cada item de verificação há uma avaliação qualificada como BOM, REGULAR e RUIM, além do campo específico para comentários e recomendações dos Técnicos de Controle Interno e um campo específico para o posicionamento da Unidade auditada em relação à situação verificada.

A avaliação qualificada permite ao gestor do sistema a elaboração de gráficos e tabelas, conforme demonstrado no Relatório Consolidado.

1.3. Roteiro

O roteiro permite ao Técnico de Controle Interno o enfoque estratégico dos pontos a serem auditados, contendo orientações básicas a serem observadas durante os trabalhos de campo.

1.4. Relatório Consolidado

De posse dos posicionamentos manuscritos constantes do Relato de Auditoria, esse dados são consolidados em um único Relatório por Região Operacional ou por Diretoria Regional, se for o caso.

O Relatório consolidado, além de demonstrar a situação geral das unidades auditadas através de gráficos e tabelas comparativas do histórico evolutivo, conta ainda com as recomendações emanadas pela área de auditoria no que diz respeito às ações para melhoria dos controles da Empresa.

1.5. Análise de Resultados

De uma forma sucinta, comentamos a seguir as informações colhidas junto às Gerências de Auditoria de outras Unidades da Federação acerca do propósito de implantar esta metodologia em todas as Diretorias Regionais.

Foram escolhidas Gerências de Auditoria de portes diferentes, permitindo-se avaliar o grau de aceitação em relação a realidade de cada uma a saber:

São Paulo

- Impressão Positiva
- Necessidade de adaptações para as realidades regionais
- Cuidados para não absorver atividades de atribuição de outras áreas

Rio grande do Sul

- Ressaltou a informação de cunho gerencial e direcionada a Direção Regional
- Histórico evolutivo das unidades Resistência dos TCIs devido a amplitude dos pontos a serem avaliados.

Santa Catarina

- Impressão positiva para implantação
- Criticou a realização de atribuições que cabem a outra áreas

Paraíba

- Impressão positiva para implantação
- Alusão ao mérito das informações gerenciais proporcionadas

Brasília

- Impressão positiva para implantação
- Ressaltou a iniciativa e o desenvolvimento de um modelo de cunho informativo/gerencial

Em síntese, foi consenso da maioria que a metodologia desenvolvida pela Gerência de Auditoria do Paraná, contém a filosofia e os ingredientes fundamentais a um melhor norteamento das auditorias de unidades operacionais da ECT.

Capítulo V - CONCLUSÃO

Este trabalho baseou-se na análise de um caso piloto, cujo objetivo foi apresentar elementos necessários para auxiliar a difusão e uniformização da cultura e dos procedimentos de auditoria, visando a maximização da utilidade das informações geradas através da metodologia adotada pela GAUDI/PR (Gerência de Auditoria e Inspeção do Paraná), as quais consistem em transformar as informações operacionais em informações táticas e estratégicas.

Convém que se ressalte, a título de considerações finais, que o conjunto de idéias aqui encenado não é panacéia para todos os problemas e dificuldades para a uniformização dos procedimentos, mas é, por outro lado, a expressão concreta da determinação e do empenho de buscar soluções para esse segmento da auditoria.

Invariavelmente, qualquer decisão que se tome, sempre esbarra em situações dualistas que implicam a escolha de vantagens e a aceitação de desvantagens agragadas. No presente caso, acredita-se que as sugestões apresentadas trazem consigo mais pontos positivos do que negativos.

Todavia, há que se destacar, por fim, que isso não significa que os aspectos negativos envolvidos devam ser aceitos positivamente, pelo contrário, o trabalho agora finalizado, deverá ser apenas um marco inicial de um processo constante de evolução e aprimoramento.

ANEXO I

NÚMERO DO RELATÓRIO.....: 0000/95
TIPO DE AUDITORIA.....: OPERACIONAL
UNIDADE INSPECIONADA.....: AGÊNCIA DE CORREIOS X
CATEGORIA.....: 02
DATA DA INSPEÇÃO ANTERIOR....: 10/10/94
DATA DA INSPEÇÃO.....: 25/10/95
CHEFE DA UNIDADE.....: FULANO DE TAL
ITEM NO PAAA.....: 001

ÁREA : 1. GEFIN

A - SITUAÇÃO ATUAL

1.1. BALANCETE DE VERIFICAÇÃO

Efetuada o Balancete de Verificação relativo ao período de 01 a 25/10/95, constatou-se a exatidão financeira.

1.2. MÁQUINA DE FRANQUEAR

Realizada inspeção na Máquina de Franquear número 1234, referente ao período de 11/10/94 a 24/10/95, constatou-se a correta incorporação financeira da mesma.

1.3. SEGURANÇA FÍSICA

Face a reforma do prédio da Agência, a Unidade está operando em caráter temporário, em imóvel alugado, onde deverá permanecer por aproximadamente 6 (seis) meses.

1.4. ESTOQUE DE PRODUTOS

Foi verificada a existência de peças filatélica, com pouca comercialização na unidade, com expressivo estoque, conforme abaixo:

Envelopes Comemorativos:	307
Cartão Postal:	392

1.5. ARMAZENAGEM

Verificando os avisos de chegada dos Reembolsos Postais entregues no período de 01 a 30/09/95, constatou-se erros ou ausência de cobrança do serviço de armazenagem:

Nº RP	DATA	ENTREGA	PESO	DIAS	VALOR	VALOR	DIFE-
	AVISO	OBJETO	(g)	EXCED.	COBR.	REAL	RENÇA
1234567	01/09/95	15/09/95	230	07	1X	2X	1X
8912345	09/09/95	20/09/95	1850	04	3X	5X	2X
6789123	15/09/95	27/09/95	3200	05	3X	1X	2X

O valor total das diferenças verificadas foi recolhido através do comprovante número-654321 em 25/10/95.

B - CONFRONTO DE SITUAÇÕES

Não há.

Técnico de Controle Interno

Técnico de Controle Interno

NÚMERO DO RELATÓRIO.....: 0000/95
TIPO DE AUDITORIA.....: OPERACIONAL
UNIDADE INSPECIONADA.....: AGÊNCIA DE CORREIOS X
CATEGORIA.....: 02
DATA DA INSPEÇÃO ANTERIOR.....: 10/10/94
DATA DA INSPEÇÃO.....: 25/10/95
CHEFE DA UNIDADE.....: FULANO DE TAL
ITEM NO PAAA.....: 001

ÁREA : 2 . GESUP

A - SITUAÇÃO ATUAL

2.1 SEGURANÇA FÍSICA

Face a reforma do prédio, a unidade está operando em caráter temporário em imóvel alugado.

A tesouraria funciona numa sala com duas portas, sendo que a porta lateral que dá para os banheiros e almoxarifado inexistente, encontrando-se apenas o vão para colocação.

A porta de acesso habitual à sala não possui chaves, sendo apenas encostada ao final do expediente.

B - CONFRONTO DE SITUAÇÕES

Persiste a situação apontada no relatório anterior.

Técnico Controle Interno

Técnico Controle Interno

NÚMERO DO RELATÓRIO.....: 0000/95
TIPO DE AUDITORIA.....: OPERACIONAL
UNIDADE INSPECIONADA.....: AGÊNCIA DE CORREIOS X
CATEGORIA.....: 02
DATA DA INSPEÇÃO ANTERIOR.....: 10/10/94
DATA DA INSPEÇÃO.....: 25/10/95
CHEFE DA UNIDADE.....: FULANO DE TAL
ITEM NO PAAA.....: 001

ÁREA : 3 . GERIC

A - SITUAÇÃO ATUAL

3.1. CARTÃO PONTO

Verificados os cartões pontos constatou-se falta da marcação de horários em 05 cartões.

3.2. CURSOS DE FORMAÇÃO

Constatou-se que alguns empregados não possuem o curso de formação relativo ao cargo que ocupam.

B - CONFRONTO DE SITUAÇÕES

Item 3.1 apontado no relatório anterior.

Técnico Controle Interno

Técnico Controle Interno

NÚMERO DO RELATÓRIO.....: 0000/95
TIPO DE AUDITORIA.....: OPERACIONAL
UNIDADE INSPECIONADA.....: AGÊNCIA DE CORREIOS X
CATEGORIA.....: 02
DATA DA INSPEÇÃO ANTERIOR.....: 10/10/94
DATA DA INSPEÇÃO.....: 25/10/95
CHEFE DA UNIDADE.....: FULANO DE TAL
ITEM NO PAAA.....: 001

ÁREA : 4 . GECOM

A - SITUAÇÃO ATUAL

4.1 CARTAZES

A unidade não dispõe de cartazes promocionais e os existentes encontram-se em estado precário.

4.2 MALOTES

Contatou-se a falta de atualização das FOS (Ficha Operacional SERCA) relativa aos contratos de malotes operados pela unidade.

B - CONFRONTO DE SITUAÇÃO

Não há.

Técnico Controle Interno

Técnico Controle Interno

ANEXO II



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
DIRETORIA REGIONAL DO PARANÁ

Roteiro de Auditoria e Inspeção em Agências

Gerência de Auditoria e Inspeção

1997

Direcionamento

Enfoque Estratégico

01	Regularidade Financeira	
01.1	Saldo que Passa	
01.2	Estoque de Produtos	<i>Verificar a consistência dos registros contábeis, em função da realidade física e documental. Avaliar a possibilidade de saldo que passa excessivo, a menor ou a maior. Determinar a regularização e/ou recolhimentos devidos. Anexar cópia do balancete de verificação.</i>
02	Produtos, Títulos e Numerário	
02.1	Disponibilidade	
02.2	Frequência dos Suprimentos	
02.3	Armazenamento - Racionalidade e Segurança	<i>Considerar as necessidades da unidade em relação ao estoque existente, apontando eventuais faltas ou sobras. Verificar se a frequência dos fornecimentos efetuados atendem as necessidades da unidade (as anomalias deverão ser fundamentadas em fatos não eventuais). Verificar e analisar a adequação dos locais de armazenamento, avaliando as praticas atuais em relação ao grau de risco de ações ilícitas, como violações, espoliações, furtos e etc..</i>
03.	Subcaixas	
03.1	Escrituração	
03.2	Numerário Fixo	
03.3	Controle de Recebimento de Cheques	
03.4	Armazenamento dos Prod. E Numerário	
03.5	Utilização e Controle das Máquinas de Autenticar	<i>Avaliar a utilização e controle das máquinas de autenticar, bem como a existência de registro diário, consistente, claro e preciso. Opinar sobre a existência de numerário fixo, se insuficiente, excessivo ou aceitável. Verificar e analisar a adequação dos locais de armazenamento, avaliando as praticas atuais em relação ao grau de risco de ações ilícitas, como violações, espoliações, furtos e etc.</i>
04.	Reembolsos Postais	
04.1	Caderno de Entrega	
04.2	N R s e Etiquetas	
04.3	Controle dos Prazos de Guarda	
04.4	Armazenamento dos Objetos	
04.5	Qualidade da Entrega	<i>Avaliar a consistência dos registros nos cadernos de entrega e das NR's LP's e CP's emitidos, bem como dos controles dos prazos para devolução ou cobrança de armazenagem. Analisar e verificar as condições de armazenamento, conforme já citado anteriormente. Avaliar a qualidade da entrega, considerando itens como rapidez, espera nas filas etc.</i>
05.	Vales Postais	
05.1	Controle das Etiquetas	
05.2	Controle dos Prazos de Pagamento	
05.3	Organização e Ordenamento dos VP's Recebidos	
05.4	Consistência dos Pagamentos	
05.5	Armazenamento	
05.6	Qualidade da Emissão e Pagamento	<i>Avaliar a consistência dos pagamento e o grau de controle/organização da unidade para emissão e pagamento dos VP'. Analisar e verificar as condições de armazenamento, conforme já citado anteriormente. Avaliar a qualidade da emissão e pagamento, considerando itens como rapidez, espera nas filas etc</i>

06. Máquina de Franquear
06.1 Incorporação Financeira
06.2 Controle dos Subcaixas
06.3 Controle das Chaves
06.4 Qualidade da Estampagem
06.5 Documentação de Controle - Termo de Compromisso, MMMF, RAC, NO, PRT
06.6 Ajustes Mecânicos
- Analisar a situação real (contadores e lacres) de cada máquina e checar com o registros financeiros e formulários de controle. Avaliar os controles das chaves, bem como das condições de uso e operação das máquinas e seu estado de conservação e manutenção. Anexar ficha de inspeção correspondente a cada máquina avaliada.*
07. Tarifação, Classificação e Condições de Aceitação
07.1 Objetos Simples
07.2 Objetos Registrados
07.3 Cobrança de Armazenagem
07.4 Mensagens Telegráficas e Fax Post
07.5 Classificação
07.6 Condições de Aceitação de Objetos Qualificados
- Checar por amostragem a correta aplicação das tarifas e das normas de classificação e aceitação de correspondências. Avaliar e opinar sobre o conhecimento dos empregados dos guichês e da Chefia da Unidade sobre o assunto.*
08. Etiquetas, Formulários Geradores de Receita e Bloquetes Bancários
08.1 Utilização Ordenada e Sequencial
08.2 Controle de Utilização e Fornecimento
08.3 Disponibilidade
08.4 Armazenamento
- Avaliar o grau de organização e controle na utilização das etiquetas e formulários geradores de receitas. Considerar faltas e excessos de formulários e etiquetas, bem como a possibilidade da existência de faixas numéricas sem controle da tesouraria armazenados ou esquecidos em locais impróprios. **Anexar rol das seqüências numéricas em estoque na unidade**
*Analisar e verificar as condições de armazenamento, conforme já citado anteriormente..**
09. Caixas Postais
09.1 Controle das Caixas Canceladas
09.2 Estoque e Fornecimento de Chaves
09.3 Cadastro de Assinantes
09.4 Novas Assinaturas e Renovações
09.5 Armazenamento dos Obj. Qualificados
09.6 Qualidade da Entrega
- Checar com a situação real das caixas. Verificar a atualização, organização, ordem e controles dos documentos relativos. Atentar para a possibilidade de fraudes
*Analisar e verificar as condições de armazenamento, conforme já citado anteriormente. Avaliar a qualidade da entrega, considerando itens como rapidez, espera nas filas etc.**

