



## EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

### RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE AUDITORIA INTERNA - RAIN T 2021

AUDIT/CS

Processo nº 53180.030736/2021-31

#### 1 INTRODUÇÃO

A IN/CGU/SFC nº 5/2021 dispõe que as unidades de auditoria interna governamental sujeitas à supervisão técnica do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal devem encaminhar seus Relatórios Anuais de Atividades de Auditoria Interna à suas respectivas unidades de supervisão técnica até o último dia útil do mês de março do exercício seguinte ao qual se referam.

O Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal estabelece, em seu subitem 4.1.5.8, que as unidades de auditoria interna governamental devem elaborar um relatório sobre os resultados por elas alcançados em cada exercício. Assim, em cumprimento a essas normas, apresentam-se, a seguir, dados e informações que expressam de modo consolidado as atividades executadas e resultados alcançados pela Auditoria dos Correios (AUDIT) em 2021 à vista do que fora planejado para esse exercício no Plano Anual de Auditoria Interna correspondente (PAINT 2021).

#### 2 ALOCAÇÃO EFETIVA DA FORÇA DE TRABALHO

O art. 11, inciso I, da IN/CGU/SFC nº 5/2021, prevê que o RAIN T deva conter "quadro demonstrativo da alocação efetiva da força de trabalho durante a vigência do PAINT". Conforme art. 4º dessa IN, referência para elaboração desse quadro, o PAINT deve conter previsão de alocação da força de trabalho nas seguintes categorias: (a) serviços de auditoria; (b) capacitação; (c) monitoramento das recomendações emitidas em trabalhos anteriores e ainda não implementadas; (d) gestão e melhoria da qualidade da atividade de auditoria interna governamental; (e) levantamento de informações para órgãos de controle interno ou externo; (f) gestão interna; e (g) demandas extraordinárias recebidas pela UAIG durante a realização do PAINT.

Apresentam-se a seguir, sinteticamente dados sobre a alocação efetivamente realizada em 2021 para serviços de auditoria:

Tipo	Capacidade efetiva	Horas
Bruto	253 dias úteis x 43 auditores x 8 horas/dia	+ 87.032
Redutor 1 - Férias	22 dias úteis (férias) x 43 auditores x 8 horas/dia	-7.568

Redutor 2 - Capacitação	Sob demanda	-2.874
Redutor 3 - Absenteísmo	253 dias úteis x Fator de ociosidade (0,3) x 8 horas/dia	-607
Líquido	Hora efetiva aplicada para execução de serviços de auditoria	<b>75.983</b>

Quadro 1: Demonstrativo da alocação efetiva da força de trabalho durante a vigência do PAINT 2021

Fonte: AUDIT

Para melhor compreensão dos dados constantes do Quadro 1, apresentam-se as seguintes informações:

**a) Serviços de auditoria:** as horas reservadas para o serviço de consultoria prevista no PAINT 2021 não foram realizadas em função de não ter sido demandada por clientes da AUDIT.

**b) Capacitação:** foram executadas 2.874 horas, correspondentes a 144% das horas totais orçadas. A meta de, pelo menos, 40 horas de capacitação por empregado foi atingida ou superada por 98%.

**c) Monitoramento das recomendações emitidas em trabalhos anteriores e ainda não implementadas:** também entendido como serviço de auditoria, na fase de monitoramento de recomendações foram examinadas 985 manifestações de gestores relativas a recomendações formuladas pela AUDIT em 2021, as quais consumiram, em média, duas horas cada uma. Assim, estima-se que, nesse ano, foram despendidas 1.970 horas com monitoramento de recomendações da AUDIT.

Em 31/12/2020, o então estoque de recomendações em monitoramento, conforme Quadro 2 deste relatório, era de 1.564 recomendações pendentes, para as quais esperava-se pelo menos uma manifestação ao longo de 2021 e, para tanto, o PAINT reservara 3.233 horas para execução do monitoramento. Todavia, em razão dos gestores não tratarem todo o passivo de recomendações pendentes durante o exercício, a execução da carga horária ficou 39% menor que o orçado.

Apesar disso, verificou-se, em 2021, uma redução no estoque de pendências com fechamento em 31/12/2021 de 1.201 recomendações para serem implementadas pelos responsáveis.

O gráfico a seguir apresenta o balanço geral das recomendações emitidas pela AUDIT, onde se verifica que, em 2021, a quantidade de recomendações baixadas superou a quantidade de emitidas. A propósito, em 2021, de 350 recomendações emitidas 109 foram implementadas nesse mesmo exercício. Essa redução no estoque de recomendações pendentes decorreu de maior concentração dos esforços dos gestores da Empresa no aprimoramento dos seus controles, apesar de menor que o esperado, conforme parágrafo anterior, e de priorização, pela AUDIT, da análise das manifestações apresentadas pelo gestores.

## Recomendações de Auditoria Interna por estado (Exercício 2021)

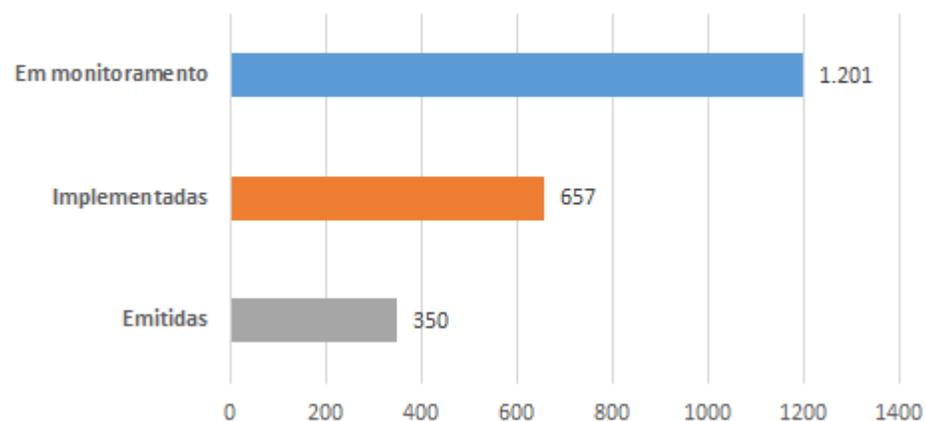


Gráfico 1: Balanço das recomendações emitidas pela AUDIT.  
Fonte: AUDIT, Sistema de *Follow-up*.

