

AUDITORIA INTERNA DE GESTAO e sua aplicabilidade no processo de obtenção do selo ISO 9001 em uma concessionaria de veículos situada na cidade de Barreiras- BA.

Andrey Tomas Rohloff ¹
Ginda Klaus Emerick Vilas Boas ²
Rosa Maria Silva Furtado ³

RESUMO

Este trabalho aborda a importância da auditoria interna de gestão no processo de obtenção do selo ISO 9001 em uma concessionaria de veículos situada na cidade de Barreiras-BA. Nesse contexto a auditoria de gestão está ligada diretamente à qualidade, assessorando a administração, na adequação da eficiência e eficácia do desempenho da empresa no cumprimento de suas funções. O método utilizado foi o indutivo com forma de abordagem qualitativa com aplicação de questionário para coleta de dados, contendo perguntas abertas sobre determinados aspectos considerados fundamentais para a conclusão do trabalho. A pesquisa assume forma de estudo de caso e estudo bibliográfico, realizado na concessionaria de veículos. Para que fosse possível chegar à conclusão foram traçados objetivos como fazer levantamento bibliográfico para embasamento teórico, descrever as exigências do selo ISO 9001 para a obtenção do certificado da qualidade, elencando os impactos obtidos com o auxílio da auditoria interna de gestão com vista à obtenção da ISO 9001 demonstrando os benefícios ocasionados à empresa com a obtenção do selo ISO 9001. Por meio do questionário foram abordadas questões abertas com o intuito de dar liberdade de opinião sobre determinados assuntos considerados fundamentais para a conclusão do trabalho. Os resultados obtidos através do estudo de caso e análise indicam o reconhecimento da importância da auditoria interna de gestão como ferramenta indispensável no processo de obtenção do selo ISO 9001, pois ela dá as diretrizes necessárias para que os gestores possam avaliar seus procedimentos e se estes farão com que os objetivos sejam alcançados.

Palavras chaves: auditoria interna de gestão, gestão da qualidade, ISO 9001.

¹ Formando – Ciências Contábeis. Faculdade São Francisco de Barreiras – FASB. Instituto Avançado de ensino superior de Barreiras – IAESB. E-mail: andreytomas@hotmail.com

² Orientadora – Bacharela em ciências contábeis, professora da faculdade São Francisco de Barreiras – FASB no curso de bacharelado em ciências contábeis. E-mail: ginda@fasb.edu.br

³ Co- orientadora – graduada em pedagogia, Mestre em educação e contemporaneidade pela UNEB, professora pesquisadora da faculdade São Francisco de Barreiras – FASB no curso de bacharelado em ciências contábeis. E-mail: rosa@fasb.edu.br

1. INTRODUÇÃO

Com a constante mudança no cenário político e econômico no país, fica cada vez mais evidente a luta das empresas para se manterem firmes operando e demonstrando qualidade de seus produtos e serviços, tendo muitas vezes que efetuar mudanças que reavaliem sua postura, adotando práticas sustentáveis que vão influenciar diretamente em ações relevantes para a própria sobrevivência.

Com o objetivo de proporcionar melhores produtos e serviços, com a garantia de qualidade a concessionária de veículos pesquisada, consta com processos informatizados e procedimentos de acordo os requisitos da ISO 9001:2008, com critérios que promovam a qualidade de seus produtos e serviços oferecidos.

O presente estudo demonstra a importância da auditoria interna de gestão, como ferramenta indispensável para o processo de obtenção do selo ISO 9001 elencando os benefícios ocasionados com a obtenção do selo ISO 9001 na concessionária de veículos situada na cidade de Barreiras BA.

Essa questão foi abordada através da coleta de dados feita por meio de um estudo de caso junto à unidade, com aplicação de um questionário contribuindo para descrever os impactos e contribuições da auditoria interna de gestão no processo de obtenção do selo ISO 9001 e os impactos advindos da implantação da mesma.

A real necessidade de melhoria constante dos processos de uma empresa se torna quase que obrigatória pra se manter competitiva no mercado e absorver a globalização pela qual passamos, dessa forma, a auditoria interna tem extrema relevância no âmbito organizacional, e se torna cada vez mais necessária nos processos decisórios de uma empresa, uma vez que, permite assegurar o cumprimento das normas e procedimentos vigentes, analisa se os procedimentos estão adequados as atividades desenvolvidas pela empresa, certifica a administração contra fraudes, erros, desperdícios e outros riscos que

possam comprometer e ameaçar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Assim a auditoria interna é considerada ferramenta fundamental, pois através da avaliação das atividades desenvolvidas e assessoramento a alta administração, ajuda a atingir seus objetivos contribuindo para o cumprimento da missão empresarial.

A concessionária de veículos, parte integrante desta pesquisa, tem como principal compromisso com seus clientes oferecer veículos com qualidade, sempre visando atingir suas maiores necessidades, contatando com serviços de manutenção qualificada. Dessa forma, necessita também ter implantada a norma ISO e obter o Selo de qualidade.

Com processos configurados em sistemas informatizados e procedimentos documentados em atendimento aos requisitos do selo ISO 9001:2008, questiona-se saber: como a auditoria interna de gestão se aplica no processo de obtenção do selo ISO 9001?

O estudo se justifica e fundamente, pois contribui com informações importantes para os industriários, representantes comerciais e para a sociedade em geral, pois permite que as pessoas interessadas conheçam o conjunto de requisitos que tem por finalidade orientar as empresas no sistema de gestão da qualidade, fornecendo ao acadêmico, amplo leque do conhecimento possibilitando a disseminação do conhecimento, através do estudo de caso elaborado junto a entidade com informações condizentes com a realidade, bem como proporcionar prazer pela descoberta e pela pesquisa estimulando o aprendizado, ampliando o conhecimento e aperfeiçoando o profissional que esta em formação.

Para chegar à conclusão da pesquisa, foram traçados como objetivo geral avaliar os impactos e contribuições da auditoria interna de gestão no processo para obtenção do selo ISO 9001 em uma concessionária de veículos situada na cidade de Barreiras BA. E como objetivos específicos, fazer uma abordagem bibliográfica acerca da contabilidade e auditoria estabelecendo a base do embasamento teórico da pesquisa; Elencar os benefícios ocasionados a empresa investigada com a obtenção do selo ISO 9001; E, relacionar os impactos e contribuições da auditoria interna de gestão a aquisição do selo ISO 9001.

