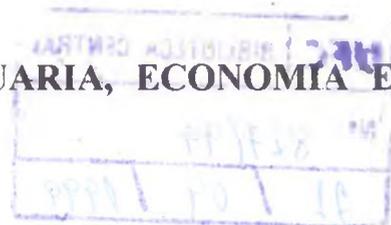


**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ -
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, ATUARIA, ECONOMIA E
CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE**



AUDITORIA INTERNA EM HOTÉIS

**ROBSON FREITAS PIRES
MATRICULA: 9335919**

FORTALEZA, 21 DE SETEMBRO DE 1998

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ .
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, ATUARIA, ECONOMIA E
CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

**Monografia Submetida à Coordenação do Curso de Graduação
em Ciências Contábeis, como Requisito Parcial para Obtenção do Grau
de Bacharel.**

FORTALEZA, 21 DE SETEMBRO DE 1998

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, ATUARIAL, ECONOMIA E
CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

Esta monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Graduação em Ciências Contábeis, como Requisito Parcial para Obtenção do Grau de Bacharel outorgado pela UFC.

Monografia Aprovada em 09 | SET | 98

Pretextato Salvador Mello
Professor (orientador)

Jeanne Marguerite Molina Moreira
Professor (a) da banca examinadora

Pedro Paulo Monteiro Vieira
Professor (a) da banca examinadora

Robson Freitas Pires
Aluno

FORTALEZA - CE, 1998

Agradecimentos

A Deus por ter me dado o dom da vida.

Aos pais maravilhosos que tenho, pelos anos de dedicação a minha formação escolar e acadêmica, procurando dar à minha pessoa sempre o melhor.

Aos mesmos familiares que sempre me incentivaram

Ao professor Pretextato Salvador Mello, pelo tempo dedicado na orientação deste trabalho.

Aos meus amigos e professores da FEAAC fica o carinho vividos por todos esses anos.

Sejam alegre sempre e, quando a tristeza quiser encobrir o sol de suas vidas, entoem um cântico de louvor ao Pai, e a luz brilhará novamente em vocês. (Minutos de Sabedoria).

SUMÁRIO

	Página
CAPITULO I	
1. Introdução	6
2. Auditoria Interna.....	8
2.1 Conceitos	8
2.2 Objetivos da Auditoria Interna	9
CAPITULO II	
3. Recepção	11
3.1 Objetivos do Setor de Recepção	11
3.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Recepção	14
3.3 Setor de Portaria	15
3.3.1 Objetivos do Setor de Portaria	15
3.3.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Portaria	16
CAPITULO III	
4. Serviços por Andares	17
4.1 Objetivos do Serviço por Andares	19
4.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Serviços por Andares	19
CAPITULO IV	
5. Setor de Produção e Vendas	22
5.1 Setor de Cozinha	24
5.2.1 Objetivos do Setor de Cozinha	24
5.1.1 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Cozinha.....	28

CAPITULO V

6. Setor de Bares e Restaurantes	32
6.1 Objetivos do Setor de Restaurantes	32
6.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Restaurantes	33
7. Setor de Bares	34
7.1 Objetivos do Setor de Bares	34
7.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Bares	36

CAPITULO VI

8. Setor de Almoxarifado	40
8.1 Objetivos do Setor de Almoxarifado	40
8.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Almoxarifado	45

CAPITULO VII

9. Sistema Central do Hotel	47
9.1 Objetivos do Sistema Central do Hotel	47
9.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Sistema Central do Hotel ..	50
10. Normas e Procedimentos de Implantação de Trilhas de Auditoria	53
11. Conclusão	56
11.Referências Bibliográficas.....	57

CAPITULO I

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi elaborado com o intuito de ampliar os conhecimentos e dar suporte a novas pesquisas, haja vista as limitações existentes no que se referem às normas de Auditoria Interna para o Setor Hoteleiro.

Tendo em vista a crescente expansão do turismo no nordeste, não só no nordeste mas em todo o Brasil, a auditoria interna na atividade hoteleira vem para dar a sua parcela de contribuição ao desenvolvimento do turismo no país.

A Auditoria Interna em Hotéis, como teremos oportunidade de ver no desenvolvimento deste trabalho, é uma técnica que possibilita determinar a eficiência de um sistema de controle e de qualidade, detectar erros e desvios de materiais na organização hoteleira. Em determinadas circunstâncias, é a única técnica com capacidade de monitorar o controle e a qualidade dos serviços prestados e auxiliar os administradores nas suas tomadas de decisões.

Para implementar ações neste sentido, procurou-se identificar a natureza exata do problema (sua causa), de forma a determinar quem são os responsáveis diretos e indiretos pelas atividades relacionadas com o problema. A determinação da responsabilidade é um fator primordial para a auditoria interna, pois cada deficiência observada resultará em algum tipo de ação corretiva.