Apesar do avanço observado na diminuição de recomendações pendentes, é importante registrar que o estoque ainda existente em monitoramento é relevante e expressa a existência de deficiências de controle em variados processos dos Correios, o que os mantém indevidamente expostos a um amplo espectro de riscos.

Em 28/01/2021 na 1ª ROCA foi aprovado o uso do sistema e-Aud, de domínio da Controladoria-Geral da União (CGU), para monitoramento das recomendações de auditoria interna dos Correios em substituição ao sistema Follow-up, e, com a nova estrutura da empresa em vigor à partir de 12/01/2022, a Audit vem envidando esforços para a atualização do atual sistema de follow-up com os novos órgãos e MCU respectivos. Tal ação faz-se necessária para o desenvolvimento de trabalho junto aos gestores de saneamento das recomendações pendentes em continuidade ao previsto no Plano de Providências Permanente de modo que fiquem em monitoramento aquelas recomendações que realmente trarão benefícios para a empresa.

Assim, nos próximos meses, com a conclusão da atualização dos novos órgãos, estaremos instando os Gestores de cada Área para que façam as avaliações de todas as recomendações pendentes, e, à partir daí, daremos prosseguimento às ações de transferência das recomendações do sistema de follow-up para o sistema da CGU.

No tocante à quantidade de recomendações emitidas pela CGU e monitoradas no sistema e-Aud, no dia 07/02/2022, verificou-se a existência de 30 pendências, das quais 27 aguardavam providências dos Correios e 3 estavam em análise na CGU.

No que concerne as determinações e recomendações emitidas pelo Tribunal de Contas da União (TCU), e recomendações emitidas pela Auditoria Independente, sendo 199 emitidas pelo TCU e 157 pela Auditoria Independente, essas são acompanhadas pelo Departamento de Relacionamento com Órgãos de Controle Externo e Supervisão das Entidades - DRAEN/DIGOE quando as interações e distribuição nos órgãos internos dos Correios sendo o seu monitoramento realizado pela AUDIT na forma de follow-up direto e indireto, no curso dos serviços de auditoria programados e nas ações para consolidação das informações gerenciais sobre o tema.

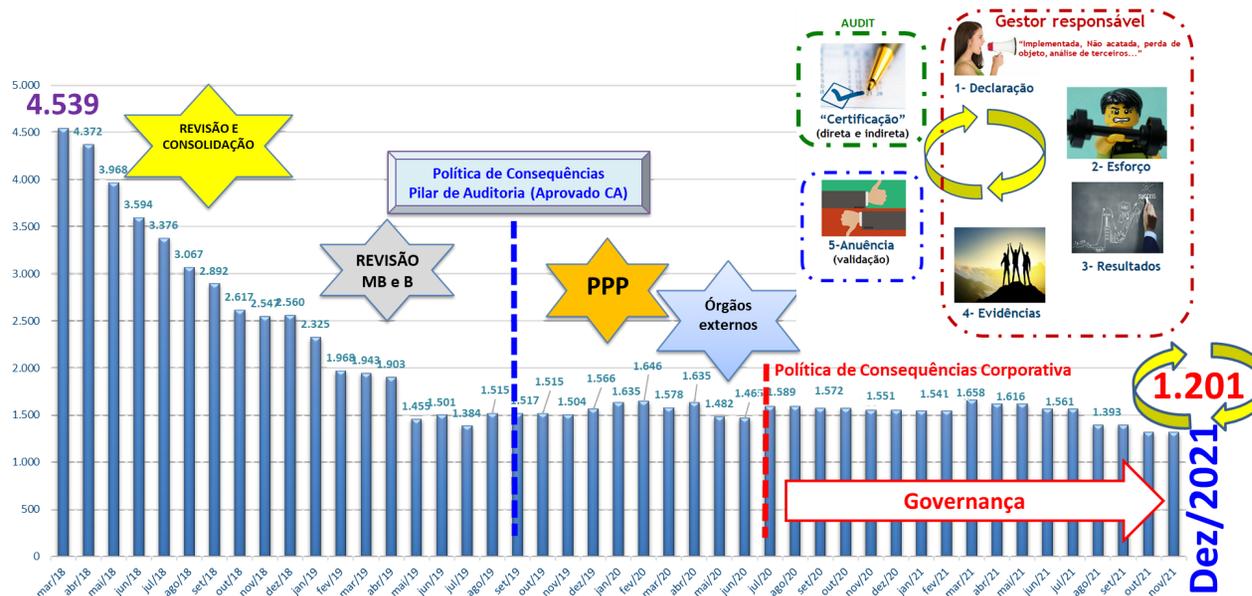


Gráfico 2: Evolução das recomendações pendentes (ações coordenadas pela AUDIT e marcos com a gestão).  
Fonte: AUDIT, Sistema de *Follow-up*.

O gráfico 3 demonstra o resultado obtido pelos Correios em relação à implementação de recomendações de auditoria decorre da constituição pela AUDIT, com aprovação do CA, do Plano de Providência Permanente junto aos órgãos vinculados à Diretoria Executiva, além de capacitação de pontos focais nas respectivas áreas gestoras, do inter-relacionamento com o Departamento de Relacionamento com Órgãos de Controle Externo e Supervisão das Entidades - DRAEN/DIGOE e o fomento do tema por parte do Conselho de Administração, da Presidência dos Correios, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria, combinado com a atuação dinâmica e integrada desencadeada pela equipe da Gerência de Auditorias Especializadas - GAES/AUDIT junto aos gestores de área e pontos focais com o propósito de orienta-los na implementação das recomendações.

**d) Gestão e melhoria da qualidade da atividade de auditoria interna governamental:** As horas efetivamente executadas pela AUDIT, em 2021, em atividades relativas ao seu PGMQ, apresentaram-se 18% menores que o previsto no PAINT desse exercício. Tal variação deveu-se à alocação prioritária de parte da equipe de três auditores inicialmente alocada para o PGMQ para a execução de auditorias.

**e) Levantamento de informações para órgãos de controle interno e externo:** A AUDIT recebeu, em 2021, quinze pedidos de levantamentos de informação, dos quais quatorze da Controladoria-Geral da União (CGU) e um, do Tribunal de Contas da União (TCU). Esses levantamentos diziam respeito a contratações e visavam verificar a capacidade das empresas vencedoras de certames licitatórios em executar os serviços ou entregar os produtos contratados e um pedido da CGU dizia respeito ao Postalís.