Este pesquisador utilizou a metodologia científica para atingir aos objetivos propostos, visto que a metodologia é o estudo dos métodos, sendo um processo utilizado para conduzir a uma investigação da verdade no estudo de uma ciência ou para o alcance de um fim determinado. É o conjunto de técnicas e processos empregados para a pesquisa e a formulação de uma produção científica.

A pesquisa se classifica como aplicada, pois produzira conhecimento para a aplicação prática, o método utilizado foi o indutivo, que parte do particular para o geral, conforme Marconi e Lakatos (2010, p. 68).

A forma de abordagem é classificada como qualitativa, pois tem como fonte natural o ambiente pesquisado e o pesquisador é o instrumento chave.

No que se refere aos seus objetivos é tipificada como exploratória, visando a busca de percepções e entendimentos sobre a natureza geral de uma questão, abrindo espaço para a interpretação. A amostra é do tipo intencional, assumindo em comum a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A pesquisa foi realizada em uma concessionária de veículos situada na cidade de Barreiras BA, com aplicação de questionário contendo 11 (onze) perguntas abertas direcionadas diretamente ao diretor comercial e aos setores de qualidade.

Para atingir os objetivos propostos, o trabalho foi desenvolvido em 4 (quatro) etapas sendo:

A primeira etapa iniciou com a pesquisa bibliográfica acerca da contabilidade, da auditoria, auditoria interna de gestão para embasamento teórico da pesquisa. Na segunda etapa foi feito um levantamento dos documentos exigidos pela ISO 9001:2008 para obtenção da certificação da qualidade nos produtos e serviços oferecidos pela concessionária de veículos em Barreiras BA.

Na terceira etapa ocorreu a coleta de dados feita através do questionário com perguntas abertas, direcionadas diretamente ao diretor comercial e aos setores de qualidade, o que permitiu ao pesquisador compreender como a auditoria interna de gestão tem sua aplicabilidade no processo de obtenção do selo ISO 9001.

E por fim, na quarta etapa, foi realizada a conclusão da pesquisa a partir da análise dos dados coletados e do estudo de caso, visando elencar os

impactos obtidos com o auxílio da auditoria interna de gestão com vista a obtenção da ISO 9001, demonstrando os benefícios ocasionados a empresa investigada com a obtenção do selo ISO 9001.

2. A CONTABILIDADE E A AUDITORIA

2.1. A CONTABILIDADE

2.1.1. Contabilidade - Conceito e Evolução

Não se tem conhecimento de quem inventou ou quando apareceu à contabilidade, mas se sabe que ela vem desde os primórdios da idade da pedra, com o passar do tempo ela começou a ser utilizada pelo governo para a arrecadação dos impostos se tornando obrigatória para as empresas, o homem antigo, já utilizava a contabilidade empírica para contagem de seus rebanhos bem como outros bens que possuíam a fim de saber o tamanho do seu patrimônio.

Segundo (MARION, 1998, pág. 24):

A contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa. A contabilidade é uma ciência social, que estuda e controla o patrimônio das entidades, do ponto de vista econômico e financeiro, observando seus aspectos quantitativos e qualitativos com objetivo de fornecer informações que auxiliem nas tomadas de decisões.

Entretanto a contabilidade deve ser usada pelos usuários nas tomadas de decisões, não estando ligadas apenas as exigências do governo, de acordo Marion (1998 pág. 24), “Os usuários são as pessoas que se utilizam da contabilidade, que se interessam pela situação da empresa e buscam na contabilidade as suas respostas”.

Considerada como uma das profissões mais antiga e importante para um sistema econômico em constante evolução teve sua evolução gradativamente lenta apresentando maior crescimento somente em 1494 com o surgimento da aritmética por Frei Luca Pacioli, contribuindo para o desenvolvimento do método das partidas dobradas, relação débito e crédito

que revolucionou a mensuração, escrituração e o pensamento contábil. Em 1940 foi feito o decreto de nº 2627 com o objetivo de criar a lei das sociedades por ações no qual se instituía que as entidades anônimas deveriam fazer todo o controle contábil.

2.1.2 A Contabilidade no Brasil

Com a abertura do comercio internacional e o processo de integração econômico mundial, houve um aumento abundante da demanda por informações econômicas entre os países, diante da necessidade e com o aumento de informações, em 1993 ocorreu o surgimento dos princípios e normas contábeis adotadas no Brasil.

Segundo (IUDICÍBUS, MARTINS e GELBCKE, Manual de contabilidade das Sociedades Por Ações, 1998, pág.89):

“Os princípios fundamentais de contabilidade são os conceitos básicos que constituem o núcleo essencial que deve guiar a profissão na consecução dos objetivos da contabilidade, que, como vimos, consistem em apresentar informação estruturada para os usuários”.

Tendo influencia inicialmente pela escola italiana e da escola americana, no qual se baseou para a formação da lei das sociedades por ações e implementando a contabilidade ao ensino acadêmico no brasil.

Em 1927 foi fundado o conselho perpetuo que mais tarde no século XX se tornou o conselho federal e o conselho regional de contabilidade, hoje as normas brasileiras de contabilidade apresentam alta qualidade e órgãos regulamentadores da profissão exigindo assim contadores qualificados a atender o que estabelece as normas contábeis.

Hoje, dentro de um mercado de economia complexa o contador passa a ser uma peça vital dentro das organizações sendo suas informações imprescindíveis para as tomadas de decisões dentro de uma empresa. O profissional contábil vem ganhando cada vez mais importância no âmbito da auditoria, atuarial e controladoria.

2.2 AUDITORIA CONCEITO E EVOLUÇÃO

A auditoria é uma revisão das demonstrações financeiras, registros, transações e operações de uma entidade, efetuada por contadores com o objetivo de assegurar a fidelidade dos registros e proporcionar credibilidade às demonstrações, a auditoria também identifica deficiências e falhas no sistema de controle interno e financeiro, buscando recomendações para melhorá-los.

“A palavra auditoria tem origem no latim, vem de “*audire*”, que significa ouvir. Para Attie (1998, pag. 27), “provem da palavra inglesa “*to audit*” (examinar, ajustar, corrigir, certificar)”.

Através da avaliação das organizações, ela busca uma análise coerente, visando a mudança ou aprimoramento de processos para a obtenção de um resultado positivo.