10. Entrega Interna, Posta Restante e Achados e Perdidos
- 10.1 Armazenamento
- 10.2 Controle da Entrega
- 10.3 Avisos e Editais
- 10.4 Qualidade da Entrega
- Considerar Prazos, organização, controle, emissão de avisos, divulgação ao público dos documentos encontrados, aposição do carimbo de entrada na unidade, cadernos de entrega etc...*
- Analisar e verificar as condições de armazenamento, conforme já citado anteriormente. Avaliar a qualidade da entrega, considerando itens como rapidez, espera nas filas etc.*
11. Distritamento
- 11.1 Existência
- 11.2 Efetivo
- 11.3 Dimensionamento
- 11.4 Qualidade Operacional
- Considerar a existência ou não e a necessidade de atualização ou implementação. Verificar o efetivo existente e o previsto ou necessário, registrando eventuais anomalias ou conseqüências.*
12. Deposito Auxiliar
- 12.1 Existência e Atualização
- 12.2 Utilização
- 12.3 Controle e Segurança
- Considerar a necessidade de implantação ou atualização exclusiva para objetos simples, e o armazenamento proibitivo da noite para o dia.*
13. Passagens e Prestações de Contas dos Carteiros
- 13.1 Efetividade dos Controles
- 13.2 Presença e participação das Chefias e Supervisores
- 13.3 Retorno dos Carteiros
- Considerar a efetiva realização dessas atividades, com a participação das Chefias e/ou supervisores e a presença dos carteiros. Verificar a cobrança de recibos nas segundas vias das LOECC's nas passagens e o atesto de conferência por ocasião das prestações de contas. Analisar a eficácia das medidas corretivas e preventivas nas irregularidades já verificadas pelas chefias*
14. Devoluções e Refugo de Objetos
- 14.1 Anotações e Carimbos
- 14.2 Prazos
- 14.3 Controle das Notificações Trabalhistas
- 14.4 Armazenamento dos Objetos em Revisão ou em Processo de Refugo
- Considerar a exatidão das informações contidas nos carimbos, o cumprimento dos prazos, a segurança dada aos objetos enquanto armazenados para pesquisas e anotações*

15. Devolução dos AR's e Comprovantes de Entrega de SEED

15.1 Anotações

15.2 Prazos

15.3 Armazenagem

15.4 Controle das Passagens Internas

15.5 Prestações de Conta

Considerar a exatidão das informações contidas nos carimbos, o cumprimento dos prazos, a segurança dada aos objetos enquanto armazenados para pesquisas e anotações, bem como os controles nas prestações de contas.

16. Malotes

16.1 Controles da Coleta/Entrega

16.2 Manifestos de Irregularidades

16.3 MRM's

16.4 Tratamento Operacional na Distribuição/Coleta

16.5 Tratamento Operacional no Recebimento/Expedição da Carga

16.6 Controles dos Recebimentos/Entregas no balcão da unidade

16.7 Estado de Conservação

Considerar a utilização regular e correta dos formulários de controle, a racionalização das tarefas, a adequação dos horários, a segurança no tratamento, a presença e circulação de pessoas estranhas no recinto operacional.

Verificar o estado de conservação dos malotes e das providências que estão sendo adotadas substituição dos mesmos junto aos clientes.

17. Caixas de Coleta

17.1 Regularidade das Coletas

17.2 Controles existentes

17.3 Conservação, Limpeza, Manutenção e Uso Adequado

17.4 Relação Atualizada

Considerar a existência e o grau de utilização ou consistência dos controles, a localização privilegiada das caixas a bem da comunidade, a aparência e qualidade da manutenção dada às mesmas.

18. Operações de Carga e Descarga

18.1 Conferência das Malas e Objetos no Recebimento/Expedição e Passagens Internas

18.2 Selos ou Lacs de Fechamento dos baús das viaturas e caminhões

18.3 Lay Out do Local de carga e descarga

18.4 Armazenamento e Segurança da Carga Recebida

18.5 Posicionamento Seguro e Racional das Cargas Recebidas e a Expedir

18.6 Utilização de Redes Separadoras de carga no baú dos caminhões

Considerar a racionalização e segurança dos procedimentos de carga e descarga; a conferência ou não das malas e objetos registrados carregados e descarregados; analisar o tempo despendido e disponível para a realização das operações; verificar os registros de anomalias e irregularidades nos documento instrutivos, relatórios de viagens, autos de irregularidades, CIEs, termos de constatação, bem como a adoção de providências regularizadoras. Analisar a necessidade de equipamentos que viabilizem ou tornem mais eficaz as operações. Verificar os pontos fracos e fortes dos controles existentes, opinando e recomendando medidas de aprimoramento quando couber

19. Malas Postais e Acessórios
- 19.1 Estoque Insuficiente
- 19.2 Excesso
- 19.3 Conservação
- 19.4 Controle e Utilização Adequada
- 19.5 Preenchimento dos Rótulos
- 19.6 Utilização de Material Despadronizado
- Considerar a existência de malas postais e acessórios em quantidade e qualidade que atendam a necessidade da unidade, tanto pela falta como por excesso; a exatidão das informações contidas nos rótulos e carimbos; o grau de utilização de material impróprio ou despadronizado para fechamento de expedições e a qualidade ou precisão das informações contidas nos rótulos. Recomendar medidas corretivas e/ou que atenuem os riscos.*
20. Horários Limites
- 20.1 Horário Limite de Postagem
- 20.2 Horário Limite de Expedição
- 20.3 Horário de Coleta das LCE's
- 20.4 Horário de Coleta dos Malotes
- Considerar a adequação e cumprimento dos horários limites, a possibilidade de readequação racional, sem prejuízos ao sistema ou com benefícios aos clientes, bem como a caracterização de atrasos e retenções de carga;*
21. Mensagens Telegráficas
- 21.1 Preservação do Sigilo
- 21.2 Fluxo do Tráfego Telegráfico
- Considerar a manutenção do sigilo durante as operações de transmissão, recepção e entrega das mensagens. Verificar se há congestionamento do tráfego telegráfico, identificando, se for o caso, os motivos, as datas e horários das ocorrências.*
22. Fax Post
- 22.1 Facilidades Telefônicas
- 22.2 Controles das Transmissões/Recepções
- 22.3 Condições de Uso do Equipamento
- Verificar as condições de uso do equipamento de fax, se em perfeito estado ou apresenta defeitos, bem como se há registros de interrupções telefônicas durante as operações. Analisar a consistência dos arquivos e controles de transmissão, recepção e tarifação de mensagens*
23. Terminais de Rastreamento de Objetos
- 23.1 Existência
- 23.2 Uso adequado
- 23.3 Estado de Conservação
- 23.4 Eficiência/Eficácia dos Equipamentos
- Verificar a existência e as necessidades, bem como a utilização adequada dos mesmos. Verificar o estado de conservação, operacionalização e eficiência/eficácia do equipamento. Comentar os problemas verificados ou relatados pela unidade*

24. Bicycletas
- 24.1 Estado de Conservação e Apresentação
- 24.2 Disponibilidade para Remanejamentos
- 24.3 Utilização Adequada
- 24.4 Necessidades
- 24.5 Cadeados, Bicycletários etc...
- Verificar a utilização adequada, o estado de conservação e apresentação, recomendando o uso correto e a manutenção devida.. Havendo bicycletas sub utilizadas, ou inúteis na unidade recomendar remanejamentos, ou recolhimento para alienação. Se a unidade necessitar de bicycletas para complementação ou substituição das inservíveis, qualificar caso a caso, justificando.*
25. Veículos e Motos
- 25.1 Estado de Conservação e Apresentação
- 25.2 Disponibilidade para Remanejamentos
- 25.3 Utilização Adequada
- 25.4 Necessidades
- Verificar a utilização adequada dos bens existentes, o estado de conservação e apresentação, recomendando o uso correto e a manutenção devida. Havendo veículos ou motos inúteis na unidade recomendar remanejamentos, ou recolhimentos para alienação, identificando os bens nessas condições. Se a unidade necessitar de veículos ou motos novos para complementação ou substituição dos inservíveis, qualificar caso a caso, justificando.*
26. Uso dos Veículos e Motos
- 26.1 Habilitação Legal
- 26.2 Habilitação Administrativa
- 26.3 Controles do Uso Diário de Viaturas
- Verificar a existência e a atualização das carteiras de motoristas e motociclistas, bem como a autorização específica da DR para direção de veículos e motos, quando for o caso. Verificar o uso correto dos controles administrativos, para combustíveis, quilometragens e percorridas, desses bens.*
27. Telefone
- 27.1 Existência
- 27.2 Instalação ou Ampliação das Linhas ou Pontos de Chamada
- 27.3 Instalação Adequada
- 27.4 Controle das Ligações
- 27.5 Utilização Exclusiva para Atendimento a Clientes e Ligações Internas
- Verificar se existe telefone na unidade para contatos com clientes e o seu grau de necessidade. Analisar os controles das ligações e o uso para atividades de serviço. Verificar a racionalidade do local da instalação em função da necessidade de utilização e, quando for o caso, em função da restrição da permanência ou passagem de pessoas ou empregados estranhos ao Setor onde o mesmo esta instalado*
28. Responsabilidade Patrimonial
- 28.1 Atualização dos Registros
- Checar a atualização dos registros patrimoniais, recomendando medidas corretivas, quando for o caso. Atentar para a possibilidade de desaparecimento de bens, o que ensejará as instauração de processo administrativo de apuração de responsabilidade a parte do relatório de inspeção.*

29. Equipamentos Operacionais
29.1 Estado de Conservação e Apresentação
29.2 Disponibilidade para Remanejamentos
29.3 Utilização Adequada
29.4 Necessidades
- Verificar a utilização adequada dos bens existentes, o estado de conservação e apresentação, recomendando o uso correto e a manutenção devida. Havendo bens inúteis na unidade recomendar remanejamentos, ou recolhimentos para alienação. Se a unidade necessitar de equipamentos novos para complementação ou substituição dos inservíveis, qualificar caso a caso, justificando.*
30. Equipamentos Administrativos
30.1 Estado de Conservação e Apresentação
30.2 Disponibilidade para Remanejamentos
30.3 Utilização Adequada
30.4 Necessidades
- Verificar a utilização adequada dos bens existentes, o estado de conservação e apresentação, recomendando o uso correto e a manutenção devida quando for o caso. Havendo bens inúteis na unidade recomendar remanejamentos, ou recolhimento para alienação, identificando os bens nessas condições. Se a unidade necessitar de equipamentos novos para complementação ou substituição dos inservíveis, qualificar caso a caso, justificando.*
31. Imagem na Prestação dos Serviços
31.1 Atendimento
31.2 Distribuição
31.3 Apresentação Pessoal dos Carteiros
- Realizar Pesquisa junto a comunidade utilizando formulários predefinidos para esse fim. Considerar os resultados e analisar em conjunto com a avaliação **in loco**. Recomendar medidas de melhoria quando cabíveis. **Anexar formulários preenchidos.***
32. Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade
32.1 Estado de Conservação
32.2 Lay Out - Racionalidade
32.3 Lay Out - Segurança
32.4 Limpeza, Asseio, Organização e Ordem
32.5 Cartazes Promocionais ou Publicitários
32.6 Quadro de Avisos
32.7 Cortinas
32.8 Localização e Facilidade de Acesso
32.9 Controle das Chaves da Unidade, da Tesouraria, Cofres, Armários e Setores Internos.
- Avaliar a situação real da unidade, ajudando a corrigir de imediato eventuais anomalias e/ou sugerir ou recomendar ações de melhoria ou corretivas. **Anexar croquis de lay outs, fotografias, mapas e etc.** Analisar o fluxo interno de empregados e clientes, a necessidade de aquisição de equipamentos, instalações, que dêem segurança aos objetos armazenados. Verificar os controles das chaves da unidade, setores, cofres e armários de valores. Apresentar ou propor soluções alternativas para aplicação imediata.*

33. Vigilância Noturna
- 33.1 Existência
- 33.2 Contratação ou Ampliação dos Pontos de Vigilância
- 33.3 Adequação do Horário e Local de Permanência/Vigilância
- 33.4 Avaliação da Atuação e Presença *Considerar a necessidade em função do grau de risco existente, em função do local (tráfego postal com carga qualificada, circulação de clientes...) e dos horários (a noite e fins de semana; todos os dias...). Verificar e analisar o grau de utilidade da vigilância já contratada ou a ser contratada. Colher informações sobre a atuação do vigia contratado, avaliar e opinar*
34. Alarme
- 34.1 Existência
- 34.2 Necessidade de Instalação ou Modernização do Sistema
- 34.3 Ocorrências de Sinistro nos Últimos 12 meses *Considerar a necessidade em função do grau de risco existente, em função do local (tráfego postal com carga qualificada, circulação de clientes...) e dos horários (a noite e fins de semana; todos os dias...).*
35. Segurança do Trabalho
- 35.1 CAT
- 35.2 LISA
- 35.3 Utilização dos EPIs
- 35.4 Necessidade de EPIs
- 35.5 Extintores de Incêndio *Verificar a emissão correta e tempestiva das CATs e LISAs; analisar a utilização efetiva dos EPIs disponibilizados na unidade. Avaliar as causas dos acidentes e, se for o caso, a adoção de medidas corretivas e de melhorias. Identificar a necessidade de EPIs, por indisponibilidade ou precariedade das condições de uso. Verificar a existência, a instalação adequada dos extintores e a validade das cargas, indentificando anomalias eventuais, nas unidades e viaturas*
36. Crachá
- 36.1 Utilização
- 36.2 Atualização *Analisar o grau de utilização e atualização dos crachás, recomendando medidas corretivas.*
37. Organização Administrativa
- 37.1 Arquivos
- 37.2 Almojarifado
- 37.3 Documentos Básicos e BIs
- 37.4 Horário de Atendimento ao Público
- 37.5 Documentação Legal (CGC, Livro de Inspeção do Trabalho ...) *Verificar o grau de organização, atualização e controle dos arquivos e do almojarifado; verificar a atualização e disponibilização dos documentos básicos e BI's para leitura pela equipe. Observar o cumprimento dos horários de atendimento ao público, bem como sua adequação em função de eventuais peculiaridades comerciais da localidade/unidade*
38. Material de Consumo
- 38.1 Estoque Insuficiente
- 38.2 Excesso
- 38.3 Uso Adequado
- 38.4 Controles
- 38.5 Pauta de Suprimento *Verificar a utilização adequada, as necessidades e os excessos. Verificar as possibilidades de desperdícios. Analisar a existência, correção e consistência dos controles e da Pauta de Suprimento*