Os resultados desses levantamentos foram registrados nos relatórios correspondentes às auditorias cujos objetos e objetivos já previstos no PAINT 2021 abrangiam também o conteúdo desses levantamentos. Assim, as horas correspondentes a esses trabalhos já estão inclusas nas horas executadas relativas à alínea "a" do Quadro 1, embora sua quantidade estimada conste também desta alínea.

**f) Gestão interna:** As horas de gestão interna orçadas no PAINT 2021 corresponderam às horas de quatro gerentes, um chefe de departamento e um assessor. Em 2021, as horas previstas foram executadas, o que correspondeu, em horas líquidas, a 10.725 horas.

**g) Demandas extraordinárias recebidas pela AUDIT durante a realização do PAINT:** No exercício em comento, em atendimento à solicitação do Presidente dos Correios houve um conjunto de avaliações relacionadas aos Grupos de Trabalho constituídos pela Presidência, sendo priorizados aqueles cujos temas e objetivos estivessem contemplados nos objetos de auditoria programados (Processo SEI nº 53180.033472/2021-77) no sentido de que fosse verificado se as metas ou resultados programados para grupos de trabalho existentes na Empresa foram alcançados. Outros grupos também foram avaliados, a exemplo do grupo de trabalho designado por meio da portaria PRT/PRESI-126/2020, para prevenção e contenção dos possíveis danos causados pela epidemia global causada pelo coronavírus (COVID-19).

Acrescente-se a isso que essa demanda foi atendida por meio da sua absorção por auditorias já previstas no PAINT 2021 cujos objetos e objetivos coincidiam com os da demanda, inclusive emitindo recomendações, se fosse o caso, além de avaliações complementares.

### 3 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE AUDITORIA PREVISTOS NO PAINT

O art. 11, inciso II, da IN/CGU/SFC nº 5/2021, prevê que o PAINT deva conter "posição sobre a execução dos serviços de auditoria previstos no PAINT, relacionando aqueles finalizados, não concluídos, não realizados e realizados sem previsão no PAINT". O PAINT 2021, previa 39 serviços de auditoria. Todas as avaliações foram finalizadas, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Nº	Trabalhos de Auditoria	Relatório Preliminar (SEI nº)*	Nº Relatório	Distribuição	Posição
1	Postal Saúde	25496855	RA-2021022	-	Em comunicação
2	Postalis	-	RA-2021021	07/01/2022	Realizado
3	Certificação Digital		RA-2021033	31/03/2022	Realizado
4	Controles Internos Administrativos	-	RA-2021035	-	Em comunicação
5	Política de Segurança da Informação da Eurogiro	-	Nota de Auditoria 08/2021	19/05/2021	Realizado
6	Gestão Orçamentária	29583339	RA-2021036	-	Em comunicação
7	Logística Integrada	-	RA-2021006	14/06/2021	Realizado
8	Precificação	-	RA-2021010	16/11/2021	Realizado
9	Gestão da Carteira Imobiliária	27225240 / 27225140	RA-2021015	-	Em comunicação
10	Despesas Judiciais (precatórios, custas, acordos)	-	RA-2021001	14/06/2021	Realizado
11	Faturamento	-	RA-2021014	19/10/2021	Realizado
12	Gestão de Canais Terceirizados	28004358/28004586/28073697 /28074194/28074528/28811020 /28805020	RA-2021030	-	Em comunicação
13	Salários e Gratificação de Função	-	RA-2021004	30/07/2021	Realizado

14	Segmento Mensagem	-	RA-2021008	23/08/2021	Realizado
15	Transporte de Superfície	28637452 / 29328310	RA-2021039	-	Em comunicação
16	Benefícios e Incentivos com Pessoal	-	RA-2021020	07/01/2022	Realizado
17	Disponível em Agências	-	RA-2021003	30/07/2021	Realizado
18	Gestão da Frota - Manutenção	26255280	RA-2021013	-	Em comunicação
19	Gestão da Segurança da Informação	-	RA-2021027	24/03/2022	Realizado
20	Gestão de Equipamentos Operacionais	-	RA-2021024	31/03/2022	Realizado
21	Mão de Obra Temporária e EIS	30070109 / 30072337	RA-2021037	-	Em comunicação
22	Operação de Contabilidade	-	RA-2021002	14/06/2021	Realizado
23	Saúde e Segurança no Trabalho	-	RA-2021023 Nota de auditoria 06/2022	14/02/2022 22/03/2022	Realizado
24	Suprimentos Estocáveis	30309415	RA-2021032	-	Em comunicação
25	Transporte de Carga	-	RA-2021009	18/10/2021	Realizado
26	Coleta	-	RA-2021007	30/07/2021	Realizado
27	Contratos Administrativos	29439913 / 29884659 / 29368197 / 29363297 / 29367196	RA-2021038	-	Em comunicação
28	Distribuição	-	RA-2021016	22/12/2021	Realizado
29	FAC	-	RA-2021028	31/03/2022	Realizado
30	Franqueamento	-	RA-2021017	31/03/2022	Realizado
31	Segmento Internacional	-	RA-2021019	31/03/2022	Realizado
32	Parcerias Estratégicas	-	RA-2021005	20/09/2021	Realizado
33	Segmento Encomendas	-	RA-2021018	31/03/2022	Realizado
34	Segmento Malote	-	RA-2021012	19/10/2021	Realizado
35	Segmento Marketing Direto	-	RA-2021026	31/03/2022	Realizado
36	Serviços e Produtos de Conveniência	30050973/29905713/30194085	RA-2021034	-	Em comunicação
37	Serviços Financeiros	27403219 / 27045381 / 27403346	RA-2021025	-	Em comunicação
38	Transporte Aéreo	29300264	RA-2021031	-	Em comunicação
39	Adiantamento de Numerário	-	RA-2021011	20/09/2021	Realizado

\*Informado para os casos de relatórios de auditoria que estão em elaboração na data de fechamento do RAINT.

Quadro 2: Posição sobre a execução dos serviços de auditoria previstos no PAINT de 2021.

Fonte: AUDIT.

Os relatórios de auditoria distribuídos em 2021 continham 350 recomendações. Em 2022, dos relatórios emitidos até então, registram-se 161 recomendações. O monitoramento delas compõem o cenário expresso no gráfico 2 desse RAIN.T.