Em termos gerais, uma auditoria devidamente conduzida constitui um processo positivo e construtivo. Ela ajuda a evitar problemas na organização que está sendo auditada através da identificação das atividades passíveis de gerarem problemas futuros. O desenvolvimento do nosso trabalho terá justamente como foco principal a identificação das atividades e áreas com possibilidades de serem manipuladas.

2. Auditoria Interna

2.1 Conceitos

O Conselho Federal de Contabilidade através da Resolução nº 780/95, fixou normas e procedimentos para a atividade de auditoria interna.

“ A auditoria interna constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar a integridade, adequação e eficácia dos controles internos das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais da Entidade.

A auditoria interna é de competência exclusiva do Contador registrado em Conselho Regional de Contabilidade, nesta norma denominada auditor interno.”

Hilário Franco, em seu livro Auditoria Contábil. Conceitua Auditoria Interna da seguintes forma:

“ A auditoria interna é aquela exercida por funcionário da própria empresa, em caráter permanente. Apesar de seu vínculo à empresa, o auditor interno deve exercer sua função com absoluta independência profissional, preenchendo todas as condições necessárias ao auditor externo.”

A Auditoria Interna pode ser definida da seguinte forma:

“ É parte integrante da estrutura orgânica da entidade, cujo objetivo é promover a eficiência da engrenagem operacional/financeira da empresa. É uma atividade que

se preocupa, fundamentalmente, com a melhoria dos processos de controles internos, visando assegurar a qualidade e validade das informações produzidas por esses controles, necessárias à tomada de decisões por parte do alto escalão administrativo da companhia.

Dessa forma, a auditoria interna tem a responsabilidade de proporcionar, à direção da empresa, conselho de administração ou órgão com autoridade equivalente, informações tais como: análises, avaliações dos controles, garantias, recomendações e outras informações, de modo a sedimentar o processo decisório.

A auditoria interna surge em consequência do reconhecimento dos administradores, quanto aos benefícios de um controle sobre outros controles, diante da complexidade e diversificação dos sistemas operacionais das empresas. A proposta da auditoria interna é fornecer ao administrador; análise, avaliações, recomendações, assessoria e informações relativas às atividades examinadas.” (Revista Brasileira de Contabilidade; p. 90 e 91)

2.2 Objetivos da Auditoria Interna

- 1. “ examinar a integridade e fidedignidade das informações financeiras e operacionais e os meios utilizados para aferir, localizar, classificar e comunicar essas informações;*
- 2. examinar os sistemas estabelecidos, para certificar a observância às políticas, planos, leis e regulamentos que tenham, ou possam ter, impacto sobre operações e*

relatórios, e determinar se a organização está em conformidade com as diretrizes;

- 3. examinar os meios usados para a proteção dos ativos e, se necessário, comprovar sua existência real;*
- 4. examinar operações e programas e verificar se os resultados são compatíveis com os planos e se essas operações e esses programas são executados de acordo com o que foi planejado; e*
- 5. comunicar o resultado do trabalho de auditoria e certificar que foram tomadas as providências necessárias a respeito de suas descobertas.” (Attie, William, Auditoria Interna; p. 28)*

3. Setor de Recepção

O Hotel se mostra ao cliente como um todo, onde são diferenciados especialmente duas realidades: a estrutura e o funcionamento. A visão que o hospede tem do hotel começa no momento em que um serviço é solicitado à recepção. Isto significa que, um perfeito atendimento ao hospede tem o seu início logo na recepção do hotel. O cliente entra no hotel pela recepção, mantém-se continuamente em contato com ela e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços.

“ A recepção é o principal ponto de relação com o hospede para fins administrativos, de assistência e acima de tudo de informação.” (Marin, Carmelo; p 54)

3.1 Objetivos do Setor de Recepção

Um dos principais objetivos da Recepção é sem dúvida vender os alojamentos do hotel. Pois quando um alojamento não é vendido, ele não pode ser estocado caracterizando dessa forma uma perda irreparável.

Mais os objetivos da recepção não param, tendo em vista que o hotel deve preocupar-se em vender não só os alojamentos, mas também a frequência do hospede no restaurante, no bar, na cafeteria. Cabe à Recepção não só dar acolhida ao hospede, como também promover e vender todos os serviços que são oferecidos no hotel.

Eliminar desperdícios ou perdas desnecessárias através da capacitação dos funcionários, garantindo dessa forma um serviço eficaz e eficiente.