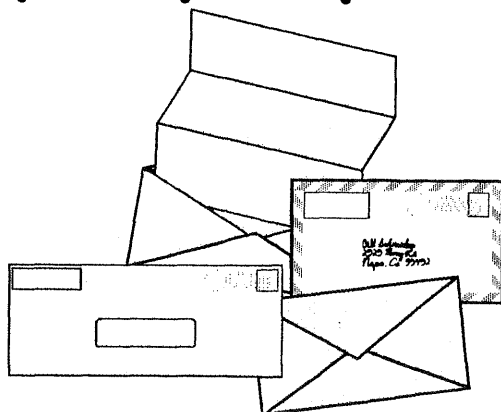
39. Racionalidade no Uso dos Recursos Humanos
- 39.1 Entrada dos Carteiros x Chegada das Cargas
- 39.2 Trabalho Noturno
- 39.3 Horas Extras
- Avaliar a racionalização dos horários de trabalho, o cumprimento, o efetivo destinado ao trabalho noturno e extraordinário. Considerar a existência de efetivo ocioso.*
40. Horário de Trabalho
- 40.1 Cumprimento
- 40.2 Integridade dos Registros (Cartão Ponto, BIF, FTE e realidade)
- 40.3 Folgas Compensatórias
- 40.4 Intervalo Inter e Intraornadas
- Verificar a realização de registros diários nos cartões pontos, checar os registros de períodos anterior com o BIF e, quando possível, avaliar os registros diante da efetiva prestação de serviços (considerar trabalhos além do horário na registrados e registros feitos sem a devida contraprestação)*
41. Necessidade de Treinamento
- 41.1 Formação Profissional Básica
- 41.2 Formação Profissional Complementar
- 41.3 Atualização dos Conhecimentos Técnicos Profissionais
- Identificar os empregados que não passaram por treinamento oficial relativo ao cargo atual. Identificar as necessidades de reciclagem, indicando área, cursos, nome dos envolvidos. Indicar a necessidade de formação profissional complementar (ex: cursos de microinformática, cursos na área de marketing e qualidade, cursos de comunicação escrita e falada). Analisar as causas das deficiências e opinar.*
42. Gerenciamento de Desempenho
- 42.1 Plano de Trabalho
- 42.2 Acompanhamento
- Verificar a efetiva realização do plano de trabalho para cada empregado e a utilização correta das fichas de acompanhamento individual pelas Chefias.*
43. Benefícios
- 43.1 Datas de Recebimentos Conforme Acordo
- 43.2 Armazenamento
- Verificar se os benefícios recebidos (cesta básica, vale transporte, vales refeições/alimentação) estão sendo recebidos na quantidade e prazos programados nos acordos coletivos.. Analisar e verificar as condições de armazenamento, conforme já citado anteriormente.*
44. Oportunidade de Novos Negócios
- 44.1 Observância do Monopólio Postal
- 44.2 Clientela ou Mercado a ser Explorado
- Avaliar através de informações das Chefias Operacionais, Franqueados e clientes. Identificar, quando for o caso, o cliente e o tipo de serviço a ser negociado.*

ANEXO III

Gerência de Auditoria e Inspeção
Rua José Loureiro, 540
Curitiba - PR 80002-900
Telefone: (041) 322-2727 R 230
Fax: (041) 224-9795

.....
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
Diretoria Regional do Paraná

Relato de Auditoria e Inspeção em Agência



Gerência de Auditoria e Inspeção
RCI nº 1997

Posicionamentos Manuscritos

INTRODUÇÃO

A presente auditoria é dirigida a todas as Agências de Correios categorias 1, 2 e 3 constantes do Plano Anual de Trabalho da GAUDI/DR/PR tendo como objetivo avaliar os controles internos financeiros, administrativos e operacionais dessas unidades, permitindo:

- Avaliar unitária e regionalmente o grau de consistência e qualidade dos serviços e respectivos controles realizados nessas Agências, além do relato de anomalias e recomendações tradicionais;
- A emissão de relatórios gerenciais por Região Operacional e mesmo de todo o Estado, ampliando a visão sistêmica dos itens avaliados e
- Utilizar com maior eficácia as informações colhidas nos trabalhos de campo da auditoria, visando o aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas, mormente com relação aos aspectos de controle, qualidade e segurança.

Além dos comentários e recomendações dos TCIs, agregamos a avaliação qualificada em cada item, cuja interpretação poderá ser a seguinte:

- ① *Ruim*
- ② *Regular*
- ③ *Bom*

Lembramos que as auditorias e inspeções são realizadas visando sempre trazer melhoria às unidades. Assim, as agências auditadas deverão sempre valorizar o caráter orientativo e preventivo das avaliações e recomendações feitas.

Cada unidade receberá ao final da auditoria cópia do material utilizado e poderá iniciar a implementação das recomendações feitas ou alavancar suas realizações junto a REOP e áreas envolvidas.

GERÊNCIA DE AUDITORIA E INSPEÇÃO

Relato de Auditoria nº		Período / a / / AC			Reop-0	
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI		Posicionamento do AC Auditado	Área
07	Tarifação, Classificação e Condições de Aceitação					GEFIN
07.1	Objetos Simples	① ② ③				GERAT
07.2	Objetos Registrados	① ② ③				
07.3	Cobrança de Armazenagem	① ② ③				
07.4	Mensagens Telegráficas e Fax Post	① ② ③				
07.5	Classificação	① ② ③				
07.6	Condições de Aceitação de Objetos Qualificados	① ② ③				
08	Etiquetas, Formulários Geradores de Receita e Bloquetos Bancários					GEFIN
08.1	Utilização Ordenada e Seqüencial	① ② ③				GESUP
08.2	Controle de Utilização e Fornecimento	① ② ③				
08.3	Disponibilidade	① ② ③				
08.4	Armazenamento	① ② ③				
09	Caixas Postais					GEFIN
09.1	Controle das Caixas Canceladas	① ② ③				GERAT
09.2	Estoque e Fornecimento de Chaves	① ② ③				GESUP
09.3	Cadastro de Assinantes	① ② ③				
09.4	Novas Assinaturas e Renovações	① ② ③				
09.5	Armazenamento dos Obj. Qualificados	① ② ③				
09.6	Qualidade da Entrega	① ② ③				

Relato de Auditoria nº		Período	/	a	/	/	AC	Reop-0	
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI				Posicionamento do AC Auditado	Área	
10	Entrega Interna, Posta Restante e Achados e Perdidos								GERAT
10.1	Armazenamento	① ② ③							GESUP
10.2	Controle da Entrega	① ② ③							
10.3	Avisos e Editais	① ② ③							
10.4	Qualidade da Entrega	① ② ③							
11	Distritamento								GEOPE
11.1	Existência	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
11.2	Efetivo	① ② ③							
11.3	Dimensionamento	① ② ③							
11.4	Qualidade Operacional	① ② ③							
12	Depósito Auxiliar								GEOPE GESUP
12.1	Existência e Atualização	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
12.2	Utilização	① ② ③							
12.3	Controle e Segurança	① ② ③							
13	Passagens e Prestações de Contas dos Carteiros								GEOPE
13.1	Efetividade dos Controles	① ② ③							
13.2	Presença e participação das Chefias e Supervisores	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
13.3	Retorno dos Carteiros	① ② ③							

Relato de Auditoria nº		Período / a / / AC			Reop-0	
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI		Posicionamento do AC Auditado	Área
14	Devoluções e Refugo de Objetos					GEOPE
14.1	Anotações e Carimbos	① ② ③				GERAT
14.2	Prazos	① ② ③				GESUP
14.3	Controle das Notificações Trabalhistas	① ② ③				
14.4	Armazenamento dos Objetos em Revisão ou em Processo de Refugo	① ② ③				
15	Devolução dos AR's e Comprovantes de Entrega SEED					GEOPE
15.1	Anotações	① ② ③				GERAT
15.2	Prazos	① ② ③				GESUP
15.3	Armazenagem	① ② ③				
15.4	Controles das Passagens Internas	① ② ③				
15.5	Prestações de Conta	① ② ③				
16	Malotes					GEOPE
16.1	Controles da Coleta/Entrega	① ② ③				
16.2	Manifestos de Irregularidades	① ② ③				
16.3	MRM's	① ② ③				
16.4	Tratamento Operacional na Distribuição/Coleta	① ② ③				
16.5	Tratamento Operacional no Recebimento/Expedição da Carga	① ② ③				
16.6	Controles dos Recebimentos /Entregas no balcão da unidade	① ② ③				
16.7	Estado de Conservação	① ② ③				

Relato de Auditoria nº		Período	/	a	/	/	AC	Reop-0
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI				Posicionamento do AC Auditado	Área
17	Caixas de Coleta							GERAT
17.1	Regularidade das Coletas	① ② ③						
17.2	Controles existentes	① ② ③						
17.3	Conservação, Limpeza, Manutenção e Uso Adequado	① ② ③						
17.4	Relação Atualizada	○Sim ○Não						
18	Operações de Carga e Descarga							GERAT GEOPE GETRA
18.1	Conferência das Malas e Objetos no Recebimento/Expedição e Passagens Internas	① ② ③						GESUP
18.2	Selos ou Lacs de Fechamento dos baús das viaturas e caminhões	① ② ③						
18.3	Lay Out do Local de carga e descarga	① ② ③						
18.4	Armazenamento e Segurança da Carga Recebida	① ② ③						
18.5	Posicionamento Seguro e Racional das Cargas Recebidas e a Expedir	① ② ③						
18.6	Utilização de Redes Separadoras de carga no baú dos caminhões	① ② ③						
19	Malas Postais e Acessórios							GEOPE GERAT
19.1	Estoque Insuficiente	○Sim ○Não						
19.2	Excesso	○Sim ○Não						
19.3	Controle e Utilização Adequada	① ② ③						
19.4	Preenchimento dos Rótulos	① ② ③						
19.5	Conservação	① ② ③						
19.6	Utilização de Material Despadronizado	○Sim ○Não						
								GEOPE GEOPE

Relato de Auditoria nº		Período / a / / AC			Reop-0	
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI		Posicionamento do AC Auditado	Área
20	Horários Limites					
20.1	Horário Limite de Postagem	① ② ③				GERAT
20.2	Horário Limite de Expedição	① ② ③				
20.3	Horário de Coleta das LCE's	① ② ③				
20.4	Horário de Coleta dos Malotes	① ② ③				
21	Mensagens Telegráficas					GERAT
21.1	Preservação do Sigilo	① ② ③				GESIT
21.2	Fluxo do Tráfego Telegráfico	① ② ③				
22	Fax Post					GERAT
22.1	Facilidades Telefônicas	① ② ③				GESIT
22.2	Controles das Transmissões/Recepções	① ② ③				
22.3	Condições de Uso do Equipamento	① ② ③				
23	Terminais de Rastreamento de Objetos					GERAT
23.1	Existência	○Sim ○Não				GEOPE
23.2	Uso adequado	① ② ③				GESIT
23.3	Estado de Conservação	① ② ③				
23.4	Eficiência/Eficácia dos Equipamentos	① ② ③				

Relato de Auditoria nº		Período / a / / AC			Reop-0	
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI	Posicionamento do AC Auditado	Área	
24	Bicicletas					
24.1	Estado de Conservação e Apresentação	① ② ③			GERAT	
24.2	Disponibilidade para Remanejamentos	○Sim ○Não			GETRA	
24.3	Utilização Adequada	① ② ③			GESUP	
24.4	Necessidades	○Sim ○Não				
24.5	Cadeados, Bicicletários etc...	① ② ③				
25	Veículos e Motos					
25.1	Estado de Conservação e Apresentação	① ② ③			GETRA GEOPE	
25.2	Disponibilidade para Remanejamentos	○Sim ○Não			GERAT	
25.3	Utilização Adequada	① ② ③				
25.4	Necessidades	○Sim ○Não				
26	Uso dos Veículos e Motos					
26.1	Habilitação Legal	○Sim ○Não			GETRA GEREC	
26.2	Habilitação Administrativa	○Sim ○Não				
26.3	Controles do Uso Diário de Viaturas	① ② ③				
27	Telefone					
27.1	Existência	○Sim ○Não			GERAT GESUP GESIT	
27.2	Instalação ou Ampliação dos Pontos de Chamada das Linhas	○Sim ○Não				
27.3	Instalação Adequada	① ② ③				
27.4	Controle das Ligações	① ② ③				
27.5	Utilização Exclusiva para Atendimento a Clientes e Ligações Internas	① ② ③				

Relato de Auditoria nº		Período	/	a	/	/	AC	Reop-0	
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI				Posicionamento do AC Auditado	Área	
32	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade							GEREN	
32.1	Estado de Conservação	① ② ③						GERAT	
32.2	Lay Out - Racionalidade	① ② ③						GESUP	
32.3	Lay Out - Segurança	① ② ③							
32.4	Limpeza, Asseio, Organização e Ordem	① ② ③							
32.5	Cartazes Promocionais ou Publicitários	① ② ③							
32.6	Quadro de Avisos	① ② ③							
32.7	Cortinas	① ② ③							
32.8	Localização e Facilidade de Acesso	① ② ③							
32.9	Controle das Chaves da Unidade, da Tesouraria, Cofres, Armários e Setores Internos.	① ② ③							
33	Vigilância Noturna								
33.1	Existência	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
33.2	Contratação/Ampliação dos Pontos de Vigilância	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
33.3	Avaliação da Atuação e Presença	① ② ③							
33.4	Adequação do Horário e Local de Permanência/Vigilância	① ② ③							
34	Alarme							GESUP	
34.1	Existência	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						GERAT	
34.2	Necessidade de Instalação ou Modernização do Sistema	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
34.3	Ocorrência de Sinistros nos Últimos 12 meses	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							

Relato de Auditoria nº		Período	/	a	/	/	AC	Reop-0
Nº	Itens de Verificação	Avaliação	Comentários e Recomendações do TCI				Posicionamento do AC Auditado	Área
41	Necessidade de Treinamento							GERAT
41.1	Formação Profissional Básica	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						GEREC
41.2	Formação Profissional Complementar	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
41.3	Atualização dos Conhecimentos Técnicos Profissionais	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
42	Gerenciamento de Desempenho							GEREC
42.1	Plano de Trabalho	① ② ③						
42.2	Acompanhamento	① ② ③						
43	Benefícios							GEREC
43.1	Datas de Recebimentos Conforme Acordo	① ② ③						GESUP
43.2	Armazenamento	① ② ③						
44	Oportunidade de Novos Negócios							GECON
44.1	Observância do Monopólio Postal	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
44.2	Clientela ou Mercado a ser Explorado	① ② ③						

ATA DE ENCERRAMENTO DOS TRABALHOS

No encerramento dos trabalhos de auditoria da AC _____, foi realizada uma reunião com a Chefia da Unidade, Tesoureiro e Supervisores, onde foram debatidos os pontos constantes do presente relato, que necessitam da adoção ou alavancagem de medidas de melhorias, conforme recomendações dos TCIs e posicionamentos da Unidade auditada.