Além dos 39 serviços realizados conforme plano anual foram consideradas outros dois serviços extraordinários não previstos no PAINT, referente à avaliações realizadas em atendimento à solicitações da Controladoria-Geral da União, Tribunal de Contas da União e Presidências dos Correios, conforme detalhado no item 2, alíneas "e" e "g", deste relatório, consolidando o resultado da unidade de auditoria em 41 serviços de auditoria (avaliação) realizados no âmbito do PAINT 2021, **equivalente ao alcance de 105,1% da meta de trabalhos previstos x trabalhos realizados.**

Outrossim, o Indicador de Produtividade da Auditoria, que monitora o desempenho da realização das auditorias em relação ao efetivo disponível, apresentou resultado de 95,35% em 2021. Esse percentual culmina uma tendência da série iniciada em 2016 onde atingiu 14,21%, com retomada de crescimento em 2018, com destaque para os expressivos resultados obtidos a partir de 2019. Considerando os resultados apurados em 2018 e 2021 houve um crescimento na ordem de 64,0% na produtividade do efetivo alocado em serviços de auditoria. O detalhamento do histórico e a memória de cálculo segue contida na figura abaixo:

PAINT	Efetivo total previsto	Efetivo disponível Serviços de auditoria (ED)	Serviços previstos (P)	Não realizados (nr)	Serviços realizados (SR = P-nr)	Serviços Extraordinários (SE)	Resultado % ((SR+SE)/P)	Produtividade ((SR+SE)/ED)
2016	221	190	35	11	24	3	77,1%	0,1421
2017 <sup>1</sup>	223	183	37	15	22	1	62,2%	0,1257
2018	62	43	24	0	24	1	104,2%	0,5814
2019	61 ↓	45	36	2	34 ↑	4	105,6%	0,8444 ↑
2020	55 ↓	42	39	1	38 ↑	0	97,4%	0,9048 ↑
<b>2021</b>	<b>53 ↓</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>39 ↑</b>	<b>2</b>	<b>105,1% ↑</b>	<b>0,9535 ↑</b>
2022 <sup>2</sup>	56 ↑	45	51 ↑	-	iniciado	-	100,0%	1,1333 ↑

1- Setembro de 2017, efetivo reduzido para 60 pessoas aproximadamente. Carta 221/2017-PRESI, de 17/08/2017 (centralização);

2- Projeção para o exercício de 2022. Já aprovado pela CGU e Conselho de Administração (CA);

Figura 1: Histórico do indicador de produtividade da Auditoria de 2016 a 2021.

Fonte: AUDIT

#### 4 FATOS RELEVANTES QUE IMPACTARAM A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE AUDITORIA

Durante o exercício de 2021, ocorreram os seguintes fatos relevantes que impactaram a execução dos serviços de auditoria prestados pela AUDIT:

**a) Pandemia COVID-19:** Durante todo o primeiro semestre de 2021, cerca de 90% do pessoal da AUDIT permaneceu, como medida de prevenção ao COVID-19, em trabalho remoto. Isso implicou algum grau de perda de eficiência decorrente de dificuldades de acesso a

computadores e sistemas de Empresa e, também, maior dificuldade de contato entre os empregados da AUDIT, vez que isso passou a ser realizado por meio de videoconferências e por telefone.

As viagens para as Superintendências Estaduais (SE) foram limitadas àquelas consideradas extremamente necessárias para embasar os trabalhos de auditoria. Em vista disto, a fim de minimizar o impacto dessa limitação no andamento das auditorias previstas no PAINT 2021, foram adotados procedimentos alternativos tais como: reuniões com os gestores por meio de vídeo conferência, utilização de sistema para aplicação de questionário, utilização do aplicativo web para contato entre os membros das equipes e responsáveis pelos processos auditados, validação dos achados por meio de vídeo conferência e (ou) por meio de emissão de solicitação de auditoria, entre outros.

**b) Liberação de empregados da AUDIT para atuação em Força Tarefa no Ministério Público Federal (MPF):** Durante todo o ano de 2021, três empregados da AUDIT prestaram serviços diretamente ao MPF em Brasília. Portanto, as horas disponíveis para execução do PAINT 2021 foram reduzidas na quantidade correspondente a esses empregados. Os trabalhos planejados constantes do PAINT 2021 foram compatibilizados com as horas disponíveis nesse exercício.

**c) Liberação de empregados da AUDIT para atuação no Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI):** Em relação à auditoria em Certificação Digital podemos citar o conhecido impacto provocado pelo cenário de Pandemia por COVID-19 que resultou em maior prazo para realização das auditorias nos dois primeiros quadrimestres de 2021, a permanência da maior parte do efetivo da auditoria interna e de diversas unidades auditadas em trabalho remoto, prejudicando a dinâmica de realização dos serviços de auditoria costumeiros e também a cessão de um dos auditores da AUDIT/Correios que estaria nessa auditoria com a finalização do trabalho anterior, para o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, conforme Ofício nº 78/2021/GABIN/PRESIDÊNCIA-ITI, de 08/10/2021.

**d) Movimentação de pessoal:** Excluídos os empregados mencionados na alínea "b", a AUDIT iniciou e encerrou 2021 com um quadro de 43 (quarenta e três) disponíveis para a execução do PAINT desse exercício. Nove empregados foram transferidos da AUDIT para outros órgãos da Empresa e igual quantidade foi transferida para ela ao longo de 2021. Assim, apesar de ter havido uma renovação de 18% no quadro da AUDIT, o seu impacto no total de horas disponíveis para execução do PAINT foi minimizado. Isso foi possível graças à realização tempestiva de processo seletivo interno, que viabilizou o preenchimento das vagas ainda no exercício em que surgiram. O impacto dessas movimentações no conjunto das competências da AUDIT foi administrado por meio do oferecimento, aos novos empregados, de eventos de capacitação, conforme tratado no item 2 deste relatório.

## 5 BENEFÍCIOS AUFERIDOS EM DECORRÊNCIA DA ATUAÇÃO DA AUDIT AO LONGO DO EXERCÍCIO

A IN/CGU/SFC nº 10/2020 estabelece a sistemática de quantificação e registro dos resultados e benefícios da atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal. De acordo com essa norma, devem ser estabelecidas instâncias internas de aprovação que validem os benefícios, sobretudo financeiros.