Outro importante objetivo do setor de recepção pressupõe uma perfeita organização a fim de se evitarem erros que venham a comprometer seriamente a imagem do hotel.

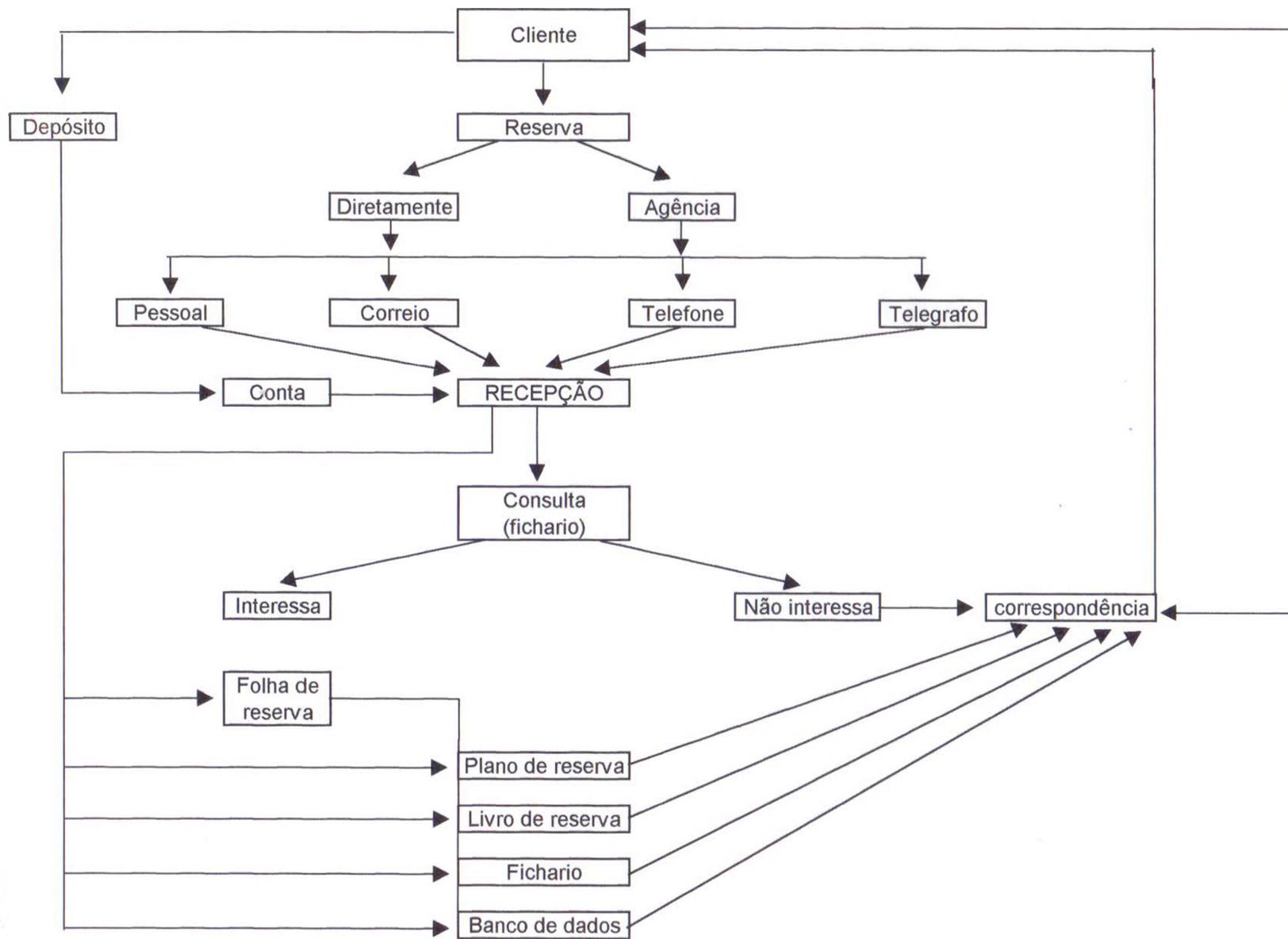
Proceder corretamente as anotações nas fichas de aviso dos horários de entrada e saída dos hóspedes e lança-los no sistema. Para que seja feito o plano de hospedagem. No plano de hospedagem devem constar os pedidos de reservas que podem ser feitos por: telegrama, carta, e-mail, etc.

Proceder as mudanças de alojamentos, comunicando imediatamente as alterações havidas aos setores competentes, a fim de que esses tomem todas as providencias que forem necessárias.