Não se sabe ao certo quando a auditoria surgiu, mas documentos históricos confirmam que os imperadores romanos na Grécia antiga já nomeavam altos funcionários que eram competidos de supervisionar todas as intervenções financeiras de seus administradores provinciais e lhes prestar contas. Seu surgimento está relacionado à necessidade da confirmação dos registros contábeis de grandes empresas alavancadas pelo desenvolvimento econômico.

No Brasil, a auditoria surgiu na época colonial, quando o juiz designado pela coroa portuguesa conferia o recolhimento dos tributos ao tesouro, reprimindo e punindo fraudes.

Com a expansão comercial e a forte concorrência, empresas antes familiares, sentiram a necessidade de crescer, aumentar suas instalações, investir em tecnologia e aperfeiçoar seus controles e procedimentos internos, tentando a redução de custos para tornar seus produtos mais competitivos no mercado. Para tamanha façanha foi necessário atrair recursos de terceiros, pegando empréstimos em longo prazo e abrindo seu capital social a novos acionistas.

Até que finalmente após todo esse processo lento de evolução da contabilidade e auditoria, em 1976 com o advento da lei nº 6.404, o parecer do auditor independente nas demonstrações contábeis das companhias abertas tornou-se obrigatório e impulsionou a auditoria brasileira.

A evolução da auditoria no Brasil está primariamente relacionada a instalação de empresas internacionais de auditoria independente, uma vez que

investimentos internacionais também foram implantados no Brasil e compulsoriamente suas demonstrações contábeis tiveram de ser auditadas.

Segundo o autor Willian Attie (1998, pág. 29), as principais influências que possibilitaram o desenvolvimento da auditoria no Brasil foram:

Quadro 01- PRINCIPAIS INFLUÊNCIAS QUE POSSIBILITARAM O DESENVOLVIMENTO DA AUDITORIA NO BRASIL.

- filiais e subsidiárias de firmas estrangeiras;
- financiamento de empresas brasileiras através de entidades internacionais;
- crescimento das empresas brasileiras e necessidades de descentralização e diversificação de suas atividades econômicas;
- evolução de mercados de capitais;
- criação das normas de auditoria promulgadas pelo banco central do Brasil em 1972

FONTE: Attie (1998, p.29).

Estas foram as principais influências que possibilitaram o crescimento da auditoria no Brasil, foi a chegada de grandes filiais e subsidiárias estrangeiras, empresas de grande porte, onde se faz necessário o uso da auditoria.

A auditoria se divide em duas formas: A Auditoria Interna e a Auditoria Externa.

Auditoria Interna	Auditoria Externa
A auditoria é realizada por um funcionário da empresa.	A auditoria é realizada através de contratação de um profissional independente.
O objetivo principal é atender as necessidades da administração.	O objetivo principal é atender as necessidades de terceiros no que diz respeito à fidedignidade das informações financeiras.
A revisão das operações e do controle interno é principalmente realizada para desenvolver aperfeiçoamento e para induzir ao cumprimento de políticas e normas, sem estar restrito aos assuntos financeiros.	A revisão das operações e do controle interno é principalmente realizada para determinar a extensão do exame e a fidedignidade das demonstrações financeiras.
O trabalho é subdividido em relação às áreas operacionais e às linhas de responsabilidade administrativa.	O trabalho é subdividido em relação às contas do balanço patrimonial e da demonstração do resultado.
O auditor diretamente se preocupa com a detecção e prevenção de fraude.	O auditor incidentalmente se preocupa com a detecção e prevenção fraudes, a não ser que haja possibilidade de substancialmente afetar as demonstrações financeiras.
O auditor deve ser independente em relação às pessoas cujo trabalho ele examina, porém, subordinado às necessidades e desejos da alta administração.	O auditor deve ser independente em relação à administração, de fato e de atitude mental.

A revisão das atividades da empresa é contínua.	O exame das informações comprobatórias das demonstrações financeiras é periódica, geralmente semestral ou anual.
---	--

Quadro 02: formas da auditoria.

fonte: portal de auditoria disponível em:

http://www.portaldeauditoria.com.br/sobreauditoria/diferencas_basicas_auditoria.asp

2.2.1 Auditoria Interna

Estabelecida pela resolução CFC nº 986/03 que trata da NBC T-12, “ a auditoria interna constitui o conjunto d procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar a integridade, adequação e eficácia dos controles internos e das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais da empresa”.

A auditoria interna e destinada a observar, indagar, questionar, checar e propor alterações e procedimentos trata-se de um controle administrativo, cuja função e avaliar a eficiência e eficácia de outros controles internos. Com o enorme crescimento das comunicações e dos negócios em âmbito internacional tornou o mundo mais dinâmico mutável.

A auditoria interna, assim como outros segmentos profissionais, tem sido impactada por esse processo, quando o mercado passa a exigir mais dinamismo e qualidade no fornecimento de produtos e nas prestações de serviços, provocando uma postura mais criativa do gestor. (PAULA, 1999, p.11)

Mesmo não sendo seu objetivo, a auditoria interna, poderá identificar erros ou fraudes, que venham a comprometer a confiabilidade das informações, interferindo na qualidade dos produtos e/ou serviços oferecidos da entidade.

Se abstendo das necessidades da entidade quanto a concorrência e outras demandas externas, a auditoria interna busca ações para melhorar o posicionamento da mesma externamente, agregando valor e contribuindo efetivamente com os negócios da entidade.

A auditoria interna que primeiramente fora empregada como ferramenta de controle de riscos empresariais, vem contribuindo cada vez mais com seu trabalho para a condução eficaz dos negócios dos gestores.

Seus resultados além de constituírem em algo valioso para o alívio dos gestores da alta direção fornecem recomendações corretivas e preventivas a

apresentação da organização frente aos riscos empresariais, sendo de natureza sistêmica, operacional, financeira, recursos humanos, mercadológicas e de fatores externos que possam vir a impactar os resultados e estratégias globais da organização.

2.2.2 O Auditor Interno

O auditor em nível de competência profissional deve estar sempre atualizado através de programas de educação continuada, juntamente com a experiência adquirida, dando-lhe capacitação mental e intelectual para o desenvolvimento do seu trabalho.