Os benefícios dos trabalhos de auditoria concretizam-se quando os gestores implementam as recomendações emitidas pela AUDIT. Assim, como já destacado no item 2 deste relatório, alínea "c", em 2021, foram implementadas 657 recomendações de auditoria interna pelos gestores dos Correios e desse total, 109 referiam-se a recomendações emitidas e implementadas no exercício 2021, o que significou a materialização de benefícios categorizados conforme gráfico abaixo:

### Benefícios (Exercício 2021)

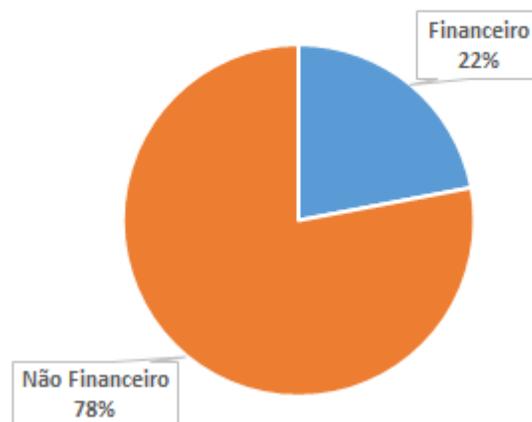


Gráfico 3: Categorização de benefícios

Considerando as recomendações implementadas, com relação a evidenciação dos benefícios financeiros e não financeiros, o valor de gastos evitados e valores recuperados totaliza o montante de 15 milhões e 100 mil reais, conforme quadro abaixo:

#### Quadro Demonstrativo dos Benefícios

Benefícios Financeiros	
Tipos	Valor (R\$)
Gastos Indevidos Evitados	100.000,00
Valores Recuperados	15.000.000,00
<b>Valor Total</b>	<b>15.100.000,00</b>

Quadro 3: Benefícios Financeiros

Fonte: AUDIT

Já os benefícios não financeiros auferidos concentraram-se no aprimoramento dos controles internos dos Correios e das empresas mantidas ou coligadas, repercutiram com maior ênfase em melhorias no nível tático/operacional:

Benefícios Não Financeiros			
Classe - 1º Nível (Tipo)	Classe - 2º Nível (Dimensão)	Classe - 3º Nível (Repercussão)	Quantidade
Não Financeiro	Pessoas, Infraestrutura e/ou Processos Internos	Tático/Operacional	229
		Estratégica	29
		Transversal	15
	Missão, Visão e/ou Resultado	Tático/Operacional	4
		Estratégica	5

<b>Total</b>	<b>282</b>
--------------	------------

**Quadro 4: Benefícios não financeiros**

Fonte: AUDIT

Salienta-se que a implementação das recomendações de auditoria impactam na diminuição da exposição indevida da Empresa a riscos e, conseqüentemente, ao aumento da probabilidade de que seus objetivos fossem atingidos.

Com o propósito de auxiliar a tomada de decisão e valendo-se da aproximação com a alta administração da empresa, a Auditoria Interna preveniu a contratação de Auditoria Independente para avaliar processos e procedimentos relacionados à folha de pagamentos dos Correios, abrangendo o período julho/2019, 2020 e 2021. Nesse sentido, foi ratificada a plena capacidade técnica da Auditoria Interna dos Correios em realizar os serviços de auditoria para este fim, tendo em vista que tal objeto já fora escopo de trabalhos anteriores. Tal ação resultou em gasto evitado na ordem de **R\$ 4.520.076,27**, cujas tratativas para elaboração de projeto básico para contratação já se encontrava em andamento.

A AUDIT, por força do Decreto nº 3.591/2000, emite pareceres nas Tomadas de Contas Especiais (TCE) instauradas nos Correios diante de danos causados por empregados à Empresa. As apurações das quais se originam as TCE e a instrução destas são realizadas pela Corregedoria dos Correios. Embora as TCE não decorram de ações diretas da AUDIT, cabe registrar os benefícios financeiros que delas poderão advir, caso os valores envolvidos sejam ressarcidos aos Correios. Em 2021, a AUDIT emitiu 6 pareceres de TCEs totalizando prejuízo financeiro constatado de R\$ 1.284.805,73 em agências de correio, sendo detalhado na figura abaixo os percentuais correspondentes a esse prejuízo por região geográfica:

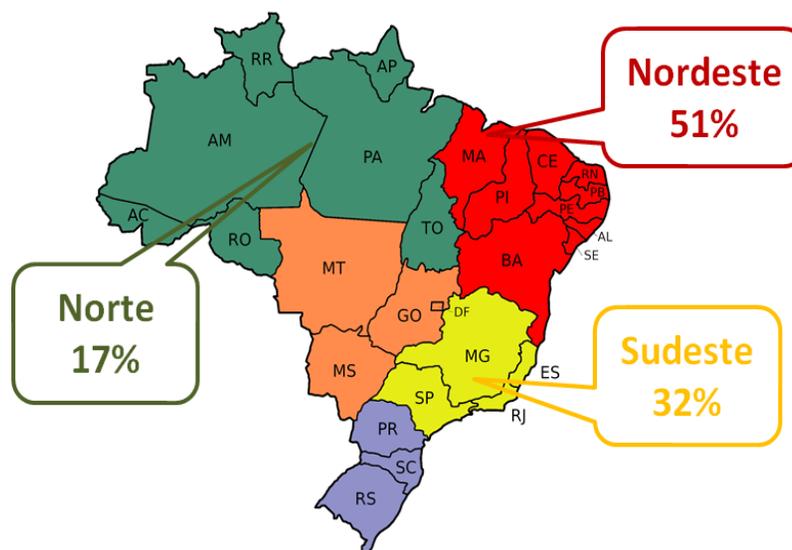


Figura 2: Distribuição das perdas financeiras constatadas em pareceres de TCE emitidos pela AUDIT, por região

Adicionalmente, foi realizado o assessoramento ao Conselho de Administração dos Correios por meio da análise dos procedimentos de prestação de contas sobre a remuneração de membros estatutários dos Correios – ciclo 2020/2021, como efetiva contribuição para o aumento

e proteção do valor dos Correios, por meio de assessoramento.

## 6 RESULTADOS DO PROGRAMA DE GESTÃO E MELHORIA DA QUALIDADE (PGMQ)

A IN/CGU/SFC nº 3/2017, item 106, estabelece que as UAIG devem manter um Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ). A fim de dar cumprimento a essa norma, o Conselho de Administração dos Correios aprovou, em julho de 2019 (7ª ROCA), diretrizes a serem seguidas pela AUDIT na implantação desse programa, as quais passaram, desde 19/8/2019, a constar do MANAUD-1/4. Em consonância com isso, em 2020, a AUDIT modelou o processo N3 Gerir Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ) e realizou a primeira autoavaliação com base no *Internal Audit - Capability Model* (IA-CM).