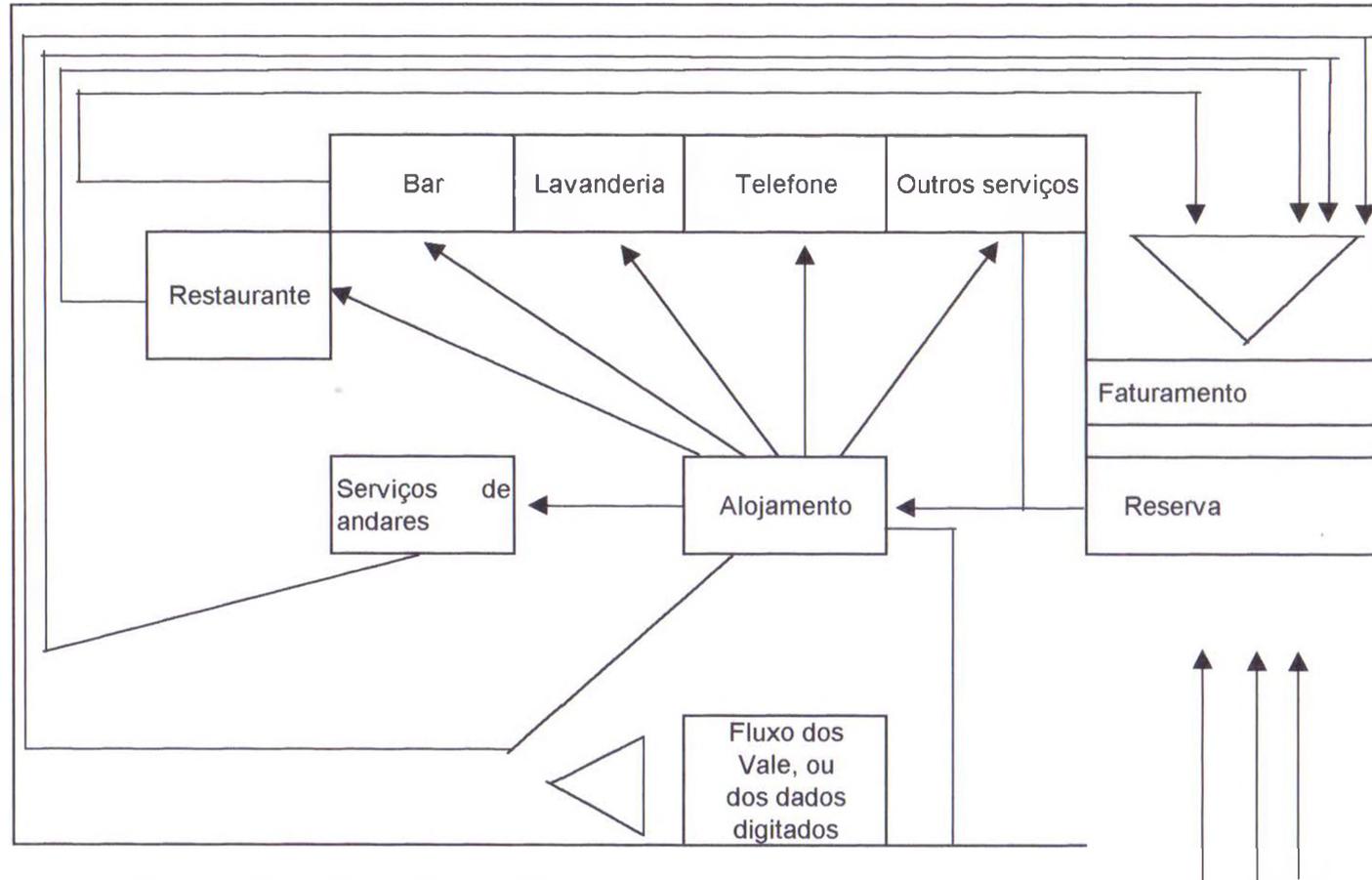
Emitir o mais rápido possível a fatura na saída do hóspede e, após ter-se certificado de nada ter deixado de incluir na fatura, comunicar a todos os departamentos e entregá-la ao cliente.

Proceder corretamente o faturamento de todos os serviços prestados aos hóspedes no hotel. Quando o hotel tem um sistema computadorizado, esse tipo de procedimento é bem mais rápido, pois o vale corresponde ao número de ficha do hóspede ou um código particular. Desta forma qualquer gasto efetuado pelo cliente nas dependências do hotel irão imediatamente para a conta pessoal do cliente.