A resolução CFC nº 781/95, que trata da NBC PI 01- normas profissionais do auditor interno estabelecem que:

O contador, na função de auditor interno, deve manter o seu nível de competência profissional pelo conhecimento atualizado das Normas Brasileiras de Contabilidade, das técnicas contábeis, especialmente na área de auditoria, da legislação inerente à profissão, dos conceitos e técnicas administrativas e da legislação aplicável à Entidade.

Mantendo assim seu nível de capacitação mental e intelectual atualizados para uma maior competência profissional.

O auditor interno devidamente capacitado poderá atuar em algumas modalidades da auditoria interna, sendo:

Contábil ou financeira: prioriza as demonstrações financeiras, avaliando e examinando os componentes dos demonstrativos, procedimentos e registros, adequando a legislação e princípios fundamentais da contabilidade, assim como as normas internas da empresa.
Operacional: tem como objetivo geral assessorar a administração no cumprimento de suas funções e responsabilidades, avaliando se todos os sistemas, operações e programas estão atingindo os objetivos da corporação de forma eficiente.
Sistemas: envolve o exame e a avaliação dos processos de desenvolvimento dos testes e operações dos sistemas, devendo informar a administração sobre a eficiência, adequação, segurança, custos, documentação, entre outros. É considerada uma das áreas de atuação mais importantes da auditoria, sendo na extração ou implantação de sistemas e informações.
Qualidade: merece um foco especial na auditoria, pois é importante analisar se o cliente estará satisfeito com os resultados, mas também do ponto de vista dos resultados da empresa. Não se pode criar um produto de mais alta qualidade sendo que seus clientes não estarem dispostos a pagar pelos custos incorridos a mais na produção do mesmo.
Gestão: se utiliza dos procedimentos dotados nas outras modalidades de auditoria, porém muito enfocada na avaliação dos resultados obtidos pela unidade em análise, confrontando estratégia e plano de ação, bem como a identificação de ameaças e oportunidades para consequimento de resultados futuros.

Quadro 03- modalidades da auditoria interna.

fonte: próprio autor.

Como podemos ver no quadro anterior, cada uma das modalidades de auditoria apresenta particularidades específicas porém na maioria das vezes elas se adicionam tornando quase que impossível segmentar cada uma delas. A financeira complementa a operacional, que por sua vez se aproveita da auditoria de sistemas e todas focadas na aquisição dos melhores resultados para a empresa.

2.2.3 Os Controles Internos

A fixação da estratégia de controle é função do administrador, mas cabe ao auditor, conhecendo a entidade de maneira abrangente, sugerir melhorias no sistema auditado ou identificar seus possíveis desvios com relação aos objetivos da entidade, (PAULA, 1999, p. 23).

A expressão controle interno passou a ser utilizada como um meio de distinguir os controles originados dentro da própria organização daqueles de origem externa, como é o caso dos controles impostos pela legislação. AUDIBRA (1992, p. 48)

Para tal avaliação o auditor deve ter livre acesso aos registros, manuais ou eletrônicos, procedimentos, rotinas, a toda tecnologia adotada e a todo o pessoal.

O auditor interno tendo conhecimento das metas a serem atingidas pela entidade deve estar preparado para atingir os objetivos com eficiência e eficácia demonstrando qualidade e com um menor custo.

Portanto, ser eficiente e eficaz é saber aproveitar bem seus recursos disponíveis, sejam eles materiais, financeiros ou humanos.

Eficiência diz respeito a método, a modo certo de fazer as coisas. Uma empresa eficiente é aquela que consegue o seu volume de produção com o menor dispêndio possível de recursos. Portanto, ao menor custo por unidade produzida. (BIO, 1987, p. 21).

A pessoa quando eficiente significa que ela foi mais do que somente ser eficaz, resolvendo suas questões com menor dispêndio possível de recursos, ao menor custo por unidade produzida, sendo assim uma das características mais importantes para um auditor, Ainda sobre isso, o mesmo autor diz:

Eficácia diz respeito a resultados, a produtos decorrentes de uma atividade qualquer. Trata-se da escolha da solução certa para determinado problema ou necessidade. A eficácia é definida pela relação entre resultados pretendidos/ resultados obtidos. Uma empresa eficaz coloca no mercado o volume pretendido do produto certo para determinada necessidade. (BIO, 1987, p. 21).

Sendo eficaz o auditor atingira suas metas de acordo com o determinado por Lei, desempenhando cada vez melhor seu papel no ambiente de trabalho.

O controle interno pode ser definido como políticas e processos definidos pela administração de uma empresa para garantir que suas operações atendam as metas e objetivos pré-definidos.

O controle interno faz a comparação dos padrões anteriormente definidos, buscando medir e avaliar o desempenho e resultado das ações, a fim de auxiliar as tomadas de decisões ou corrigir e reforçar o desempenho assegurando que os objetivos estabelecidos sejam satisfatórios.

Com isso se gera informações para a tomada de decisões que levam ao resultado esperado, esse processo decisório deve conter informações oportunas e pertinentes fazendo que os objetivos sejam alcançados.

3. AUDITORIA DE GESTÃO E A NORMA ISSO 9001

3.1. AUDITORIA DE GESTÃO

A auditoria da gestão está ligada diretamente à qualidade, assessorando a administração, na adequação da eficiência e eficácia do desempenho da empresa no cumprimento de suas funções, esperando atingir os resultados estabelecidos, demonstrando alternativas estratégicas e qualidade global da empresa.

Qualidade é uma condição de equilíbrio/ sintonia/ utilidade/ perfeição/ lógica, que caracteriza processos, resultados de planejamento, execução, controle e auditoria, que, para ser alcançada/ exercida/ trabalhada, necessita de planejamento, execução, controle e auditoria dos processos e resultados da “entidade” cuja qualidade está em foco/ sob atuação/ sendo objeto de esforços. (Gil, 1999, p. 61).

A auditoria de gestão feita regularmente permite minimizar a possibilidade de fraudes, ajudam nas tomadas de decisões, para que assim as ações se desenvolvam adotando medidas que envolvam objetivos e informações quantitativas e qualitativas, mensurando o enriquecimento e a contribuição dos processos para o sucesso da entidade.

A auditoria interna de gestão deve estar focada em situações organizacionais de maior risco para seus negócios futuros, proporcionando recomendações factíveis que amparem as tomadas de decisões, garantindo os padrões de excelência empresarial, ajustando erros com sistemas de validação das técnicas usadas para garantir a qualidade organizacional.