O PGMQ é composto por três ações principais:

- Monitoramento dos trabalhos individuais de auditoria interna, incluindo pesquisas de *feedbacks* com o Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria (COAUD) e gestores responsáveis;
- Avaliação periódica da atividade de auditoria interna;
- Avaliação externa por entidade independente.

**a) Autoavaliação do *Internal Audit - Capability Model* (IA-CM):** O resultado da autoavaliação executada pela AUDIT foi o enquadramento no Nível 1, que corresponde ao estágio inicial de maturidade de auditoria interna. Em janeiro de 2021, por iniciativa da AUDIT, foram estabelecidas as metas de atingir até junho de 2022 o Nível 2 de classificação do modelo IA-CM, Realizar 100% das atividades de monitoramento contínuo e executar 100% das avaliações dos trabalhos de auditoria definidos na amostra. Essas metas foram apresentadas ao Conselho de Administração (CA) em sua 1ª ROCA, de 28/1/2021, por meio de Relatório Gerencial de Atividades de Auditoria Interna (Comunicação CA nº 006/2021).

Em 2020 a AUDIT verificou o seu nível de maturidade do órgão de Auditoria baseado no Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (*Internal Audit Capability Model*, IA-CM) do Instituto dos Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, IIA). Das 182 atividades essenciais que compõem os KPAs dos níveis 2 e 3 juntos, 47% foram consideradas existentes e institucionalizadas, 31% existentes e não institucionalizadas e 22% não existentes nem institucionalizadas. Assim, as atividades essenciais consideradas existentes somam 78% das atividades.

O resultado dessa autoavaliação indicou que a área encontra-se no nível 1 (Inicial). Destaca-se que a meta estabelecida para o PGMQ é: Atingir, até junho de 2022, o Nível 2 de maturidade e, como meta secundária, atingir, até dezembro de 2023, o Nível 3, conforme proposta da Figura 3.

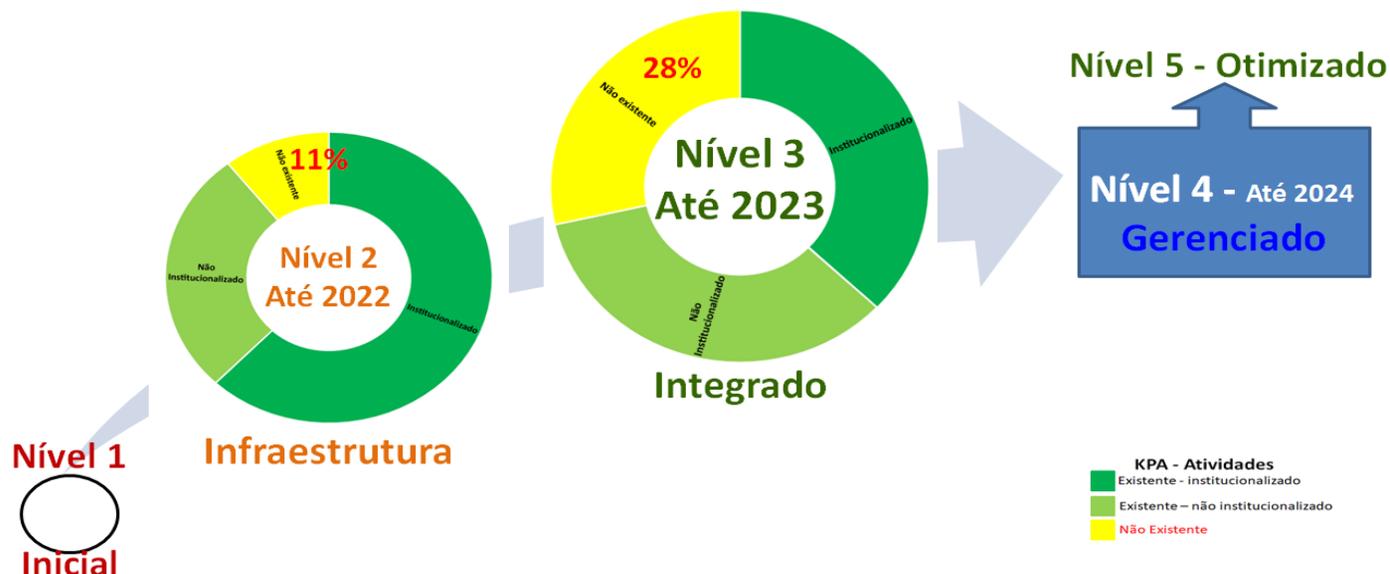


Figura 3: Proposta de consecução dos próximos níveis do *Internal Audit - Capability Model (IA-CM)*

Fonte: AUDIT

Dessa maneira, nos resultados do nível 2, observou-se que a AUDIT, no todo, possui 10 KPAs e 66 atividades essenciais a cumprir. Todavia, 80% dos KPAs desse todo já foram considerados existentes nessa primeira autoavaliação e 63% das atividades essenciais, existentes e institucionalizadas.

**b) Avaliação periódica - *feedback* de gestores:** o indicador Percepção dos Gestores sobre os Trabalhos de Auditoria - PGTA, em 2021, foi atingido **85,3%** de concordância dos gestores em relação questões sobre comunicação oral e escrita das equipes, postura ética e tempestividade do trabalho. A pesquisa abrangeu Superintendentes Executivos, Superintendentes Estaduais, Chefes de Departamento e Gerentes Corporativos.

**c) Avaliação periódica - *feedback* de colegiados (CA, CF e COAUD):** o indicador Percepção da Alta Administração sobre da Atividade de Auditoria Interna - PAAI foi alcançado **96,7%** de concordância, sendo manifestado pela alta administração da Empresa sobre importantes temas que são caros à Auditoria Interna, como a agregação de valor que a atividade proporciona, o comportamento ético dos auditores, a relevância das recomendações de auditoria para seus trabalhos, entre outros, o que permitirá auxiliar cada vez melhor os colegiados ao tomar suas decisões e aconselhá-los mais objetivamente sobre riscos emergentes, num ambiente de mudanças constantes.