Fluxograma Genérico da Recepção



FLUXO DAS DESPESAS



Fonte: Marin, Carmelo, Administração de Hotéis; p. 45

3.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Recepção

- 3.2.1** Verificar se as providências necessárias a serem tomadas pela recepção, estão sendo cumpridas em tempo. Certificar-se, também, de que a recepção emitiu o boletim de saída e o enviou aos departamentos responsáveis.
- 3.2.2** Verificar se as fichas de aviso de entrada foram preenchidas em várias vias e encaminhadas aos serviços interessados em tomar conhecimento da chegada do hospede.
- 3.2.3** Verificar se todos os gastos efetuados pelo hóspede nas diversas dependências foram canalizados para o sistema da recepção através dos vales.
- 3.2.4** Controlar possíveis erros ou omissões na entrada ou saída de mercadorias.
- 3.2.5** Analisar se os procedimentos para mudanças de alojamentos foram comunicados imediatamente aos setores competentes.
- 3.2.6** Verificar se a Recepção procedeu corretamente o faturamento de todos os serviços prestados aos hóspede no hotel.
- 3.2.7** Verificar se todos gastos efetuados pelo hospede nas diversas dependências do hotel foram canalizados para o sistema de recepção.
- 3.2.8** Verificar os horários de todas as vias. Pois são pontos passíveis de serem modificados.
- 3.2.9** Fazer testes para verificar os horários de chegada e saída dos hospedes no hotel.

3.3 Setor de Portaria

“ Os Serviços de Portaria estão cada vez mais afetos à Recepção. Apesar disso, a legislação de alguns países, sobretudo os europeus, é clara quanto à distinção entre ambos.” (Marin, Carmelo; p 75)

A auditoria nesse setor tem como objetivo principal verificar a delegação de funções, ou seja, controlar a distribuição dos serviços para cada nível distinto da Portaria.

3.3.1 Objetivos do Setor de Portaria

- 1- Vigilância : A vigilância exercida pela Portaria abrange todas as dependências correspondentes à área do hotel.
- 2- Bagagem e traslado : Compete à Portaria fazer chegar a bagagem até o aposento do hospede e, por vezes, condução do cliente e bagagem do aeroporto, estação rodoviária ou ferroviária até as dependências do hotel e, daí, até os seus aposentos.
- 3- Informações : Cabe à Portaria prestar informações sobre os principais eventos que irão ocorrer no decorrer da semana. Todas estas informações devem ser fornecidas com honestidade e clareza. Isto pode significar manter o hospede sempre atualizado sobre espetáculos, excursões e programas.
- 4- Telefonista : A telefonista também exerce um importante papel na venda do produto hoteleiro. Ela é, geralmente, a primeira pessoa a entrar em

contato com uma grande parcela de clientes que é justamente aquele que solicita a reserva.

A auditoria nas rotinas prestadas pela Telefonista são um pouco mais difíceis de distinguir, pois são bastante semelhantes às funções prestadas pela Recepção que também tem contato direto com o cliente.

3.3.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Portaria

3.3.2.1 Por o hospede imediatamente em contato com a chamada telefônica.

3.3.2.2 Verificar o controle das chamadas telefônicas interurbanas de cada cliente, anotando o tempo empregado para cada chamada e o seu preço correspondente e encaminhando o vale à Recepção, ou digitando na conta particular do cliente, se for o caso.

3.3.2.3 Enviar as mensagens recebidas quando o hospede não se encontrar no hotel. Esta deverá ser encaminhada imediatamente à Portaria, que a fará chegar às mãos do cliente, tão logo este retornar ao hotel.

1. Outras missões :

- a. compra ou confirmação de passagens;
- b. compra de entradas para espetáculos;
- c. reserva de hotéis em outras localidades.

Descreveu-se, anteriormente, o processo de coleta, registro e ordenação das informações, como uma forma de ajuda ao auditor. Cabe ao auditor verificar o cumprimento das rotinas estabelecidas para o processo de coletas de informações e registros, não só desvios nos processos, como também, possíveis omissões de informações para os setores correspondentes.

3.3 Setor de Portaria

“ Os Serviços de Portaria estão cada vez mais afetos à Recepção. Apesar disso, a legislação de alguns países, sobretudo os europeus, é clara quanto à distinção entre ambos.” (Marin, Carmelo; p 75)

A auditoria nesse setor tem como objetivo principal, verificar a delegação de funções, ou seja, controlar a distribuição dos serviços para cada nível distinto da Portaria.