Local:

Data: / / 97

Chefe da Agência
matrícula

Tesoureiro
matricula

TCI

Supervisor

TCI

Supervisor

ANEXO IV

Prioridades das Áreas

PLANILHA DAS INDICAÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS PARA ELABORAÇÃO DO PAAA

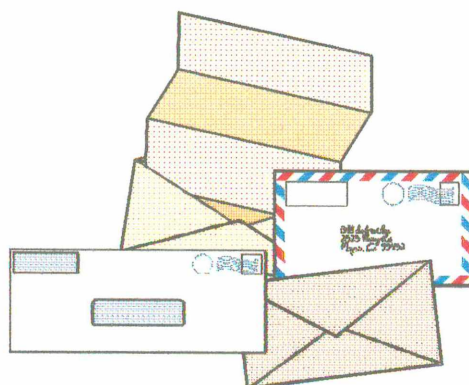
Atividade	Áreas	Nº	Itens de Verificação
Acidentes de Trabalho	GEREC, GEREN, GETRA, GE	8	Emissão de CAT, Necessidade Existência e Uso Adequado dos EPI's, Análise das Causas de Acidentes e das Providências
Imóvel e Instalações da Unidade	GEOTE, GERAT, GEREN e C	8	Pintura, lay out, espaço físico e dimensões, segurança, estado de conservação, asseio, ordem, organização, limpeza, cartazes, quadro mural, cortinas, local
Aspectos Administrativos da Unidade	GEOTE, GERAT, GESUP e AF	6	Arquivos Ordenados e Atualizados, Almoxnafados, Disponibilização e Leitura dos Documentos e BI's pelos empregados, Alocução dos Horários de Atendimento
Equipamentos Operacionais e Administrativos	GEOTE, GERAT, GEREN e C	6	Uso, apresentação, conservação, existência e necessidades, segurança, disponibilidades para ramanejamentos, existência de bens inservíveis
Mensagens Telegráficas	GERE, GEOTE	6	Transmissão e Entrega, Apresentação do Sigilo, Congestionamento do Tráfego Telegráfico, Partição dos Circuitos Telegráficos
Armazenamento de Objetos Postais	GEOTE, GERAT, GETRA e C	6	Segurança, Controle e Lay Out
Carga e Descarga de Veículos e Aeronaves	GETRA	5	Conferência da Carga, Veículo, Sítios e Laços, Anotações, Lay Out do Local, Armazenamento e Segurança, Disponibilidade e Necessidade de Equipam e Inst
Entrega Interna - Simples, Registrados, VP e RP	GERAT	5	Prazo, organização, controle, taxa de armazenagem, emissão dos avisos, aposição do carimbo de entrada, cadernos de entrega
Horário de Trabalho	GEREC	5	Cumprimento, Horas Extras, Adicionais, Consistência, Validade e Integridade dos Registros Internos e Externos, Licenças e Faltas, Compensatórias, Afastar
Malas Postais e Acessórios	GEOTE, GETRA	5	Disponibilidade, Estoque, Conservação, Controle e Utilização Adequada, Utilização de malas e acessórios impróprios, rotulagem, pesagem, corretas
Máquina de Franquear	GERAT e GEREN	5	Legibilidade e Atualidade da Estampa, Defeitos e Ajustes Mecânicos Necessários, Limitação da Capacidade de Estampagem e Carga, MAMP, Selos, RAC
Recuperações	GAUDI, GEOTE, GEOM, E	5	Prazo de Resposta dos P's
Tarifação - Simples, Registrados, VP	GERAT e GEREN	5	Correção, Tratamento dos Casos de Insuficiência
Devoluções de Objetos	GEOTE e GERAT	4	Existência das Informações
Extintores de Incêndio	GEREN, GETRA	4	Existência nos Imóveis, Instalações e Veículos Próprios ou contratados, Prazo de Validade, Adequação às Instalações
Formulários e Etiquetas Geradoras de Rebeldia	GERAT e GERPO	4	Disponibilidade, Controle da Numeração e Uso Adequado
Produtos	GERAT, GEOM	4	Disponibilidade
AR's e Comprovantes de Entrega	GEOTE, GERAT	3	Existência das Informações, Prazo de Devolução
Depósito Auxiliar	GEOTE	3	Existência, Atualização, Utilização Adequada, Não Utilização, Organização, Controle, Segurança, Armazenamento da noite para o dia
Encaminhamento Simples e Registrados	GEOTE, GETRA	3	Atrasos na Expedição ou Recebimento, Retenção da Carga
Malotes SERCA	GEOTE	3	Controlada da Coleta, Entrega, Preenchimento dos MRM's, Avaliação do Tratamento Operacional na Distribuição, Coleta e Expedição
Material de Consumo	GERPO	3	Necessidade, Excessos, Uso Adequado e Desperdícios, Atendimento da Pauta
Passagem e Prestações de Contas	GEOTE, GERAT, GETRA	3	Eficiência de Controle, Presença da Chefia ou Supervisores e Retorno dos Carteiros
TRO	GEOTE, GERAT	3	Existência, Uso, Conservação ou Manutenção Adequadas, Necessidades, Problemas Verificados
Uniforme dos Carteiros	GEOTE e GERPO	3	Uso, conservação, existência
V. Refeição, Alimentação, C. Básica e V. Transporte	GEREC	3	Quantidades e Valores Adequados, Controle do Encaminhamento, Recebimento e Entrega
Achados e Perdidos	GERAT	2	Organização e Atualização, Divulgação ao Público
Bicicletas	GERAT e GEOTE	2	Existência, Uso, Conservação, Manutenção e Necessidades
Caixas de Coleta	GEOTE, GERAT e GEREN	2	Necessidade, Conservação, Manutenção, Apresentação, Controle das Coletas
Contaminação dos Objetos Postados	GERAT, GEOTE	2	Legibilidade, Aplicação Correta
Condições de Postagem	GERAT	2	Observação, Orientações aos Clientes
Distribuição Aterrada e Restos	GEOTE	2	Gravidade de Incidência, organização, armazenamento e controle adequado
Habilitação para Condução de Veículos ou Motos	GETRA	2	Documentação sem Validade Legal, Falta de Autorização da ECT
Livro de Inspeção do Trabalho	GEREC	2	Existência, Apresentação e Guarda Adequada
Refúgio	GAUDI, GEOTE e GERAT	2	Prazo, Consistência, Armazenamento e Processamento em Local Adequado e Seguro
Tratamento	GEREC	2	Necessidades Operacionais, identificar empregados que não passaram em curso de formação atual - inclusive reciclagem, Outras Avaliações
VAC - Viação Área Comercial	GETRA	2	Uso desnecessário, despachos em duplicidade em mesmo dia para mesma localidade
Veículos - Veículos e Motos	GETRA	2	Necessidade, Uso Adequado e Controlado, Estado de Conservação e Manutenção
Apresentação Pessoal dos Carteiros	GEOTE	1	Higiene e Assio Pessoal, Uso Adequado de Roupas e Uniformes
Armazenamento dos Produtos e Valores	GEREN, GESUP e GEREN	1	Espaco Físico, lay out, segurança e equipamentos adequados e controle
Caixas Postais	GERAT, GEREN	1	Prazo de Distribuição, Documentação e Controle dos Registros Financeiros e Cartais dos Assinantes
Carga Estranha ao Serviço Postal nas Virtuais	GETRA	1	Incidência e Responsabilidade
Carimbos Obliteradores	GERAT, GEOTE	1	Disponibilidade, Conservação, Limpeza e Uso Adequado
Crachá	GEREC	1	Utilização, Atualização
Fax Post	GERAT	1	Interrupção das Facilidades Telefônicas
Formulários não Padronizados	APESB	1	Existência e Utilização - Avaliação de Necessidade, Padronização
Horário de Coleta x umite de Expedição	GEOTE	1	Observação, Cumprimento e Necessidade de Adequação
Mão de Obra não Contratada	GEREC	1	Existência, Motivo e Responsabilidade
Responsabilidade Patrimonial	GERUP	1	TRP, Utilização e assinaturas
Vigilância	GESUP	1	Necessidade, Adequação da Equipe e Local, Avaliação da Atuação e Presença



ANEXO V

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
Diretoria Regional do Paraná

**Auditoria Operacional de Agências das
REOPs 01 e 06 Curitiba**



RCI nº 180/97

*Relatório Gerencial dos Resultados das Avaliações
Realizadas nas Agências das REOPs 01 e 06 de Curitiba
e Região no Período de Março a Junho de 1997*

.....

Auditoria Operacional de Agências das Reops 01 e 06 Curitiba.

Resultado das Avaliações Realizadas nas Unidades das REOPs 01 e 06 nos meses de Março a Junho de 1997.

1. Introdução

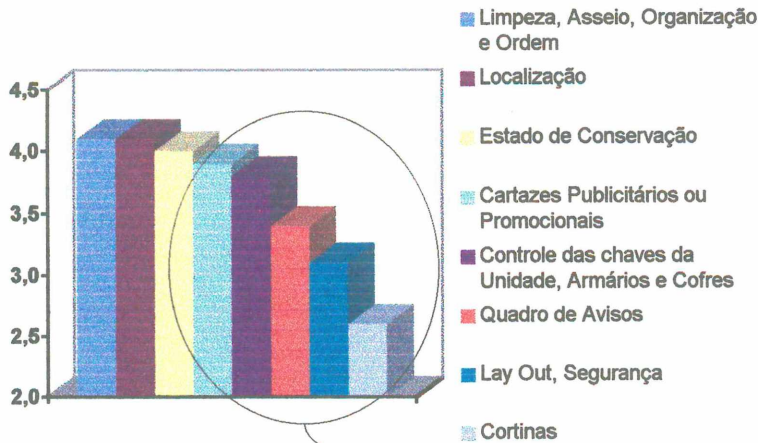
Este trabalho é o resultado das atividades de auditorias operacionais nas principais agências da região Operacional de Curitiba no período de Março a Junho de 1997.

A abordagem das avaliações teve como critérios as indicações de risco e vulnerabilidade sob a ótica da área de auditoria e inspeção, bem como indicadores fornecidos pelas áreas e Reops das atividades de maior importância operacional e administrativa.

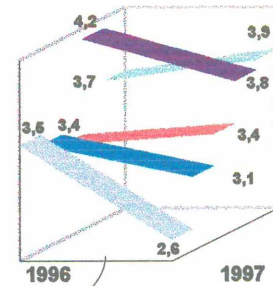
Neste relatório apresentamos a análise gerencial das aferições agrupando os indicadores:

- Por áreas de atividades (administrativa, financeira e operacional).
- Destacando e classificando as avaliações críticas.
- Acompanhando a evolução ou involução dos controles internos e da qualidade em relação ao ano de 1996

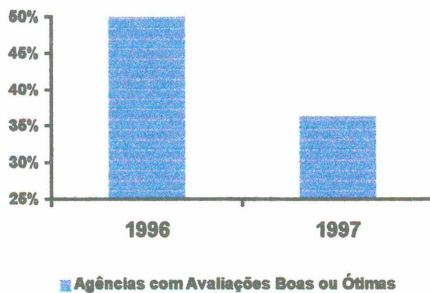
3.2. Imóvel, Instalações e Segurança nas Agências



Acompanhamento das Avaliações Críticas



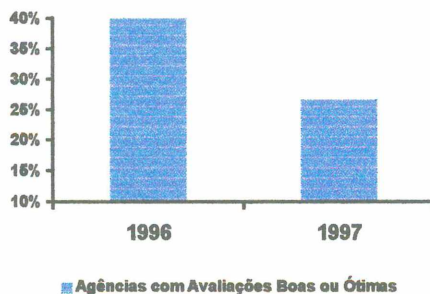
3.2.1. Cortinas



Anomalias

- Necessidade de cortinas para evitar visualização interna das unidades, visando maior segurança (Campo Largo, Colombo, Paranaguá, Mal. Hermes, Bigorrihlo e Pinhais).
- Necessidade de troca das cortinas que encontram-se defeituosas (Mal. Deodoro).