**d) Avaliação periódica - *feedback* dos stakeholders (0,4\*PGTA + 0,6\*PAAI = PSK):** o indicador Percentual de concordância dos *stakeholders* em relação à atuação da unidade de auditoria interna - PSK foi alcançado **92,14%** de concordância, sendo manifestado pela alta administração da Empresa sobre importantes temas que são caros à Auditoria Interna, como a agregação de valor que a atividade proporciona, o comportamento ético dos auditores, a relevância das recomendações de auditoria para seus trabalhos, entre outros, o que permitirá auxiliar cada vez melhor os colegiados ao tomar suas decisões e aconselhá-los mais objetivamente sobre riscos emergentes, num ambiente de mudanças constantes. A consolidação desses resultados são demonstrados no Gráfico 5.

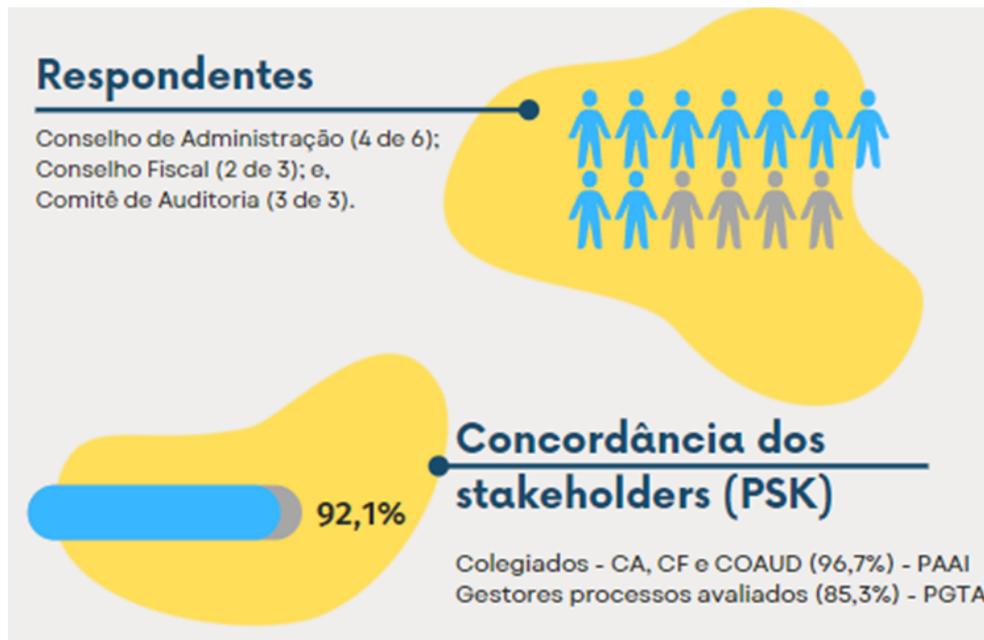


Gráfico 4 - Indicadores de feedbacks do CA, CF, COAUD e gestores sobre a Auditoria Interna

Destaca-se que os citados indicadores passaram a ser acompanhados no PAINT 2020, o Gráfico 6, apresenta uma comparação entre as duas medições realizadas comprovando a evolução dos resultados da unidade de auditoria interna governamental de um exercício para o outro, em sua busca pela consecução da meta de 95% para os três indicadores. Tal resultado já foi superado em relação ao indicador PAAI relacionados aos órgãos colegiados.

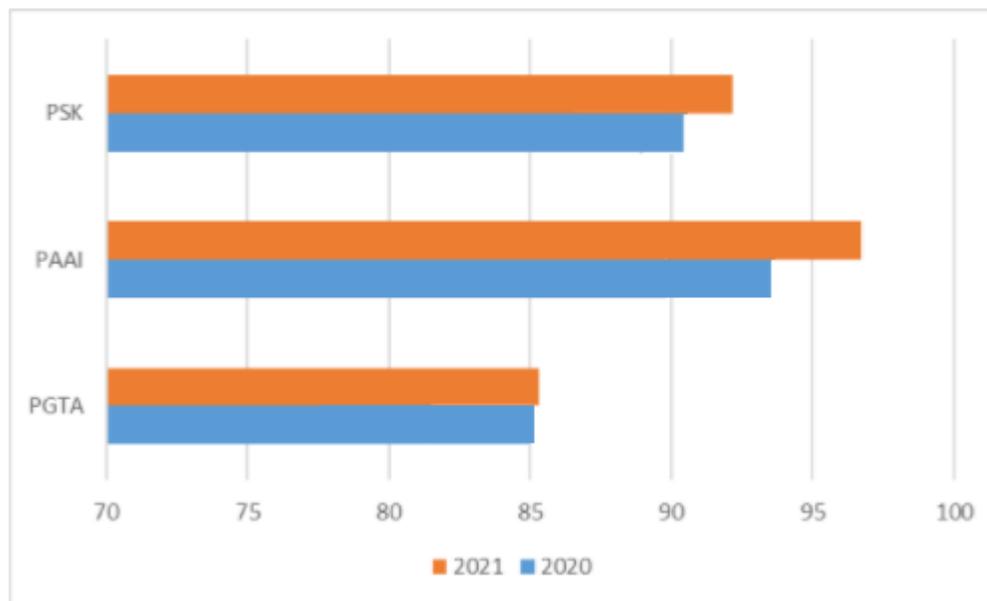


Gráfico 5 - Comparativo entre Indicadores de feedbacks do CA, CF, COAUD e gestores sobre a Auditoria Interna (2020-2021)

Em 2020, as manifestações dos órgãos colegiados versaram sobre a necessidade de melhoria no processo de comunicação com a unidade de auditoria, um exemplo, concreto de aproveitamento dessas interações (pesquisas) pode ser observada na agenda proposta pela AUDIT ao Conselho de Administração de diluição dos conteúdos e informes gerenciais alinhados com o plano de trabalho do Colegiado, demonstrado na linha do tempo do Gráfico 7.