3.3.1 Objetivos do Setor de Portaria

- 1- **Vigilância** : A vigilância exercida pela Portaria abrange todas as dependências correspondentes a área do hotel.
- 2- **Bagagem e traslado** : Compete à Portaria fazer chegar a bagagem até o aposento do hospede e, por vezes, condução do cliente e bagagem do aeroporto, estação rodoviária ou ferroviária até as dependências do hotel e, daí, até os seus aposentos.
- 3- **Informações** : Cabe à Portaria prestar informações sobre os principais eventos que irão ocorrer no decorrer da semana. Todas estas informações devem ser fornecidas com honestidade e clareza. Isto pode significar manter o hospede sempre atualizado sobre espetáculos, excursões e programas.
- 4- **Telefonista** : A telefonista também exerce um importante papel na venda do produto hoteleiro. Ela é, geralmente, a primeira pessoa a entrar em

CAPITULO III

4. Serviços por Andares

Marin, Carmelo em seu livro Administração de Hotéis; p. 82. Define o Serviços por Andares da seguintes maneira:

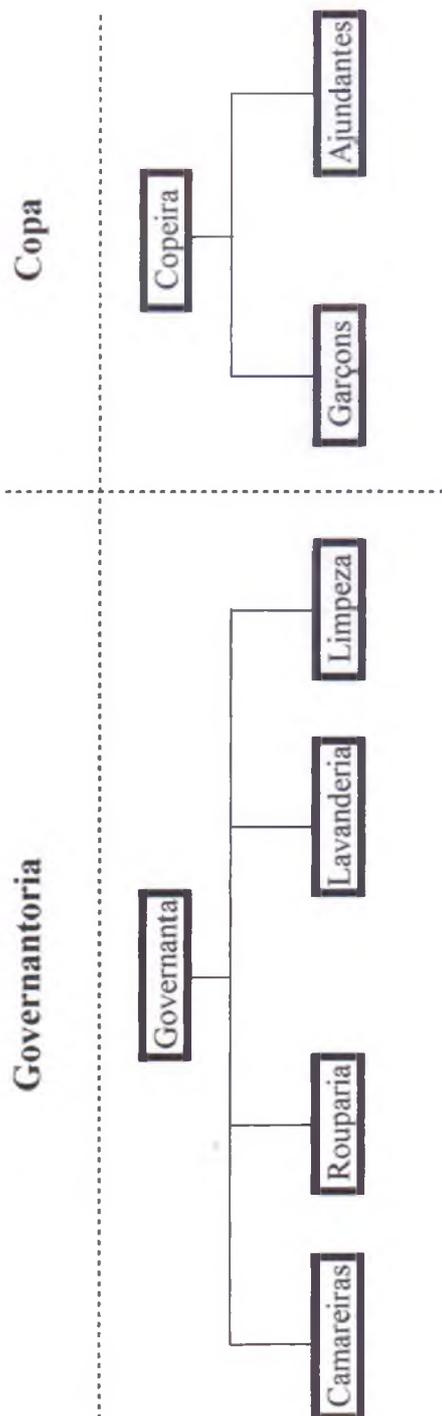
“ O serviço de andares faz parte da estratégia de venda do hotel, razão pela qual o auditor tem que incluir no seu plano de auditoria. Tendo em vista o serviço ser uma extensão do restaurante, através do setor de copa, que tem a missão de atender a todas as solicitações referentes ao desjejum, comidas, bebidas, frutas, etc.

Os hotéis de boa categoria possuem, em cada andar, armários para as roupas limpas e compartimentos para as roupas sujas. O volume de roupas do estabelecimento hoteleiro está ligado à sua categoria e a sua taxa de ocupação. Geralmente, estima-se um estoque de roupas de cama de 3 a 4 vezes além daquela em uso. Isto quando o hotel possui lavanderia própria. Caso contrário, prevê-se um estoque maior. Evidentemente, parte deste estoque sofre um desgaste anual e necessita ser repostos. Isto significa que o serviço de andares necessita de um rígido controle. Geralmente, cada piso possui seus estoques respectivos, diferenciados por cores ou outros sinais.”

Uma auditoria no Setor de Andares requer uma verificação das rotinas no que se refere aos serviços prestados diretamente nas acomodações. É um serviço onde o auditor tem como principal ênfase, verificar a prestação dos

serviços junto aos hóspedes e a sua contra prestação junto aos setores responsáveis pelo seu registro.

ORGANOGRAMA DO SERVIÇO DE ANDARES



Fonte: Marin, Carmelo, Administração de Hotéis; p. 31

4.1 Objetivos do Serviços por Andares

Verificar se o perdido foi registrado nos setores responsáveis para posterior confronto no setor contábil e na recepção quando do faturamento da conta do cliente.

A governanta tem como função cuidar para que as acomodações estejam convenientemente preparadas para ocupação. Deverá também zelar pela conservação do mobiliário, cortinas e outros objetos ou equipamentos localizados nos andares.

Verificar após a saída do cliente se o mesmo não esqueceu algum objeto ou se levou consigo alguma coisa do hotel. Nesse caso, ainda que discretamente, o fato deve ser comunicado rapidamente à recepção bem como, o aviso de que o aposento está pronto para nova ocupação.