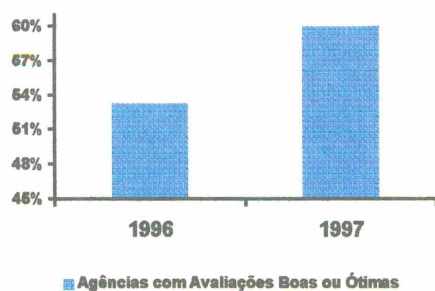
3.2.2. Lay Out - Segurança



Anomalia

- Espaço destinado a tesouraria é insuficiente (Mal. Deodoro, Novo Mundo)
- A cobertura no todo ou em parte de telha de amianto sem forro, não oferecendo segurança adequada (Pinhais, João Negrão)
- Imóvel necessita colocação de grade na parte interior e/ou exterior (Portão, Mal. Hermes, João Negrão).
- Necessita de sala exclusiva para guarda de objetos com valor, atualmente utilizando espaço da tesouraria (Portão).
- As portas do fundo da unidade não é chaveada quando fica sem empregados (Araucária, Hauer).
- Parte superior da sala da tesouraria a em vidro e os guichês de atendimento sem vidro de proteção (Bacacheri)
- Necessidade de reforçar a segurança das janelas e portas das unidades (Centro Cívico e Bigorrihlo).

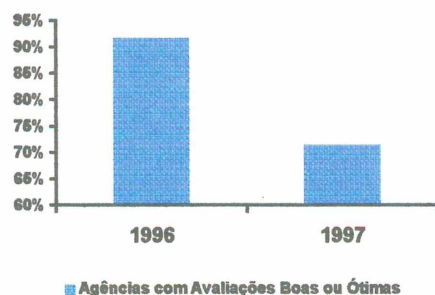
3.2.3. Quadro de Avisos



Anomalias

- Necessita de quadro de avisos (Aeroporto(SJP), Araucária, Portão).
- Quadro existente pequeno (Hauer).
- Necessita de Tôtens para melhorar a sinalização (Central de Curitiba).
- Necessita de quadro expositor de produtos filatélicos (Campo Largo).

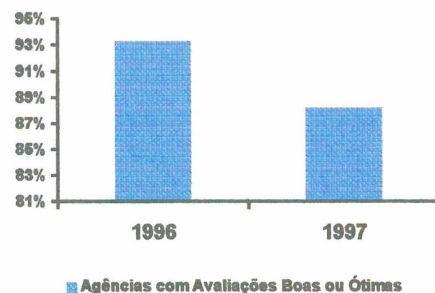
3.2.4. Controle das Chaves da Unidade, da Tesouraria, Cofres, Armários



Anomalias

- Quantidade de empregados que possuem cópias das chaves, aquém do necessário (Mal. Hermes, Centro Cívico).
- Cópias das chaves em chaviculário aberto (Central de Curitiba).
- Necessidade de 01 cópia de cada chave da unidade, atualmente, não há reserva (Portão).

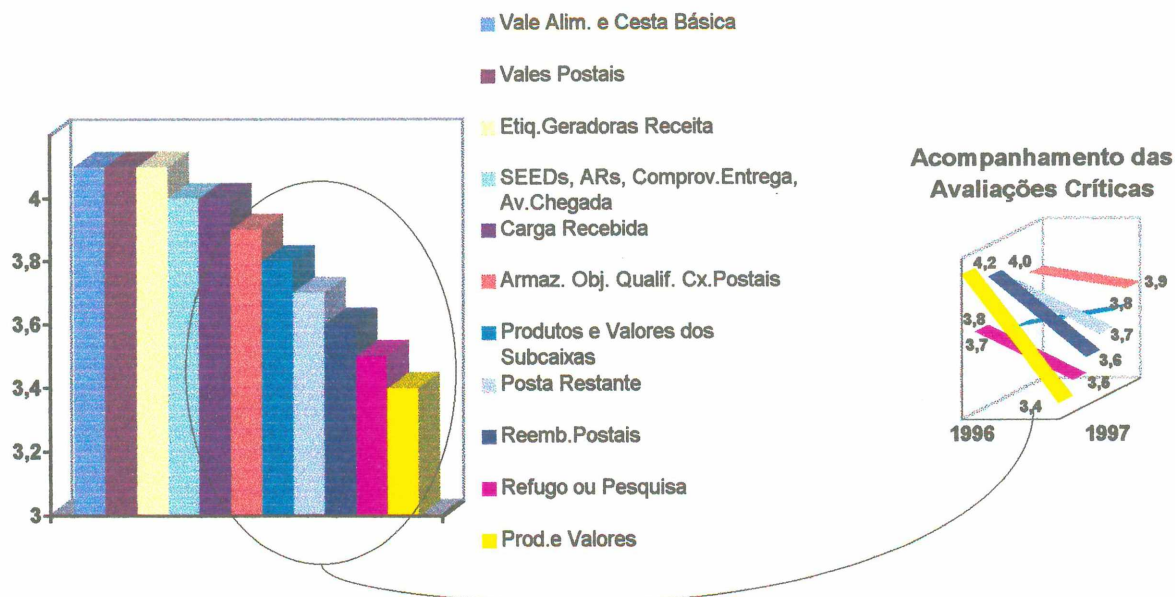
3.2.5. Cartazes Promocionais ou Publicitários



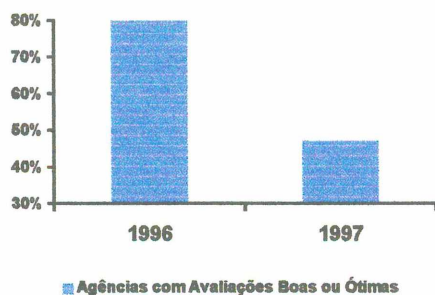
Anomalias

- Excesso de cartazes ou afixados em local inadequado (Hauer).
- Por falta de quadro maior, há cartazes afixados inadequadamente (Portão).

3.4. Armazenamento e Segurança Postal



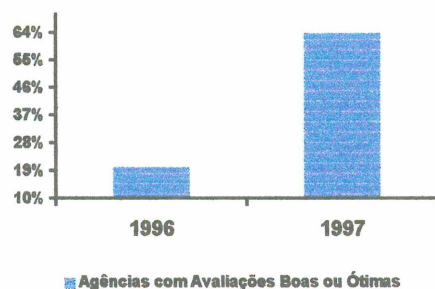
3.4.1. Produtos, Títulos e Numerários



Anomalias

- Não possuem cofre de aço para guarda de numerários e valores (Bigorrihlo, Centro Cívico, Aeroporto(SJP)).
- Necessitam de AV-01 (Pinhais, Bacacheri, Colombo).
- Necessitam de mais 01 AV-01 (Hauer).
- Produtos guardados em armários de aço, a AC dispõe de AV-01. Recomendamos utilizar para guarda dos mesmos (Jão Negrão).
- Salas de Guarda de valores com pouva segurança. Produtos armazenados sobre o cofre, sendo que existem armários específicos (Mal. Deodoro).

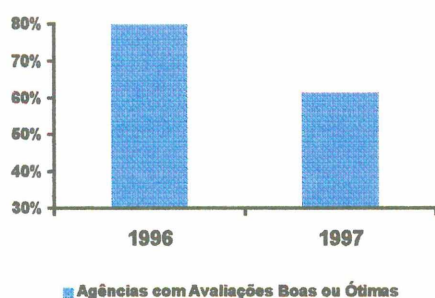
3.4.2. Refugio ou Pesquisa



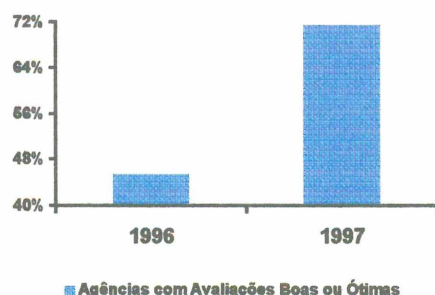
Anomalias

- Os objetos destinados para refugio, encontram-se armazenados em guichês, prateleiras e/ou área aberta de acesso a todos os empregados (João Negrão, Pinhais e Araucária).

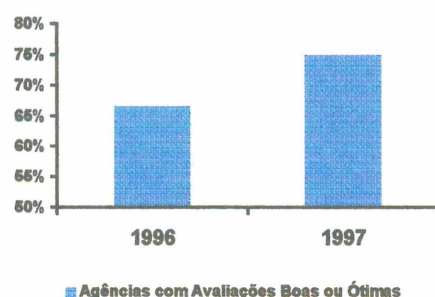
3.4.3. Reembolsos Postais



3.4.4. Posta Restante



3.4.5. Produtos e Numerários



Anomalias

- Armazenados no setor de registrado (Araucária).
- Armazenados em prateleiras abertas, armário de aço sendo utilizado para guarda de formulários (Centro Cívico).
- Armazenados em sala de paredes externas de vidro com proteção de grades internas de pouca segurança (Bigorriho).
- Armazenados em prateleiras na sala da chefia, a unidade não dispõe de cofre ou armário para guarda e/ou sala específica (Colombo).
- Necessitam de mais prateleiras, visando melhorar acondicionamento (Paranaguá).

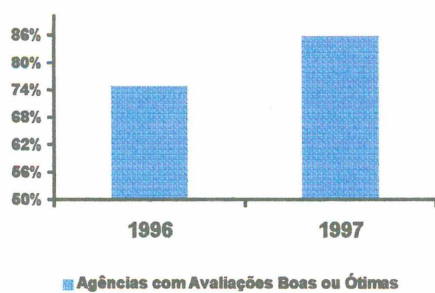
Anomalias

- Das 06 incidências verificadas de taxa de armazenagem, 02 foram cobradas incorretamente (Bigorriho).
- Necessita sala fechada para guarda dos objetos em devolução ao remetente, Atualmente são armazenados na sala de expedição (Novo Mundo).
- Achados e Perdidos. Guardados em uma caixa sem envelopamento (Araucária).
- Objetos SC, armazenados em prateleiras abertas, sendo que os volumosos permanecem junto ao guichê de atendimento (Centro Cívico).

Anomalias

- Pernoitam em armário de madeira, unidade não possui cofre e/ou AV-01 (Aeroporto(SJP)).
- As caixas de encomendas dos subcaixas pernoitam no chão da área de circulação interna dos subcaixas (Hauer).
- Títulos de capitalização pernoitam nos próprios guichês. Os subcaixas dividem um único AV-01, sem utilização de malotes, visto não possuírem (Mal. Hermes).
- Produtos e numerários pernoitam nas gavetas e armários dos guichês. Os subcaixas possuem malote e cadeado, mas não utilizam (Mal. Deodoro).

3.4.6. Objetos Qualificados



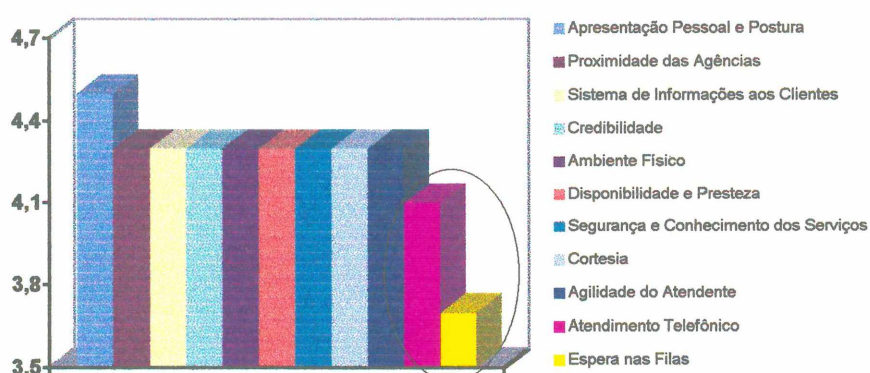
Anomalias

- Falta espaço e móvel para armazenagem (Paranaguá).
- Objetos SEDEX a cobrar são armazenados em prateleiras abertas, exceto os volumosos, que ficam junto ao guichê de atendimento (Centro Cívico).

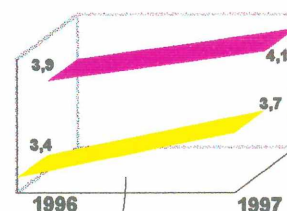
4. Qualidade Operacional

4.1. Avaliação dos Clientes

4.1.1. Atendimento nas Agências



Acompanhamento das Avaliações Críticas



Unidades	Credibil.	Ambiente Físico	Apresent. Pessoal e Postura	Disponib. e Presteza durante trab.	Segur. e Conhec. Dos Serviços	Cort.	Proxim. Das Agênc.	Sist. Inform. aos Clientes	Agilidade do Atendent.	Atendiment. Telefônico	Espera nas Filas
Araucária	4,4	4,1	4,8	4,6	4,7	4,8	3,7	4,7	4,7	4,3	3,9
Bacacheri	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,2	4,5	4,4	4,2	3,6	2,9
Bigorriño	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,8	4,6	4,6	4,7	4,4	4,3
Campo Largo	4,5	4,7	4,8	4,4	4,4	4,7	4,4	4,6	4,4	4,3	4,2
Central de Curitiba	4,3	4,2	4,2	4,1	4,3	3,9	4,3	3,9	3,9	3,9	3,2
Centro Cívico	4,1	4,2	4,2	4,0	4,0	4,2	3,8	4,3	4,1	4,1	3,6
Colombo	4,3	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3	3,9	4,4	4,3	3,9	3,3
Filatélica	4,5	4,6	4,8	4,7	4,8	4,7	4,4	4,5	4,5	4,8	4,7
Hauer	4,1	3,8	4,3	3,8	4,2	4,1	4,0	4,3	3,9	3,5	3,4
João Negrão	4,3	4,6	4,6	4,3	4,5	4,3	4,5	4,4	4,2	4,2	3,9
Marechal Deodoro	4,0	4,1	4,3	4,2	4,0	4,1	4,3	4,0	4,0	3,9	3,6
Marechal Hermes	4,4	4,2	4,5	4,2	4,4	4,4	4,4	4,3	4,6	4,1	3,9
Paranaguá	3,9	4,0	4,2	4,1	4,0	4,0	4,3	3,8	4,3	3,8	3,2
Pinhais	4,5	4,4	4,6	4,8	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,5	4,4
Portão	4,4	4,2	4,3	4,1	4,0	4,2	4,2	4,1	3,4	4,0	2,8

Observações

Cliente entrevistados 191

Azul - Melhores Avaliações

Vermelho - Avaliações Inferiores

AC 00 - 02 Consolidação dos Pontos de Verificação - Críticos

REOP 1

Benefícios - Armazenamento

Unidades Avaliação Comentário TCIs

MARECHAL DEODORO	3,00	43.02 - O armazenamento das cestas básicas, até a entrega aos empregados permanecem na sala do setor administrativo, o qual não apresenta condições adequadas quanto à segurança. Recomendamos o seu armazenamento em uma das salas para a guarda de valores (fundo).
------------------	------	---

Posicionamento Unidade

43.02 - Armazenamento cestas básicas já está solucionado.