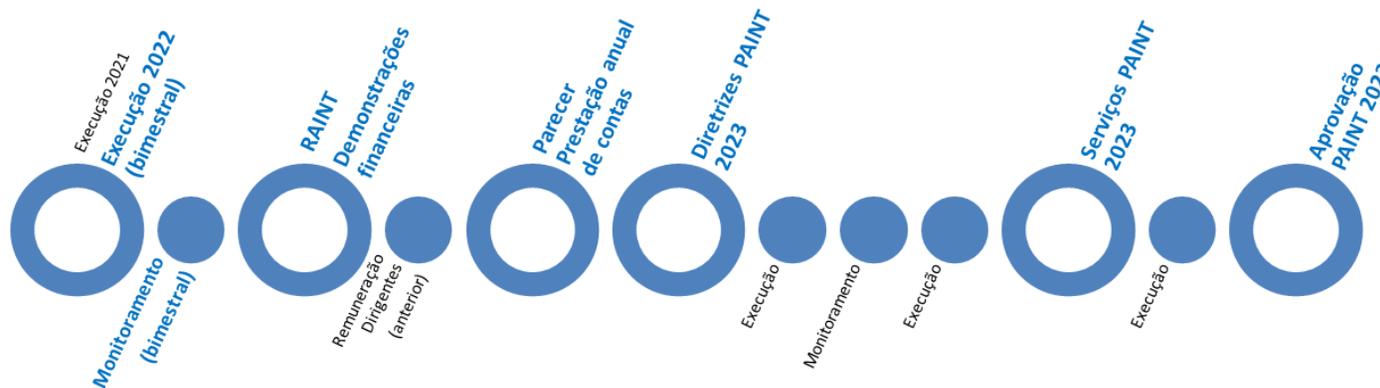


Gráfico 6 - Linha do tempo, assuntos de auditoria previstos para o CA

Com o programa, foram instituídas as ações de monitoramento contínuo e as avaliações periódicas: a primeira, feita pelas próprias equipes de auditoria, trata da autoavaliação do trabalho para identificar assuntos tratados que requerem e de pronta reação, além de incrementar uma cultura de qualidade que cria um círculo virtuoso dentro da unidade; já as avaliações periódicas consolidam os ganhos já obtidos em competências e procedimentos, ao mesmo tempo que impulsionam saltos de qualidade das atividades da auditoria interna, rumo à validação

externa da CGU, já a vista para o ano de 2022, que poderá colocar a AUDIT entre as melhores em âmbito nacional, com impacto positivo para a imagem interna e externa da Empresa.

## 7 RECONHECIMENTO EXTERNO

Oportuno registrar que maio tem sido o mês da conscientização da auditoria interna e que a AUDIT participou ativamente da Campanha IIA-MAY 2021, promovida mundialmente pelo *The Institute of Internal Auditors* (IIA). Durante o mês de maio de 2021 foram realizadas ações de comunicação tanto no intuito de possibilitar que os empregados dos Correios pudessem conhecer melhor a atuação da AUDIT, de forma a reforçar sua importância para a tomada de decisões e para o alcance dos objetivos corporativos, quanto para demonstrar o valor dos profissionais de auditoria interna do Brasil.



Figura 4: Selo comemorativo da participação da AUDIT Correios no programa de conscientização da auditoria interna  
Fonte: AUDIT

As ações de comunicação incluíram lançamento de selo comemorativo (Figura 4), *podcast* sobre o compromisso da área com resultados, vídeo sobre a jornada do auditor, infográfico com informações essenciais sobre a área, dentre outras. Tais ações foram informadas ao Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), que laureou a Auditoria Interna dos Correios com o prêmio IIA May Brasil 2021, em virtude do engajamento com a valorização da atividade de auditoria interna e da divulgação do orgulho de ser um auditor interno. A cerimônia de homenagem às empresas vencedoras ocorreu virtualmente, durante o 41º Congresso Brasileiro de Auditoria Interna (CONBRAI) em novembro de 2021.

## 8 CONCLUSÃO

Consolidando os resultados elencados, apresentamos histórico da unidade nos últimos 5 exercícios, sob as perspectivas de serviços, efetivo, produtividade e satisfação dos clientes de auditoria, demonstrando os esforços da AUDIT no sentido de aumentar a produtividade mantendo a qualidade do serviço e a satisfação dos *stakeholders*.

## AUDIT em números



<sup>1</sup> - Em 2017 a atividade de auditoria voltou a ser centralizada em Brasília-DF;

<sup>2</sup> - Serviços realizados / Efetivo em auditoria;

<sup>3</sup> - referência nos meses de março dos respectivos anos.

Figura 5: Resultados consolidados - AUDIT em números

Fonte: AUDIT

## 9 PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

Conforme art. 14 da IN/CGU/SFC nº 5/2021, a AUDIT providenciará a publicação deste relatório, após sua aprovação pelo CA, no *site* dos Correios na internet e também o disponibilizará, via sistema e-Aud, à Controladoria-Geral da União (CGU), responsável pela supervisão técnica das Unidades de Auditoria Interna Governamental. Outrossim, à vista das normas que regem o tratamento a ser dispensado a este relatório, propõe-se seja ele encaminhado:

a) Ao Conselho de Administração (CA), para aprovação;

- b) Ao Comitê de Auditoria;
- c) Ao Conselho Fiscal.

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

Elaborado por:

**Ana Lúcia de Oliveira Filha**  
Analista IX da GAES/AUDIT

**Milvon Lopes dos Santos**  
Analista XI da AUDIT

**Silas Roberto de Souza**  
Analista X da GPOA/AUDIT

De acordo:

**Bruno Bandeira Costa de Sousa**  
Gerente Corporativo  
GPOA/AUDIT

**Egydio Gomes da Silva Filho**  
Gerente Corporativo  
GAAN/AUDIT

**José Augusto de Almeida Forte**  
Gerente Corporativo  
GAAS/AUDIT

**Paulo José Alfenas de Oliveira**  
Gerente Corporativo  
GAES/AUDIT

Aprovo:

**João Marcelo da Silva**  
Chefe da AUDIT



Documento assinado eletronicamente por **Ana Lucia de Oliveira Filha, Analista IX**, em 31/03/2022, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Jose Alfenas de Oliveira, Gerente Corporativo**, em 31/03/2022, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Egydio Gomes da Silva Filho, Gerente Corporativo**, em 31/03/2022, às 18:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Documento assinado eletronicamente por **Milvon Lopes dos Santos, Analista XI**, em 31/03/2022, às 18:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Bandeira Costa de Sousa, Gerente Corporativo**, em 31/03/2022, às 18:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joao Marcelo da Silva, Chefe de Departamento**, em 31/03/2022, às 18:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Augusto de Almeida Forte, Gerente Corporativo**, em 31/03/2022, às 18:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silas Roberto de Souza, Analista X**, em 31/03/2022, às 20:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.correios.com.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **24220664** e o código CRC **66A3109E**.