Preencher ficha de inventário para cada objeto do setor. Essa ficha tem como objetivo principal controlar a saída de objetos para os apartamentos e a baixa dos mesmos quando necessária.

4.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Serviço por Andares

4.2.1 Verificar se todas as rotinas prestadas pela governanta estão sendo cumpridas, tendo em vista ser um funcionária bastante complexa.

4.2.2 Verificar se os controles dos objetos então sendo feitos pela governanta. Pois é através desse controle individual que o auditor

terá condições de verificar se todos os setores responsáveis foram informados.

- 4.2.3** Verificar os procedimentos feitos no Serviço por Andares, quanto ao controle dos objetos que são levados pelos hóspedes e verificar do o seu fluxo. Começando pelo comunicado feito pela governanta à recepção até a sua contabilização na receita do hotel como uma venda eventual. Isto significa que o objeto levado deverá compor a conta particular do hóspede.
- 4.2.4** Conferir a baixa do objeto no imobilizado feita pela governanta.
- 4.2.5** Verificar perdido junto ao almoxarifado do hotel. Esse procedimento objetiva controlar possíveis desfalques que possam vir a ocorrer via pedido ao almoxarifado.
- 4.2.6** Verificar se os procedimentos para controle desses objetos estão sendo cumpridos e se os setores responsáveis foram devidamente informados.
- 4.2.7** Verificar quais as pessoas envolvidas nesse processo. Pois a delegação de funções é um ponto a ser questionado pelo auditor. Isto significa, verificar a divisão de tarefas elaborada pela administração com um forma de diminuir possíveis tentativas de desfalques que possam vir a ocorrer.
- 4.2.8** Executar procedimentos para dividir as tarefas com uma forma de não deixar com que as informações sejam processadas por uma única pessoa responsável pelo setor (Segregação de função), haja vista, ser um procedimento passível de manipulação, quando realizado somente por um responsável.

- 4.2.9** Verificar se os setores responsáveis foram informados sobre a baixa do objeto, e se o objeto foi repostado. Certificando-se também de que os procedimentos foram cumpridos.
- 4.2.10** Analisar se os controles estão sendo feitos em períodos nunca superiores a um mês. Isto possibilita corrigir falhas antes que grandes quantidades de roupas se percam.

CAPITULO IV

5. Setor de Produção e Vendas

O auditoria no Setor de Produção e Vendas tem um grande aliado.

“ É o diretor de restaurante, profissional que tem a responsabilidade de auxiliar o auditor nos procedimentos de rotina, pois é um pessoa que domina por completo todas as funções do setor. ” (Marin, Carmelo; p. 91)

O agrupamento dos departamentos cozinha, restaurante, e bar sob a direção do diretor de restaurante e bebidas, oferece ao auditor uma melhor estrutura de trabalho. Vejamos as vantagens que esse agrupamento oferece :

- a) O diretor de restaurante e bebida, que, logicamente deve ser um profissional de grande experiência, poderá ajudar o auditor na coordenação e delegações das funções do departamento de cozinha, restaurante e bar.
- b) Dada a semelhança na preparação profissional do pessoal que trabalha nesta área, o diretor de restaurante e bebidas poderá distribuir o trabalho em função das necessidades do serviço, a cada momento. Ajudando ao auditor a detectar quais os setores que estão ociosos, a cada momento.

5.1 Setor de Cozinha

Marin, Carmelo no seu livro Administração de Hotéis; p. 92, define o conceito de Setor de Cozinha da seguinte maneira:

“A cozinha forma um conjunto ordenado de equipamentos e instalações integrados no esquema funcional e política da empresa para a produção de refeições. A cozinha como unidade de produção e distribuição, exige um estudo e métodos de trabalho bem elaborados pelo auditor. Tendo em vista, tratar-se de um setor passível de desperdícios e também de desfalques. Uma cozinha bem planejada, com métodos de trabalho apropriados, torna-se altamente produtiva, mas para que isto ocorra é necessário que todos os procedimentos de processamento das informações sejam cumpridos.”

Neste momento entra a figura do auditor que terá de verificar se os procedimentos realmente foram cumpridos. Cada detalhe merece um estudo específico por parte da auditoria.

5.2.1 Objetivos do Setor de Cozinha

O primeiro passo é fazer um planejamento das atividades, pois a produção deste setor caracteriza-se por ser um processo bastante

descontínuo. Daí a grande dificuldade de se quantificar as necessidades em mão-de-obra e materiais que serão destinados ao setor.

Fornecer um número suficiente de pessoal capaz e pronto para os momentos de maior fluxo no hotel durante o dia.