Caixas de Coleta - Conservação, Limpeza, Manutenção e Uso Adequado

Unidades Avaliação Comentário TCIs

NOVO MUNDO	3,00	
PARANAGUÁ	2,00	17.03 Necessita substituição.

Posicionamento Unidade

17.03 AC/PRG/PR encaminhou caixas para recuperação ao SMES/GEREN/DR/PR.

Caixas de Coleta - Controles Existentes

Unidades Avaliação Comentário TCIs

AEROPORTO (SJP)	1,00	17.02 - Não está sendo feito . Recomendamos fazê-lo.
ARAUCÁRIA	1,00	17.02 - Não há. Recomendamos providenciar
CAMPO LARGO	2,00	17.02 Não há controle, foi orientado para que se efetuasse um controle diário.
CENTRAL DE CURITIBA	1,00	17.02 Não há, sugerido implantar
COLOMBO	2,00	17.02 Não há controle de coleta. Orientamos no sentido de efetuar um controle de coleta.
JOÃO NEGRÃO	1,00	17.02 Recomendamos implantar.
MARECHAL DEODORO	1,00	17.02 Não há controle. Sugerimos aplicar plaqueta numerada e iniciar controle por decalque.
NOVO MUNDO	3,00	17.02 Não realiza controle das coletas.
PARANAGUÁ	1,00	17.02 Não há , recomendamos implantar.
PINHAIS	2,00	17.02 - A coleta é feita diariamente, entretanto não há um controle específico. Orientamos no sentido de efetuar controle de coletador decalque.

Posicionamento Unidade

17.02 - Nos três primeiros meses foram feitos mas depois, por não enviarem mais os formulários, deduzi que não fosse mais necessário este controle. Agora pretendo seguir as recomendações e regularizar.

17.02 O controle é feito quando a pesquisa e xxxx da correspondência é feita duas vezes por dia na parte da manhã às 9:00hs e às 17:00hs. Ainda não adiantamos o sistema de controle por fixas diária onde o carteiro tira o decalque no local, estou aguardando que seja regularizado a questão do efetivo para que possamos dispor de um pouco mais de tempo e implantar este sistema de controle mas a abertura das caixas são feitas diariamente.

17.02 Por ordem do chefe do CDD Ormi, foi extinto o controle desta caixa.

17.02 Será implantado à partir desta data

17.02 A caixa de coleta em frente a antiga Agência MDO está com a plaqueta e a partir de 23/04/97 iniciamos o controle por decalque.

17.02 É recolhido todo dia à tarde (18:00) supervisionado pelo chefe da AC.
.Ok.

17.02 - A coleta é feita pelo chefe da AC ou encarregado de valor. Será providenciado ficha de controle diário.

Caixas de Coleta - Regularidade das Coletas

Unidades Avaliação Comentário TCIs

Posicionamento Unidade

COLOMBO 3,00 17.01 A caixa não foi coletada no 12/05/97, orientamos observar a coleta diária (rigorosamente).

Caixas Postais - Armazenamento dos Obj. Qualificados

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CENTRO CIVICO 3,00 09.05 Objetos SEDEX a cobrar são armazenados em prateleiras abertas. Objetos volumosos (SEDEX,EN) para Caixas Postais permanecem armazenados junto ao guichê de atendimento.

PARANAGUÁ 3,00 09.05 - Falta espaço e móvel para armazenagem

Caixas Postais - Cadastro de Assinantes

Unidades Avaliação Comentário TCIs

COLOMBO 2,00 09.03 Não mantém arquivo organizado das fichas de assinantes. Orientado organizar arquivo das fichas visando facilitar consultas e controle de renovação de assinatura.

JOÃO NEGRÃO 3,00 09.03 Desatualizado, recomendamos atualizar, junto à GERAT.

Caixas Postais - Controle das Caixas Canceladas

Unidades Avaliação Comentário TCIs

BACACHERI 3,00 09.01 Observou-se que as Caixas Postais 4010, 4078, 4081, 4101, 4120, 4182, 4202, e 4257 Constam como "vaga" no sistema de Caixas Postais emitido em 15/04/97; não possuem ficha de assinatura das citadas caixas, as quais encontram-se lacre. Orientamos verificar e regularizar.

CENTRAL DE CURITIBA 3,00 09.01 Controles deixam a desejar das 132 caixas disponíveis, 16 não estavam lacradas (12%) e 10 estavam lacradas e não relacionadas (7,5%).

Caixas Postais - Estoque e Fornecimento de Chaves

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CENTRO CIVICO 3,00 09.02 Não possui cópia das chaves de todas as Caixas Postais. Recomendamos providenciar.

PORTÃO 3,00 09.02 Falta chave para 64 caixas, recomendamos providenciar.

Caixas Postais - Qualidade da Entrega

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO 2,00 09.06 As correspondências estão chegando na Unidade por volta das 12:00hs e não estão sendo tiradas em tempo hábil para cumprimento do prazo estabelecido pela pela ECT, sendo que no segundo período também chegam correspondências para colocação de caixas postais. Assim sendo a maioria dos objetos é colocada a disposição do assinante até o final do expediente e em alguns casos ocorrendo sobras para o dia seguinte. Foi orientado para dar prioridade e regularizar a situação. Ocorre também encaminhamento de objetos às Caixas Postais, pelos carteiros sem que os objetos contenham a indicação de caixa, ocasionando erros e atrasos de entrega.

PARANAGUÁ 3,00 09.06 - Demora na colocação dos objetos a disposição dos assinantes (EX: 16:30 hs. 07/05/96)

Crachá - Utilização

Unidades Avaliação Comentário TCIs

AEROPORTO (SJP) 3,00 36.01 50% não fazem uso.

ARAUCÁRIA 3,00 36.01 - Franquias internas não utilizam. Recomendamos utilizar.

17.01 É coletado diariamente, neste dia não foi coletado motivo falta pessoal. Houve o esquecimento de minha parte.

Posicionamento Unidade

09.05 Verificarei a possibilidade de guardar os objetos Sedex a cobrar no armário de aço, conforme orientado.

09.05 - Ganhamos espaço com algumas mudanças, feitas pela GERIC/DR/PR

Posicionamento Unidade

09.03 Constatamos este sistema através do caderno. Será reorganizado através do fichário.

Posicionamento Unidade

09.01 Após o término da renovação as Caixas Postais não renovadas foram lacradas com papel. Acreditamos que o lacre deva ter caído. Providenciaremos a regularização e a troca das fechaduras.

09.01 Será feito nova verificação nas caixas alugadas para corrigir as divergências.

Posicionamento Unidade

09.02 Será providenciado no decorrer do ano, através de solicitação do órgão competente (ou chaveiro).

09.02 Serão providenciadas.

Posicionamento Unidade

09.06 Já contactado ao CDD, onde faz a separação para agilizar o transporte para a AC e dar prioridade. Solicito que seja substituído empregado que coloca correspondência nas caixas postais, tenho em vista que é muito lento e ocupa o dia inteiro para fazer o trabalho que seria feito em 2 horas por um empregado normal e que tivesse vontade de trabalhar. Obs: Feito pelo Supervisor de operações CDD.

09.06 - Problemas serão completamente resolvidos com a recomposição do efetivo.

Posicionamento Unidade

36.01 Será regularizado.

36.01 - Será providenciado.

BACACHERI	3,00	36.01 - Na data da Inspeção, a maioria dos empregados não estavam utilizando o crachá. Orientamos a utilização do crachá de identificação.	36.01 - Os empregados foram orientados
BIGORRILHO	3,00	36.01 Os funcionários da ADFP não utilizam crachá. Foi orientado no sentido de portarem o crachá durante o expediente.	36.01 Os empregados foram reorientados nesse sentido.
CAMPO LARGO	3,00	36.01 Os funcionários não usam crachá. Foi orientado para que usassem durante o expediente.	36.01 Sim, vai ser sanado, estamos aguardando os crachás com nome de guerra e plaqueta com os nomes dos funcionários nos guichês.
COLOMBO	2,00	36.01 Os empregados não estavam portando crachá no dia da inspeção.	36.01 Realmente não estavam usando pois o mesmo rasgou o plástico e não tinha onde prendê-lo.
FILATÉLICA	2,00	36.01 Os empregados não usam o crachá. Foi orientado no sentido de portar crachá de identificação, conforme o previsto.	36.01 A partir da orientação passaremos a usar o crachá diariamente.
HAUER	3,00	36.01 Recomendamos utilizar.	
MARECHAL DEODORO	2,00	36.01 - 75% dos empregados não fazem uso de crachá e 100% das franquias internas também não usam, embora possuam	36.01 - Foram reorientados para usarem crachá ao adentrarem no prédio
MARECHAL HERMES	3,00	36.01 Em 24/09/97 verificado que 50% dos empregados não estavam utilizando.	36.01 Cliente, providenciarei regularização.
PARANAGUÁ	1,00	36.01 Recomendamos o uso, a começar pela chefia da Unidade.	36.01 Ok.
PINHAI	3,00	36.01 Os funcionários não usam crachás. Foi orientado no sentido de que usassem o crachá.	36.01 Os empregados foram reorientados quanto a necessidade de usarem o crachás.
PORTÃO	3,00	36.01 50% dos empregados não usam. Recomendamos a utilização.	36.01 Serão orientados a usá-los

Devolução dos ARs e Comprovantes de Entrega de SEED - Controles das Passagens Internas

Unidades Avaliação Comentário TCIs

ARAUCÁRIA	1,00	15.04 - Não há controle. Recomendamos implantar em caráter de urgência.
------------------	------	---

Devolução dos ARs e Comprovantes de Entrega de SEED - Prestações de Conta

Unidades Avaliação Comentário TCIs

ARAUCÁRIA	1,00	15.04 - Não há controle. Recomendamos implantar em caráter de urgência.
------------------	------	---

Devoluções e Refugo de Objetos - Anotações e Carimbos

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO	2,00	14.01 Ainda não foi processado o refugo o qual está em atraso por isso não foram aplicados os carimbos. Orientado para regularizar a situação.
--------------------	------	--

Devoluções e Refugo de Objetos - Armazenamento dos Objetos em Revisão ou em Processo de Refugo

Unidades Avaliação Comentário TCIs

ARAUCÁRIA	2,00	14.04 - Em área aberta (acessível a todos os empregados) recomendamos a guarda em malas lacradas.
------------------	------	---

CAMPO LARGO	2,00
--------------------	------

JOÃO NEGRÃO	3,00	14.04 Constatamos objetos para serem refugados, armazenados no guichê de atendimento. Recomendamos a guarda dos objetos para refugo em local com maior segurança.
--------------------	------	---

Posicionamento Unidade

15.04 - Está sendo executado o acompanhamento, tendo em vista a implantação de novo distritamento ocorrem alguns problemas neste sentido.

Posicionamento Unidade

15.04 - Está sendo executado o acompanhamento, tendo em vista a implantação de novo distritamento ocorrem alguns problemas neste sentido.

Posicionamento Unidade

14.01 Onde 80% dos empregados se desligaram da ECT, com as novas contratações acontecendo, ainda estamos recebendo empregados novos estamos administrando a situação, primeiro entregamos todas as correspondências fora do prazo e agora estamos concentrando reforços na única pendência que é o refugo. A carimbação é feito com datas em que realmente é processado a devolução, o que aconteceu é que já fazem 40 dias que assumi a chefia do CDD e peguei o CDD atolado.

Posicionamento Unidade

14.04 - Devolução em processo de triagem e separação portanto não foi fechado mala ou qualquer envólucro, pelo fato de ter que separar todas as devoluções.

14.04 Os objetos serão devolvidos para refugo com a maior brevidade.

PINHAIS 3,00 14.04 - Os objetos estão guardados em preteleira. Recomendamos que os mesmos sejam guardados em local seguro ou dentro de malas com lacres.

Devoluções e Refugo de Objetos - Controle das Notificações Trabalhistas

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO 3,00 14.03 Não é efetuado um controle específico e tratado junto aos demais objetos. Foi orientado para observar o cumprimento do prazo de 48.00hs para entrega do objeto a contar da data da entrada na Unidade.

Devoluções e Refugo de Objetos - Prazos

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO 2,00 14.02 Há atrasos nas devoluções dos objetos já anotados pelos carteiros, objetos com até mais de 30 dias. Foi orientado no sentido de solucionar, de imediato o problema, mesmo que seja feito o regime de multirão.

Distritamento - Dimensionamento

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO 3,00

Distritamento - Efetivo

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO 3,00 11.02 Há necessidade de um carteiro na distribuição e um funcionário para serviço de setor de registrado e apoio ao balcão de atendimento.

Distritamento - Qualidade Operacional

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO 2,00 11.04 Face alternância dos distritos a qualidade geral não é boa.