Vetores das auditorias da qualidade consoante a ISO 9001 segundo o autor Gil (1999):

- Eficácia sistema qualidade;
- Existência de sistema abrangente da auditoria interna qualidade;
- Conformidades das atividades qualidade;
- Programação auditoria;
- Auditoria e ações de acompanhamento;
- Documentação, resultados auditoria;
- Responsabilidade administração área sob auditoria qualidade;

- Periodicidade das auditorias qualidade;
- Existência de registros das auditorias qualidade.

Na auditoria de gestão destacam-se três atividades de gestão dentro de uma organização, que são planejamento, execução e controle.

O planejamento é onde se desenvolve as medidas de referencia, envolve a escolha de um plano de ação, através do desenvolvimento de medidas estratégicas, táticas e operacionais, para que se possa acompanhar e estabelecer as medidas a fim de avaliar as ações que contribuem para o crescimento da organização.

Na execução é feita a divisão das áreas e disponibilização dos recursos necessários para a concretização dos resultados.

A função controle busca verificar através da análise comparativa e apreciação, se os resultados obtidos estão de acordo com o estabelecido. “Ela consiste no monitoramento das atividades, avaliação de pessoas e outros recursos usados nas operações da organização, para assegurar que os objetivos sejam alcançados”. (LUNKES 2010, p. 26).

Caso suas funções sejam mal estruturadas, o gestor poderá ter dificuldades para lidar com situações complexas, que pode vim acarretar em resultados indesejáveis para a empresa.

Com a evolução dos sistemas de informação a que diz respeito a orientação das medidas estratégicas, táticas e operacionais, feita traves do uso da auditoria, tem como objetivo retroalimentar o sistema de validação das técnicas utilizadas pelos gestores da empresa.

Esses procedimentos e técnicas combinados dão maior uniformidade a auditoria permitindo maior eficiência no tempo de desenvolvimento e aplicação na estruturação dos resultados, o que facilita a análise e compreensão da informação acolhendo as expectativas da auditoria em realização.

O planejamento deve acompanhar a auditoria dentre todas as técnicas e procedimentos, pois tem por objetivo apoiar, seguir e discutir a estrutura, tendo formas avaliativas e operacionais para a obtenção dos objetivos estabelecidos. Deve se levar em conta que o planejamento sem controle resulta em desperdício de esforços, para tanto se estabelecem metas e prazos para que as auditorias sejam feitas e geridas com qualidade.

3.2. NORMA ISO 9001:2008 CONCEITO E DEFINIÇÃO

ISO é a sigla da Organização Internacional de Normalização (*International organization for Standardization*), com sede em Genebra e Suíça que cuida da normalização ou normatização em nível mundial. No Brasil é representada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e comitê Brasileiro para a qualidade (CB). A ISO ficou famosa pela série 9000 com as normas que tratam de sistemas para gestão e garantia da qualidade nas empresas, criando normas nos mais diferentes segmentos e em todas as áreas.

A série ISO 9000 compreende um conjunto de cinco normas (ISO 9000 a ISO 9004), não são normas revolucionárias, pois foram baseadas em normas já existentes. Em sua abrangência máxima a ISO 9000 engloba pontos referentes à garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados, objetivando a satisfação dos seus clientes.

Entretanto deve ser destacado, que as normas ISO série 9000 são normas que discorrem autoridade apenas ao sistema de gestão da qualidade de uma sociedade, e não as particularizações dos produtos feitos por esta empresa, portanto, as normas ISO 9001 não conferem atributo extra a um produto ou serviço.

Os princípios básicos das normas ISO 9000 são uma empresa com documentação acessível, ágil, que tenha equipamentos limpos e em bom estado. O aspecto mais importante é o da auditoria interna, estando constantemente auditada a empresa estará sempre se auto-averiguando, podendo descobrir defeitos e promover as ações preventivas e corretivas para que não se repitam, montando um sistema onde nenhum empregado se perca dentro de sua função.

As normas ISO 9000 podem ser utilizadas por qualquer empresa, seja ela grande ou pequena, elas se aplicam em situações contratuais, que exijam demonstrações que a empresa fornecedora é administrada com qualidade.

Suas especificações são definidas por:

• Regulamentos do governo;
• Normas internacionais;
• Normas da empresa (interna);

Quadro 04- especificações ISO 9000.

fonte: O próprio autor.

A serie ISO 9000 possui características de:

- Envolver a alta administração: é muito comum nas empresas que o esforço da qualidade seja relegado somente ao processo fabril e colocado nas mãos de uma chefia de controle da qualidade ou similar;
- Sistema realimentado: a ISO 9000 exige que o sistema da qualidade se aperfeiçoe constantemente através de ações corretivas sobre problemas detectados pelo próprio sistema, como por exemplo, as auditorias internas;
- Sistema formalizado: a ISO 9000 obriga que as atividades pertencentes ao sistema da qualidade sejam documentadas como forma de sedimentá-las em bases solidas e passíveis de verificação. Sendo extremamente importante para fins de auditoria de certificação por uma entidade ou cliente.

FONTE: BARDINE, Renan. ISO 9000. Disponível em:

<http://www.coladaweb.com/administração/iso-9000>.

As empresas que detêm o certificado mostram-se detentoras de boa gerencia e administração sendo organizada em suas áreas demonstrando a seriedade e comprometimento com o produto ou serviço prestado para com o cliente.

A ABNT (2000, p. 1), “afirma que as normas da família NBR ISO 9000, foram desenvolvidas para apoiar organizações, de todos os tipos e tamanhos, na implementação e operação de sistemas da qualidade eficazes”.

A certificação ISO é importante, pois é a forma de atestar formalmente que uma empresa atende os padrões de qualidade de modo a agregar maior valor a seus produtos e serviços oferecidos consequentemente trabalhando a favor de promover maior satisfação de seus clientes.

A implantação da certificação ISO é algo complicado e exige um grande comprometimento das áreas e setores da empresa envolvidos no processo,

sua necessidade esta ligada a um diagnostico organizacional e passam por treinamentos, melhorias continuas, sistematização dos processos e é finalizado pelas auditorias externas que são responsáveis por verificar se a empresa ou processo seguem com fidedignidade todos os requisitos que resultem em um produto ou serviço de qualidade.