Entrega Interna, Posta Restante e Achados e Perdidos - Armazenamento

Unidades Avaliação Comentário TCIs

ARAUCÁRIA 3,00 10.01 Achados e perdidos. Estão guardados em uma caixa todos sem envelopamento. Recomendamos regularizar de acordo com as normas esclarecidas. Prazopraticado 30 dias/ prazo correto 60 dias.

BIGORRILHO 3,00 10.01 Das 06 incidências em taxa de armazenagem 02 foram cobrados incorretamente. As diferenças foram complementadas na data da inspeção e nesse sentido foi reorientado para a cobrança correta.

CENTRO CIVICO 3,00 10.01 Objetos SEDEX a cobrar são armazenados em prateleiras abertas. Objetos volumosos (SEDEX,EN) para Caixas Postais permanecem armazenados junto ao guichê de atendimento.

NOVO MUNDO 3,00 10.01 Necessita de sala fechada para guarda de reembolsos em devolução ao remetente, considerando o volume existente, os quais acham-se armazenados junto a área de expedição e Sedex a cobrar, armazenados no mesmo local.

Entrega Interna, Posta Restante e Achados e Perdidos - Avisos e Editais

Unidades Avaliação Comentário TCIs

CAMPO LARGO 2,00 10.03 Os objetos destinados ao setor de achados e perdidos não estão sendo listados e envelopados para controle de prazos e orientação ao público. Foi orientado a respeito.

COLOMBO 3,00 10.03 Dos 32 avisos de chegada dez (19%) estavam sem data de entrega.

14.04 - Já foram colocados dentro de mala e guardados dentro de armários.

Posicionamento Unidade

Posicionamento Unidade

14.02 Não tínhamos orientação no sentido de que tem um dia específico no mês para proceder o envio de refugo para A. M.R.

Posicionamento Unidade

Posicionamento Unidade

11.02 Estamos regularizando a questão de aumento de efetivo, uma vez que estamos com 60% dos carteiros novos e o rendimento deverá melhorar num futuro próximo, para que possamos redividir os DPs e acompanhar o peso de cada setor fazendo ajustes necessários.

Posicionamento Unidade

Posicionamento Unidade

10.01 Documentos encontrados em uma caixa, trata-se de devolução para entrega, estão envelopados, será regularizado quanto á guarda de 60 dias.

10.01 Verificarei a possibilidade de guardar os objetos Sedex a cobrar no armário de aço, conforme orientado.

10.01 Não existe espaço físico suficiente para tal procedimento.

Posicionamento Unidade

10.03 Normalmente é feito a listagem, mas foi devolvido ao órgão de origem e estes são recentes não deêm para ser feito.

10.03 Este item diz respeito ao CDD/Colombo/PR, já cobrado da chefia por várias vezes.

Consolidação das Avaliações Críticas das Agências das REOPs 01 e 06

HAUER

Classificação	Ponto de Verificação	Avaliação	Posicionamento	Unidade	Comentário TCIs
Administrativo	Crachá - Utilização	3			36.01 Recomendamos utilizar.
Administrativo	Horário de Trabalho - Integridade dos Registros (Cartão Ponto, BIF, FTE e realidade)	3			40.02 Dos 9 cartões de empregados, 06 apresentaram marcação rígida de horários e 01 assinado pelo empregado antes do término do mês. Os 4 cartões dos empregados da ADFP apresentaram marcação rígida de horário. Orientamos para correta marcação, observando
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Cartazes Promocionais ou Publicitários	3	32.05 O único quadro que está na coluna, trata-se do quadro do Baú e o mesmo está fixado com parafuso e bucha. O restante dos cartazes estão no quadro mural e na parte de vidro do saguão da AC.		32.05 Constatou-se excesso de cartazes, alguns afixados nas paredes, coluna do Hall dde atendimento. Alguns despadronezados sujos e escritos manualmente. Recomendamos deixar somente os necessários e afixados no quadro mural.
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Lay Out - Racionalidade	3	32.02 Já está sendo devolvida pelo CDD uma sala para a cozinha, e os arquivos existentes são 2 pastas A/Z 1 com BI e outras com informativos para os funcionários acompanharem.		32.02 Há um espaço utilizado como cozinha próximo a área de atendimento, onde existe também arquivos e fichários. Recomendamos reavaliar o Lay-Out, posicionando outra área para cozinha em local mais adequado.
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Lay Out - Segurança	3	32.03 Os funcionários que entram por esta porta são supervisores e o chefe do CDD. Para solução da segurança desta porta, só com a permanência diária do guarda na entrada do CDD. Esta Agência tem 03 subcaixas com funcionários e na falta de um sempre em		32.03 Uma das portas da sala de expedição da Ac, dá acesso ao CDD e permanece sem ser fechada a chave, o responsável ausenta-se do local (sala de expedição) quando necessário. Há circulação de outras pessoas não empregados da AC sem a devida identificação
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Limpeza, Asseio, Organização e Ordem	3	32.04 Os objetos que estão na sala de guarda volumes são trocados constantemente e as prateleiras existentes estão sempre totalmente ocupadas, ficando só o xxxxxx no chão e as malas "M" de toda Curitiba. Já foi solicitado para empresa prestadora de serviço		32.04 Há resto de material de manutenção, não utilizado na sala de expedição e a limpeza necessita ser melhorada. Falta uma organização melhor na sala de guarda de objetos (RP, CC, SC, etc.). Os blocos de caixas postais, necessitam limpeza na parte front
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Quadro de Avisos	2	32.06 Na ocasião da reforma foi solicitado para inclusão da mesma, quadros murais para colocar na parede dos fundos dos subcaixas e outro na parede da sala da Gerência, e nos foi informado que seria providenciado posteriormente já que na ocasião encarrega		32.06 Quadro muito pequeno, inadequado. Recomendamos solicitar outro com tamanho adequado para atender a Unidade.
Administrativo	Material de Consumo - Controles	2			38.04 Não há recomendamos implantar.
Administrativo	Organização Administrativa - Almoxarifados	3			37.02 Recomendamos maior organização e limpeza.
Administrativo	Organização Administrativa - Arquivos	1	37.01 Todos os arquivos do mês são colocados em caixas de papelão da AC, porém devido a quantidade não se usa as caixas par arquivo comuns. Porém em nenhuma AC existe um padrão de arquivos e cada uma se vira como pode. As caixas de papelão para arquivo mort		37.01 Arquivos desorganizados, despadronezados, sem controle algum. O balancete da AC de 08/96 não foi localizado. Recomendamos organizar, controlar, manter asseio dos documentos arquivados.
Administrativo	Organização Administrativa - Documentos Básicos e Bis	3			37.03 Constatou-se Bis em área utilizada como cozinha além de estarem soltos na pasta fora de ordem. Recomendamos organizar, colocando-os em local adequado.
Administrativo	Segurança do Trabalho - Extintores de Incêndio	3			35.05
Administrativo	Telefones - Instalação Adequada	3	27.03 Existe 2 aparelhos e já estão nas devidas extremidades da AC.		27.03 Recomendamos retirar a extensão da tesouraria e passá-la para a sala da chefia da Ac, ou outro local mais apropriado.
Administrativo	Vigilância Noturna - Adequação do Horário e Local de Permanência/Vigilância	3			33.04 Há um vigilante para atender a frente e os fundos do prédio onde estão a AC e CDD/Hauer e o EIN.
Administrativo	Vigilância Noturna - Avaliação da Atuação e Presença	3			33.03 Só há 01 vigilante para atender todo complexo (AC/Hauer, CDD/Hauer e EIN). Recomendamos a contratação de mais um vigilante.
Financeiro	Etiquetas, Formulários Geradores de Receita e Bloquetos Bancários - Controle de Utilização e Fornecimento	3	08.02 Estamos aguardando uma posição da comissão de automação quanto a relatórios fornecidos pelo sistema, para um maior controle das etiquetas.		08.02 Somente pelo SAA. Recomendamos controlar paralelamente, visando o controle dos nº utilizados.
Financeiro	Máquina de Franquear - Documentação de Controle - Termo de Compromisso, MMMF, RAC, NO, PRT	3	06.05 Já foi providenciado 1 pasta para cada máquina no arquivo da tesouraria.		06.05 Recomendamos organizar pastas distintas para cada MF. contendo PRT, RAC e NO com vistas a facilitar eventuais consultas.
Financeiro	Produtos, Títulos e Numerário - Armazenamento - Racionalidade e Segurança	3			02.03 Necessitam de mais 01 Av-01, e um armário de valores. Há títulos de capitalização armazenados na sala de tesouraria, no chão e os subcaixas dividem o único Av-01 existente, tendo um deles Kits de ASNs do "caixa" guardado no seu interior.

Consolidação das Avaliações Críticas das Agências das REOPs 01 e 06

HAUER (Continuação)

Classificação	Ponto de Verificação	Avaliação	Posicionamento	Unidade	Comentário TCIs
Financeiro	Subcaixas - Armazenamento dos Prod. e Numerário	3	03.04	O balcão de atendimento não tem espaço para armazenar as caixas nem montadas ou desmontadas.	03.04 As caixas de encomendas dos subcaixas pernoitam no chão da parte interna, atrás dos subcaixas, área de circulação da AC.
Financeiro	Subcaixas - Controle de Recebimento de Cheques	3	03.03	Foram orientados quanto ao recebimento, porém já solicitamos o formulário com 2 pautas e não fomos atendidos, estamos tirando cópias dos mesmos.	03.03 Preenchem somente no final do dia. Orientamos para preencher no ato do recebimento dos cheques, além de anotar no verso dos cheques os demais dados previstos.
Financeiro	Tarifação, Classificação e Condições de Aceitação - Cobrança de Armazenagem	3	07.03	Estes Colis foram passados para AC. no próprio dia da entrega, e o mesmo estava armazenado no SGI/CTA. Estamos providenciando o recolhimento juntamente com o chefe do SGI para regularização, solicitamos um prazo para este contato com o cliente. Tal	07.03 Verificados os avisos de chegada de Colis Postais do mês 04/97 constatou-se que o de nº 0811 deveria ter a armazenagem de R\$ 57,60 (cinquenta e sete reais e sessenta centavos) não cobrada. solicitamos conhecer e regularizar. Foram verificados 248
Financeiro	Vales Postais - Controle das Etiquetas	3	05.01	Há possibilidade de controlar por sequência total, já que cada subcaixa tem uma sequência.	05.01 Somente pelo SAA. Recomendamos implantar o controle paralelo, afim de assegurar utilização sequencial das etiquetas.
Operacional	Equipamentos Operacionais - Estado de Conservação e Apresentação	3	29.01	Alguns equipamentos aguardam o projeto "Mesma Cara"	29.01 Alguns equipamentos aguardam o projeto "Mesma Cara"
Operacional	Malas Postais e Acessórios - Conservação	3	19.05	Malas em estado regular de conservação.	19.05 Malas em estado regular de conservação. Recomendamos selecionar as melhores para encaminhamento dos objetos, principalmente os qualificados.
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Armazenamento e Segurança da Carga Recebida	3	18.04	A porta que dá acesso a sala de expedição da AC permanece sem ser fechada a chave, permitindo a entrada de estranhos.	18.04 A porta que dá acesso a sala de expedição da AC permanece sem ser fechada a chave, permitindo a entrada de estranhos. Recomendamos que a mesma permaneça trancada a chave.
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Lay Out do local de carga e descarga	3	18.03	A carga é deixada alguma vezes na porta de acesso do CDD e outras vezes na área do CDD em frente a porta que dá acesso a AC.	18.03 A carga é deixada alguma vezes na porta de acesso do CDD e outras vezes na área do CDD em frente a porta que dá acesso a AC. Recomendamos verificar a possibilidade da carga sempre ser deixada na frente da porta que dá acesso a AC.
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Posicionamento Seguro e Racional das Cargas Recebidas e a Expedir	3	18.05	A porta que dá acesso a sala de expedição da AC permanece sem ser fechada a chave, permitindo a entrada de estranhos.	18.05 A porta que dá acesso a sala de expedição da AC permanece sem ser fechada a chave, permitindo a entrada de estranhos. Recomendamos que a mesma permaneça trancada a chave.

Consolidação das Avaliações Críticas das Agências das REOPs 01 e 06

MARECHAL HERMES

<i>Classificação</i>	<i>Ponto de Verificação</i>	<i>Avaliação</i>	<i>Posicionamento</i>	<i>Unidade</i>	<i>Comentário TCIs</i>
Administrativo	Crachá - Utilização	3	36.01	Ciente, providenciarei regularização.	36.01 Em 24/09/97 verificado que 50% dos empregados não estavam utilizando.
Administrativo	Horário de Trabalho - Integridade dos Registros (Cartão Ponto, BIF, FTE e realidade)	3	40.02	Ciente, providenciarei a regularização.	40.02 Os cartões dos empregados Alberto e Lilian apresentam o último registro em 23/04/97, observado em 28/04/97. Os cartões possuem etiquetas pré-impressas, nas quais foram alterados manualmente os horários da jornada de trabalho. recomenda-se a regular
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Controle das Chaves da Unidade, da Tesouraria, Cofres, Armários e Setores Internos	3	32.09	Quanto às chaves, elas são distribuídas conforme necessidade e eu me responsabilizo pelas mesmas.	32.09 Dos 6 empregados da AC, próprios e de franquia interna, 04 possuem cópia da chave de acesso da Agência, a Chefe , a Tesoureira e 02 atendentes Comerciais. Recomenda-se solicitar a troca de carpet ou providenciar um lavagem que limpe as sujeiras e ma
Administrativo	Imóvel, instalações e Segurança da Unidade - Cortinas	1			32.07 Não possuí cortinas, ficando exposta a área interna da unidade, pois a parte frontal é totalmente de vidro. Recomendamos a colocação de cortinas.
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Lay Out - Segurança	3	32.03	Ciente, de acordo com o reivindicado.	32.03 A parte frontal da Agência é totalmente em vidro, possuindo pequenas janelas na parte superior , sem travas de fechamento. O ideal seria a instalação de grades de proteção ou pantográficas.
Administrativo	Segurança do Trabalho - Extintores de Incêndio	3	35.05	Ciente, carga vencida no mês04/97.	35.05 Os dois extintores existentes (CO2 - 4Kg e Ap 10) estão com as cargas vencidas. Obs: O extintor CO2, mantém o peso aceito.
Financeiro	Reembolsos Postais - NRs e Etiquetas	3	04.02	Ciente, funcionário providenciará saco plástico para guardar as mesmas.	04.02 As etiquetas de NRs encontradas em um dos subcaixas, encontram-se sujas em condições de uso ruim. Recomendamos recolher as mesmas, fornecer nova caixa ao subcaixa com quantidade menor de números e orientar quanto a guarda.
Financeiro	Subcaixas - Armazenamento dos Prod. e Numerário	3	03.04	Ciente	03.04 Observou-se o armazenamento de títulos de capit. no próprio guichê. Os sucaixas dividem um único AU-01 sem utilização de malote. Recomendamos providenciar e fornecer malotes aos subcaixas.
Financeiro	Subcaixas - Utilização e Controle das Máquinas de Autenticar/SCADA	3	03.05	Ciente, será reorientado.	03.05 As fitas dos subcaixas não recebem carimbo e rubrica no início do dia.Recomendamos adotar os procedimentos previstos.
Operacional	Malas Postais e Acessórios - Conservação	3	19.05	Ciente, funcionário selecionará malas para envio de objetos registrados.	19.05 As malas em geral estão em estado ruim de conservação,. Recomendamos selecionar as melhores para encaminhar os objetos qualificados.
Operacional	Terminais de Rastreamento de Objetos - Eficiência/Eficácia dos Equipamentos	3			23.04 Perda de memória, a fita enrosca acumulando informações. Recomendamos substituição por modelo mais avançado.
Operacional	Terminais de Rastreamento de Objetos - Estado de Conservação	3	23.03	Ciente, foi solicitado troca do mesmo, mas o aparelho que veio para troca estava pior que o que temos na AC.	23.03 O scanner não possui parafuso de fixação, os quais oram substituídos por fita padronizada "Correio", Também colocada no pугle de conexão com o TRO.

Consolidação das Avaliações Críticas das Agências das REOPs 01 e 06

PORTÃO

Classificação	Ponto de Verificação	Avaliação	Posicionamento	Unidade	Comentário TCIs
Administrativo	Crachá - Utilização	3	36.01	Serão orientados a usá-los	36.01 50% dos empregados não usam. Recomendamos a utilização.
Administrativo	Horário de Trabalho - Integridade dos Registros (Cartão Ponto, BIF, FTE e realidade)	3	40.02	Funcionários reorientados , quanto as etiquetas, serão solicitadas com os horários consecutivos a cada funcionário.	40.02 Dos oito cartões verificados, dois encontravam-se em atraso na marcação e um assinado pelo empregado antes do término do mês. As indicações de jornada são confeccionadas em etiquetas computadorizada, porém são alteradas manualmente em função de modi
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Cartazes Promocionais ou Publicitários	3	32.05	Já foi solicitado ao CAT.	32.05 Por falta de quadro mural de tamanho maior, há cartazes afixados nas divisórias da Caixas Postais e no Painele de Coleta.
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Controle das Chaves da Unidade, da Tesouraria, Cofres, Armários e Setores Internos	3	32.09	serão providenciadas	32.09 Somente a Tesouraria possui as chaves da Tesouraria, bem como a chefe, as chaves de acesso a Unidade. Recomendamos providenciar no mínimo uma cópia de cada. As da Unidade para fornecer a Tesouraria as do cofre, para permanecer na Unidade em local se
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Estado de Conservação	3	32.01	Com uma certa urgência.	32.01 Há necessidade de pintura interna e externa da Unidade.
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Lay Out - Racionalidade	3	32.02	Realmente é pequeno, mas foi falado com o chefe do CDD, para usarmos o outro ao lado, aí teremos dois banheiros femininos. Quanto a localização concordamos com as dificuldades apontadas.	32.02 Os banheiros localizam-se na área do CDD, para usá-lo é preciso passar pelo setor de registrado do CDD ou pelo setor de Caixa Postal da AC. Tendo o banheiro feminino dimensões muito pequenas, causando dificuldade para fechar a porta, mal cabe uma pe
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Lay Out - Segurança	3	32.03	Solicitaremos para que seja colocadas grades de segurança. Quanto a sala para guarda de valores, já foi solicitada a Geren.	32.03 Observou-se que não há grade de segurança na parte superior da porta que separa o setor de Caixa Postal da AC, do CDD anexo. Viabilizar uma sala exclusiva para guarda de objetos co valor (RP,SC, ect...), atualmente os objetos são armazenados na sa
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Quadro de Avisos	1	32.06	Já havia sido solicitado ao CAT.	32.06 Não possui, já citado no RCI anterior.
Administrativo	Segurança do Trabalho - Extintores de Incêndio	3	35.05	Serão providenciadas.	35.05 Pó químico vencido em 28/02/97. Água pressurizada vencidos em 28/02 e 10/05 respectivamente. Orientado para contatar com a área respectiva para providenciar a recarga dos extintores.
Financeiro	Caixas Postais - Estoque e Fornecimento de Chaves	3	09.02	Serão providenciadas.	09.02 Falta chave para 64 caixas, recomendamos providenciar.
Financeiro	Máquina de Franquear - Incorporação Financeira	3	06.01	Faremos um levantamento preciso, caso permaneça, recolheremos a diferença.	06.01 Constatou-se divergência entre os valores constantes do MMMF e o incorporado financeiramente, no valor de R\$ 38,94. Solicitamos verificar exaustivamente, caso persista a diferença a menor, efetuar o recolhimento ainda na 1ª quinzena de maio/97.
Financeiro	Subcaixas - Controle de Recebimento de Cheques	2	03.03	Funcionários foram novamente reorientados.	03.03 - Dos 4 subcaixas existentes, somente 01 faz controle os demais além de não controlarem, não cruzam e nominam os cheques no ato do recebimento orientamos para procederem conforme previsto, e solicitamos maior supervisão por parte da chefia.
Financeiro	Tarifação, Classificação e Condições de Aceitação - Cobrança de Armazenagem	3	07.03	Armazenagem regularizada através do comprovante 453535 em 08/05/97. Valor R\$ 16,80.	07.03 Verificados 254 avisos de chegada relativo ao serviço de Reembolso Postal referentes ao mês de abril/97, constou-se a falta de cobrança em 11 objetos e uma cobrança a maior.
Financeiro	Vales Postais - Consistência dos Pagamentos	3	05.04	Funcionários foram orientados e serão supervisionados constantemente.	05.04 - Constatou-se que muitos vales (Aviso) não são autenticados. No mês de abril foram encontrados 305 vales sem a devida autenticação. Recomendamos reorientar os responsáveis e supervisionar.
Operacional	Fax Post - Condições de Uso do Equipamento	3	22.03	O aparelho já foi para o concerto e continua com problemas.	22.03 Fio de conexão do Scanner com o TRO preso por elástico.
Operacional	Malas Postais e Acessórios - Conservação	3	19.05	Concordamos.	19.05 As malas encontram-se em estado regular de conservação.
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Posicionamento Seguro e Racional das Cargas Recebidas e a Expedir	3	18.05	Levarei ao conhecimento do chefe do CDD/Portão, para que os objetos e malas sejam carregadas de imediato na viatura no horário de fechamento da AC.	18.05 Mala e objetos A , descoberto permanecem na escada de acesso ao CDD/Portão aguardando o carregamento. Recomenda-se que os objetos sejam posicionados para carregamento em local que ofereça maior segurança, visto que o portão de acesso ao CDD permanece
Operacional	Terminais de Rastreamento de Objetos - Eficiência/Eficácia dos Equipamentos	3	23.04	Colocaremos o problema para o serviço de Rede - TRO. Concordamos plenamente.	23.04 Perda de memória ocasionando retrabalho da carga. Recomenda-se a substituição por aparelho mais avançado.

Acompanhamento ou Auditoria das Avaliações Críticas das Agências das REOPs 01 e 06

<i>HAUER</i>			
Classificação	Ponto de Verificação	Aval.	Acompanhamento
Administrativo	Crachá - Utilização	3,0	
Administrativo	Horário de Trabalho - Integridade dos Registros (Cartão Ponto, BIF, FTE e realidade)	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Cartazes Promocionais ou Publicitários	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Lay Out - Racionalidade	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Lay Out - Segurança	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Limpeza, Asseio, Organização e Ordem	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Quadro de Avisos	2,0	
Administrativo	Material de Consumo - Controles	2,0	
Administrativo	Organização Administrativa - Almoxarifados	3,0	
Administrativo	Organização Administrativa - Arquivos	1,0	
Administrativo	Organização Administrativa - Documentos Básicos e Bis	3,0	
Administrativo	Segurança do Trabalho - Extintores de Incêndio	3,0	
Administrativo	Telefones - Instalação Adequada	3,0	
Administrativo	Vigilância Noturna - Adequação do Horário e Local de Permanência/Vigilância	3,0	
Administrativo	Vigilância Noturna - Avaliação da Atuação e Presença	3,0	
Financeiro	Etiquetas, Formulários Geradores de Receita e Bloquetos Bancários - Controle de Utilização e Fornecim.	3,0	
Financeiro	Máquina de Franquear - Docum. de Controle - Termo de Compromisso, MMMF, RAC, NO, PRT	3,0	
Financeiro	Produtos, Títulos e Numerário - Armazenamento - Racionalidade e Segurança	3,0	

HAUER (Continuação)			
Classificação	Ponto de Verificação	Aval.	Acompanhamento
Financeiro	Subcaixas - Armazenamento dos Prod. e Numerário	3,0	
Financeiro	Subcaixas - Controle de Recebimento de Cheques	3,0	
Financeiro	Tarifação, Classificação e Condições de Aceitação - Cobrança de Armazenagem	3,0	
Financeiro	Vales Postais - Controle das Etiquetas	3,0	
Operacional	Equipamentos Operacionais - Estado de Conservação e Apresentação	3,0	
Operacional	Malas Postais e Acessórios - Conservação	3,0	
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Armazenamento e Segurança da Carga Recebida	3,0	
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Lay Out do local de carga e descarga	3,0	
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Posicionamento Seguro e Racional das Cargas Recebidas e a Expedir	3,0	

MARECHAL HERMES			
Classificação	Ponto de Verificação	Aval.	Acompanhamento
Administrativo	Crachá - Utilização	3,0	
Administrativo	Horário de Trabalho - Integridade dos Registros (Cartão Ponto, BIF, FTE e realidade)	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Controle das Chaves da Unidade, da Tesouraria, Cofres, Armários e Setores Internos	3,0	
Administrativo	Imóvel, instalações e Segurança da Unidade - Cortinas	1,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Lay Out - Segurança	3,0	
Administrativo	Segurança do Trabalho - Extintores de Incêndio	3,0	
Financeiro	Reembolsos Postais - NRs e Etiquetas	3,0	
Financeiro	Subcaixas - Armazenamento dos Prod. e Numerário	3,0	
Financeiro	Subcaixas - Utilização e Controle das Máquinas de Autenticar/SCADA	3,0	
Operacional	Malas Postais e Acessórios - Conservação	3,0	
Operacional	Terminais de Rastreamento de Objetos - Eficiência/Eficácia dos Equipamentos	3,0	
Operacional	Terminais de Rastreamento de Objetos - Estado de Conservação	3,0	

Acompanhamento ou Auditoria das Avaliações Críticas das Agências das REOPs 01 e 00

PORTÃO			
Classificação	Ponto de Verificação	Aval.	Acompanhamento
Administrativo	Crachá - Utilização	3,0	
Administrativo	Horário de Trabalho - Integridade dos Registros (Cartão Ponto, BIF, FTE e realidade)	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Cartazes Promocionais ou Publicitários	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Controle das Chaves da Unidade, da Tesouraria, Cofres, Armários e Setores Internos	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Estado de Conservação	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e Segurança da Unidade - Lay Out - Racionalidade	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Lay Out - Segurança	3,0	
Administrativo	Imóvel, Instalações e segurança da Unidade - Quadro de Avisos	1,0	
Administrativo	Segurança do Trabalho - Extintores de Incêndio	3,0	
Financeiro	Caixas Postais - Estoque e Fornecimento de Chaves	3,0	
Financeiro	Máquina de Franquear - Incorporação Financeira	3,0	
Financeiro	Subcaixas - Controle de Recebimento de Cheques	2,0	
Financeiro	Tarifação, Classificação e Condições de Aceitação - Cobrança de Armazenagem	3,0	
Financeiro	Vales Postais - Consistência dos Pagamentos	3,0	
Operacional	Fax Post - Condições de Uso do Equipamento	3,0	
Operacional	Malas Postais e Acessórios - Conservação	3,0	
Operacional	Operações de Carga e Descarga - Posicionamento Seguro e Racional das Cargas Recebidas e a Expedir	3,0	
Operacional	Terminais de Rastreamento de Objetos - Eficiência/Eficácia dos Equipamentos	3,0	

Referências Bibliográficas

1. EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. Assessoria de Planejamento Estratégica e Gestão. Análise das Atividades de Auditoria e Inspeção na ECT, Relatório Preliminar. Brasília 1996.
2. CHIAVENATO, Idalberto. Administração de Empresas; uma abordagem contingencial. São Paulo. Mecgraw Hill do Brasil, 1982. 606p.
3. BOITEUX, Colbert Demaria. Administração de Projetos; PERT/CPM/ROY. 5 ed. Rio de Janeiro. Interciência. 1979. 210p.
4. INSTITUTO DOS AUDITORES INTERINOS DO BRASIL. Procedimentos de Auditoria Interna. Organização Básica. AUDIBRA. 392P.
5. MANORG – Manual de Organização. Assessoria de Planejamento, Estratégica e Gestão.