3.2.1. Obtenção da ISO

Para uma empresa obter a ISSO, auditores de um órgão certificador realizaram uma auditoria, faram um relatório e logo após um órgão certificador analisa e emite o certificado de acordo os itens:

Quadro 05 - REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DA ISO 9001.

<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade da administração: solicita que a política de qualidade seja definida, documentada, comunicada, praticada e mantida. Designando um representante da administração para controlar e coordenar o sistema da qualidade;
<ul style="list-style-type: none"> Sistema de qualidade: deve ser documentado na forma de um manual e implementado;
<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica de contratos: os requisitos contratuais devem estar completos e bem definidos, a empresa deve assegurar ter todos os recursos necessários para atender as exigências contratuais;
<ul style="list-style-type: none"> Controle de projeto: atividades relacionadas a projetos, planejamento, métodos de revisão, mudanças, etc. devem ser documentadas;
<ul style="list-style-type: none"> Controle de documentos: requer procedimentos para controlar a geração, distribuição, mudança e revisão em todos os documentos;
<ul style="list-style-type: none"> Aquisição: a empresa deve garantir que suas matérias primas atendam às exigências especificadas, fazendo uma avaliação dos fornecedores;
<ul style="list-style-type: none"> Produtos fornecidos por clientes: da mesma forma deve se assegurar que os mesmos sejam adequados ao uso;
<ul style="list-style-type: none"> Identificação e rastreabilidade do produto: cada produto por item serie ou lote durante todos os estágios da produção, entrega e instalação deve obter uma identificação;
<ul style="list-style-type: none"> Controle dos processos: todas as de processamento de um produto devem ser controladas e documentadas;
<ul style="list-style-type: none"> Inspeção e ensaios: todas as matérias primas devem ser inspecionadas antes de sua utilização;
<ul style="list-style-type: none"> Equipamentos de inspeção, medição e ensaios: requer procedimentos para a calibração, aferição, controle e manutenção destes equipamentos;
<ul style="list-style-type: none"> Situação da inspeção e ensaios: no produto deve haver algum indicador demonstrando por quais inspeções e ensaios ele passou e se foi aprovado ou não;
<ul style="list-style-type: none"> Controle de produto não conforme: requer procedimentos assegurando que o produto que esteja em discordância com os requisitos especificados seja impedido de ser utilizado;
<ul style="list-style-type: none"> Ação corretiva: exige a investigação e análise dos produtos em discordância, adotando medidas para não ocorrer incidências destas discordâncias novamente;
<ul style="list-style-type: none"> Manuseio, armazenamento, embalagem e expedição: requer procedimentos dos mesmos para os produtos;

<ul style="list-style-type: none"> • Registros da qualidade: os registros da qualidade de todo processo de produção devem ser arquivados e protegidos devidamente, contra danos extravios;
<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias internas de qualidade: implantar um sistema de avaliação do programa de qualidade;
<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento: programas de treinamentos devem ser estabelecidos para atualizar e ampliar os conhecimentos e habilidades dos funcionários;
<ul style="list-style-type: none"> • Assistência técnica: garantir assistência técnica aos clientes através de procedimentos;
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas estatísticas: a empresa deverá utilizar técnicas de estatística adequadas para verificar a aceitabilidade da capacidade do processo e as características do produto;

Quadro 05- requisitos necessários para obtenção da ISO 9001.

fonte: BARDINE, Renan. ISO 9000. Disponível em:

<http://www.coladaweb.com/administracao/iso-9000>.

Nota-se que o centro de um sistema de gestão de qualidade tendo em vista as normas ISO 9000 só será formalizado após toda a documentação exigida estiver pronta.

3.2.2. Vantagens das normas ISO 9000

A empresa que obtêm o certificado demonstra que é sólida e tem responsabilidade civil. Para a empresa o certificado ajuda na redução das perdas de produção, redução de custos, melhoria na produção, menos conflitos entre empregados, menores probabilidades de acidentes de trabalho, melhores condições de acompanhar e manter o controle dos processos melhorando seu desempenho através da qualificação dos seus funcionários, além disso, garante uma maior competitividade e o melhor maior lucro dando continuidade ao crescimento da empresa. (BARDINE, Renan. ISO 9000, 2013. Disponível em: <http://www.coladaweb.com/administracao/iso-9000>).

- identificação da intensidade com que o modelo do sistema da qualidade operacionalizado esta contribuindo para a continuidade operacional, a lucratividade e o alcance dos objetivos da organização;
- nível de satisfação com que clientes estão sendo atendidos e força de penetração/expansão do mercado proporcionada pelas ações da qualidade adotadas, com a operacionalização do sistema da qualidade, tanto em nível da qualidade operacional, quanto em nível da qualidade da gestão;
- contribuição dada pelo sistema da qualidade à “qualidade de vida profissional” (treinamento, mobilidade funcional, maior grau de polivalência, ascensão funcional, incorporação de novas tecnologias) dos funcionários das entidades organizacionais;
- homogeneidade da aplicação do sistema da qualidade em nível das atividades-fim e meio, consoante os diversos níveis organizacionais (operacional/ tático/ estratégico);
- verificação/ constatação/ comprovação da variação das métricas apuradas dos indicadores da qualidade IQ's permite a visualização da intensidade das mudanças organizacionais provocadas por sistemas da qualidade a cada ciclo de auditoria da qualidade. Em especial, aqueles IQ's que afetam/ atingem a integração sistêmica caracterizada na relação- cliente/ fornecedor- preferencial para aplicação da tecnologia da qualidade.

Quadro 06- eficacia do sistema da qualidade.

fonte: GIL, 1999.

O sistema de qualidade contribui desde operações se tratando da continuidade operacional, como demonstra também busca o nível de satisfação dos seus clientes e faz a verificação apurada dos indicadores de qualidade, o que transmite informações de suma importância para os gestores de uma empresa.

3.2.3. A ISO 9001

A ISO 9001 é importante, pois é, um conjunto de requisitos cujo objetivo é orientar as empresas no sistema de gestão da qualidade, com objetivo de satisfazer os clientes, buscando a melhoria contínua e assegurando a competitividade da empresa.

Existem dois tipos de normas ISO, as normas guias que são as diretrizes e as normas de modelo de conformidade, que deveram ser cumpridas para a certificação da empresa como já citada antes na presente pesquisa.

A norma diretriz que guia a ISO 9001 define a garantia da qualidade em projetos, desenvolvimento, produção, instalação e assistência técnica. É a mais abrangente de todas as normas ISO compreendendo todos os processos da empresa. (BARDINE, Renan. ISO 9000, 2013. Disponível em: <http://www.coladaweb.com/administracao/iso-9000>).

Toda empresa tem o princípio da continuidade e para isso se torna necessário sempre estar se atualizando com melhorias para estar sempre à frente do mercado, a ISO 9001 possui processos que ajudam a empresa a se tornar cada vez melhor, com isso a necessidade de buscar o selo é importante e de grande abrangência para qualquer empresa.

A ISO 9001 estabelece normas da qualidade, assegura que os objetivos da qualidade sejam estabelecidos, conduzindo a análise crítica da direção e a disponibilidade dos recursos, afim de atender os requisitos determinados aos clientes com propósito de aumentar sua satisfação.

A ISO 9001 se mostra importante por estabelecer padrões que a organização deve implementar e planejar dentro dos seus processos de melhoria contínua, para que seus serviços e produtos tenham credibilidade e possam demonstrar confiabilidade em sua execução e elaboração.

4. COLETA E ANÁLISE DE DADOS

4.1. COLETA DE DADOS

4.1.1. Concessionaria de veículos

Uma concessionaria de veículos de acordo com o dicionário Dicio, é toda Empresa que recebeu a concessão, consentimento, para realizar algum serviço, local onde se comercializa ou revende veículos automotores.

A empresa pesquisada possui serviços de mão de obra qualificada, com oficina preparada para melhor atender aos seus clientes, buscando a satisfação dos mesmos demonstrando sempre qualidade em seus serviços mantendo uma relação de confiança, a mesma conta com uma área de 6.000 Mts² (seis mil metros quadrados) e atua com uma equipe de 16 colaboradores em sua totalidade, a empresa se encontra situada na cidade de Barreiras-BA.

A concessionaria de veículos é classificada como médio porte, conta com 18 (dezoito) colaboradores, dos quais dois são responsáveis pelo setor de qualidade da mesma, a empresa pesquisada possui cerca de 7 (sete) grandes concorrentes no mercado, a concessionaria de veículos se encontra na região oeste da Bahia, a cidade oferece uma gama de compradores de todos os estilos sendo dos mais jovens ao mais velhos, atendendo fazendeiros a comerciantes de grande escalão.

A coleta de dados foi realizada através de questionário direcionado diretamente ao diretor comercial com o auxílio do setor de qualidade.

Os dados coletados através do questionário composto por 11 perguntas abertas, o qual foi entregue através de e-mail pelo pesquisador e no prazo de 2 (dois) dias foi respondido.

O pesquisador selecionou este tipo de trabalho e escolheu a referida empresa por considerar importantes as contribuições das informações fornecidas pelos colaboradores que participaram do questionário, bem como o embasamento teórico feito através de levantamento bibliográfico, colaborando para a formação acadêmica, e assim contribuir com os industriários, para os

representantes comerciais e para a sociedade com informações permitindo obter mais discernimento e conhecimento sobre o assunto.

4.1.2 Análise dos dados coletados

Para proceder a análise dos dados optou-se pela pesquisa com base no método indutivo, partindo do particular para o geral, e qualitativa que em resumo é considerada como imensurável, pois a realidade e o sujeito são elementos indissociáveis, tendo como fonte natural o ambiente pesquisado e o pesquisador é o instrumento chave.

O questionário foi aplicado para obter resposta quanto ao problema proposto na pesquisa, onde questionasse saber a aplicabilidade da auditoria interna de gestão no processo de obtenção do selo ISO 9001, em uma concessionária de veículos?

Por meio do questionário foram abordadas questões abertas com o intuito de dar liberdade de opinião sobre determinados assuntos considerados fundamentais para a conclusão do trabalho.

Os dados coletados demonstram que a empresa faz uso da auditoria interna, suas auditorias são feitas anualmente garantindo segurança em seus processos, e a principal motivação para o uso da auditoria interna esta relacionada a melhoria continua de seus processos, conferindo e fiscalizando se as normas e padrões de trabalho estão sendo cumprido.

Após a implantação da auditoria interna de gestão a empresa teve menos retrabalho e melhorou sua qualidade sendo um dos principais impactos percebidos pelos gestores.

Na visão dos gestores os impactos e benefícios ocorridos na empresa após a aplicação da auditoria foi a melhoria da produtividade demonstrando menos desperdícios dentre suas atividades, os mesmos dizem ainda que a auditoria e um ótimo custo benefício para a empresa pois conduz a empresa a obter a melhoria continua de seus processos para importantes mudanças de atitudes e contribui com informações importantes para a tomada de decisão.

Diante os processos estudados e abordados pela norma ISO 9001 existe exigências para a certificação, uma vez que a empresa faz a opção por adotar o sistema de gestão de qualidade, por entender que a mesma agrega valor, segurança e praticas modernas na gestão da empresa.

A auditoria interna de gestão contribui para o resultado e alcance da certificação da ISO 9001 de forma indispensável, pois atua diretamente nos seus processos internos garantindo a melhoria continua, e na visão dos gestores desta empresa a principal mudança percebida foi que a empresa obteve um melhoramento produtivo, tendo menos retrabalho e melhorando a qualidade de seus produtos e serviços. E uma ferramenta eficaz na orientação dos envolvidos no processo, otimizando seus resultados contribuindo ainda na melhoria da gestão da qualidade.

A obrigatoriedade do selo ISO 9001 se deve ao seu peso em qualidade e economia de dinheiro para a empresa, devido seus processos e praticas voltadas a qualidade de seus produtos e serviços.

Após a certificação da ISO 9001 a empresa obteve vantagens e benefícios competitivos, pois adquiriu melhoria dos produtos e serviços oferecidos, maior controle e segurança das informações, melhor atendimento aos requisitos dos clientes, orientação da equipe de vendas, administrativas e técnicas, obteve redução de custos e despesas, o que levou a empresa a realização de mais negócios, ocasionando um aumento de lucro, garantindo a satisfação de seus clientes.

A seguir será apresentado impactos e benefícios positivos da auditoria interna de gestão e da certificação ISO 9001 na empresa:

Eficiência e eficácia na qualidade dos produtos e serviços oferecidos;
Melhoria continua da gestão da qualidade da empresa;
Contribuição para o alcance da certificação ISO 9001;
Menos retrabalho;
Melhoramento em qualidade de seus produtos.

Quadro 07- impactos e benefícios positivos da auditoria interna de gestão.
fonte: O próprio autor (2016).

O quadro anterior mostra alguns dos impactos e benefícios positivos advindos da auditoria interna de gestão no processo decisório e para a melhoria continua dos processos e serviços oferecidos pela concessionaria de

veículos em Barreiras BA. Informações obtidas através do questionário aplicado a empresa.

Quadro 08- IMPACTOS POSITIVOS DO CERTIFICADO ISO 9001

Aumento do lucro;
Realização de mais negócios;
Redução de custos e despesas;
Maior competitividade no mercado;
Maior satisfação dos seus clientes.

Quadro 08- impactos positivos do certificado ISO 9001.

fonte: O próprio autor (2016)

O quadro acima demonstra alguns dos impactos positivos adquiridos da certificação ISO 9001 na concessionária de veículos na cidade de Barreiras BA. Informações obtidas da análise dos dados coletados por meio de questionário aplicado a empresa.

5. CONCLUSÃO

Para concluir a pesquisa foram feitas análises dos dados coletados com os objetivos propostos para solucionar o problema, como também demonstrar os impactos advindos da auditoria interna de gestão como ferramenta auxiliar no processo de obtenção do selo ISO 9001:2008.

No que diz respeito aos objetivos escolhidos na pesquisa, a análise dos dados aceitou afirmar que os objetivos foram alcançados. No deslançar da pesquisa foram abordados os objetivos tais como elencar os impactos da auditoria interna de gestão como instrumento auxiliar no processo de obtenção do selo ISO 9001 ne uma concessionaria de veículos na cidade de Barreiras BA, elencando os benefícios ocasionados a mesma após a obtenção do selo ISO 9001.

No desenvolvimento do trabalho evidenciou-se por meio de levantamento bibliográfico a cerca da contabilidade, auditoria interna, auditoria interna de gestão e sobre o selo ISO 9001, a constituição do embasamento teórico e a fundamentação para o alcance do resultado proposto.

O pesquisador buscou descrever como a auditoria interna de gestão tem sua aplicabilidade no processo de obtenção do selo ISO 9001, demonstrando as exigências do selo ISO 9001 para a aquisição da certificação da qualidade nos produtos e serviços oferecidos pela empresa em estudo, diante do estudo podem-se evidenciar os resultados obtidos com o amparo da auditoria interna de gestão no processo de obtenção do selo ISO 9001.

Diante das informações aportadas pela empresa, este pesquisador pode afirmar que o fato da empresa ter o selo ISO faz toda a diferença no mercado, pois demonstra ter qualidade, segurança e responsabilidade socioambiental, dentre outras qualidades.

Os instrumentos metodológicos empregados no trabalho foram necessários para chegar ao resultado da análise, uma vez que utilizou técnicas e métodos aplicados a praticas dirigidas a solução de problemas específicos. O método utilizado foi o indutivo onde apanhou conclusões através dos dados coletados individualmente que foram capazes de averiguar os objetivos propostos.

Os resultados obtidos através do estudo de caso e análise indicam o reconhecimento da importância da auditoria interna de gestão como ferramenta indispensável no processo de obtenção do selo ISO 9001. Pois ela dá as diretrizes necessárias para que os gestores possam avaliar seus procedimentos e se estes farão com que os objetivos sejam alcançados, além de primar pela eficiência e eficácia no uso dos recursos e na qualidade dos serviços prestados.

A auditoria interna de gestão contribui para a eficiência dos processos internos e para a maximização da contínua melhoria da gestão da qualidade da empresa, uma vez que utilizada garante a melhoria contínua da gestão da qualidade, contribui com menos retrabalho, garante o alcance da eficiência e eficácia nos processos de produção dos produtos e serviços oferecidos.

Este trabalho não tem por finalidade encerrar os estudos e questionamentos acerca do assunto, mas sim contribuir para o desenvolvimento de outros estudos na área.

REFERENCIAL

ATTIE, William. Auditoria: conceitos e aplicações. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

AUDIBRA- Instituto de auditores internos do Brasil. Normas Brasileiras para o exercício da auditoria interna. 2.ed. São Paulo: Audibra, 1992.

Auditoria - conceito- objetivos. Portal de contabilidade. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/guia/auditoria.htm>. Acesso em: 22 maio 2016.

BARDINE, Renan. ISO 9000, o que é pra que serve e vantagens. Cola da web, 2013. Disponível em: <http://www.coladaweb.com/administracao/iso-9000>. Acesso em: 28 maio 2016.

BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de informação: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1987.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (Brasil). Aprova a NBC PI 01 – Normas Profissionais do Auditor Interno. Resolução Nº 781, de 24 de Março de 1995. Contabilidade CFC, Brasília. Disponível em: http://www.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=1995/000781> Acesso em: 15 de maio de 2016.

Diferenças básicas entre a auditoria interna e a auditoria externa. Portal de auditoria. Disponível em: http://www.portaldeauditoria.com.br/sobreauditoria/diferencas_basicas_auditoria.asp. Acesso em: 01 junho 2016.

GIL, Antonio de Loureiro. Auditoria da qualidade/ Antonio de Loureiro Gil. 3. ed. São Paulo: atlas, 1999.

IUDÍCIBUS, MARTINS e GELBCKE. Manual de contabilidade das sociedades por ações. São Paulo: atlas, 1998.

IUDÍCIBUS, Sergio de. Análise de balanços. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, Eva Maria/ Marina de Andrade Marconi. Fundamentos de metodologia científica. 7ªed. São Paulo: Atlas, 2010.

LUNKES, Rogério João. Controle de Gestão: Estratégico, Tático, Operacional, Interno e de Risco. São Paulo: Atlas, 2010.

MARION, Jose Carlos. Contabilidade básica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

O que é metodologia científica. Significados. Disponível em:
<http://www.significados.com.br/metodologia-cientifica/>. Acesso em: 26 maio 2016.

PAULA, Maria Goreth Miranda Almeida. Auditoria interna: embasamento conceitual e suporte tecnológico. São Paulo: Atlas, 1999.

Significado de concessionaria. Dicio. Disponível em:
<http://www.dicio.com.br/concessionaria/>. Acesso em: 28 maio 2016.