No que se refere aos materiais para preparo das refeições, o objetivo do Setor de Cozinha é fornecer uma perfeita troca de informações com a Recepção, pois para elaborar e pôr em execução tal esquema de armazenamento, o chefe de cozinha precisa munir-se de informações emitidas pela Recepção, sobretudo quanto ao movimento imediatamente futuro de hóspedes.

“ Distribuindo o trabalho, assinaladas as missões para todos e cada um dos empregados da seção, o chefe de cozinha deverá verificar, antes da abertura dos serviços aos clientes, se tudo está em ordem, tanto no que se refere às matérias-primas, molhos, guarnições, etc., como no que se refere ao material a ser utilizado; que as cozinhas e máquinas estejam perfeitamente alimentadas e em ordem, tanto na seção da preparação de alimentos, quanto na própria cozinha e seção de distribuição. “ (Marin, Carmelo; p. 340)

Outra atividade é executar um fluxo racional de distribuição fundamental para uma melhor organização do trabalho. Para que isso seja possível a cozinha terá que ser dividida em três grandes setores, ou seja, criar subdivisões da cozinha como forma de facilitar a verificação dos cumprimentos necessários.

O Setor de Cozinha também tem como função fazer um controle bem mais profundo no que se refere às mercadorias que serão consumidas e /ou armazenadas, porém terá que partir de um referencial bem mais concreto.

Para que isso seja possível é necessário a elaboração de Mapas de Consumo que iriam ajudar no controle das matérias-primas que são requisitadas pela cozinha, ou que já se encontram armazenadas na própria cozinha.

Outro importante objetivo é manter um registro das várias verificações e de seus resultados, bem como de qualquer outra observação. Pois, se for observado qualquer problema, ele deve ser objeto de registro e análise.

Outro ponto muito importante na atividade do Setor de Cozinha diz respeito às matérias-primas: a escolha do fornecedor. Esse ponto também é muito complicado e polemico.

“ A avaliação de fornecedores é uma técnica usada por vários grandes compradores para avaliar a capacidade de um fornecedor potencial de fornecer um determinado produto com as qualidades que a indústria hoteleira necessita.” (Revista Hoteleira e Restaurante; p. 50)

A Revista Hoteleira e Restaurante faz um comentário sobre como avaliar fornecedores.

“ Um caso particular de avaliação de fornecedor é o desenvolvimento de uma lista de fornecedores aprovados pela direção do hotel.

As empresas depois de aprovadas através de uma avaliação, que deve ser bastante criteriosa, são

listadas por linha de produtos ou tipo de empresas. Listagens desse tipos são úteis também para efetuar acordos corporativos de compras, em que as divisões ou setores da corporação agrupam as compras para obter maiores descontos. A coordenação de perdidos assim realizada também aumenta a garantia de que o fornecedor manterá seus produtos em nível de qualidade satisfatório.”

5.2.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Cozinha

- 5.2.2.1** Efetuar uma mensuração das quantidades. Isto é, o número de pratos ou especialidades que devem ser preparados para que não haja desperdícios.
- 5.2.2.2** Verificar as dificuldade existente quanto a obtenção do número exato de todos os hóspedes fazem suas refeições no interior do hotel. Além disso, existem clientes do restaurante que não são hóspedes, o que vem ainda mais à dificultar os trabalhos dos auditores.
- 5.2.2.3** Verificar se todas as informações que são passadas pelo chefe do restaurante ao chefe da cozinha, procurando dessa forma amarrar todas as informações fornecidas pelo setor.
- 5.2.2.4** Obter um relatório aproximado das matérias-primas gastas durante o dia;
- 5.2.2.5** Verificar o estoques existentes na cozinha. Além dos alimentos estocados na cozinha, deve-se, também levar em consideração as condições das mercadorias estocadas;

- 5.2.2.6 Verificar se a Recepção forneceu à cozinha o movimento diário dos hóspedes no hotel.
- 5.2.2.7 Verificar se algumas tarefas de rotinas que são imprescindível para o bom funcionamento do Setor de Cozinha, estão sendo cumpridas.
- 5.2.2.8 Comparar a solicitação do Setor de Cozinha com os departamentos competentes.
- 5.2.2.9 Verificar a determinação da instruções do cozinheiro para o dia seguinte, quanto ao pedido de matéria-prima.
- 5.2.2.10 Confrontar as informações armazenadas no sistema da recepção com o objetivo de detectar desvios de informações ou o seu não processamento.
- 5.2.2.11 Verificar se algum dos setores deixou de cumprir as suas tarefas relativa as ao fornecimento das informações para os setores competentes.

Caso Pratico:

Vê-se, por exemplo, no período 19X1, o consumo de carnes era de 65 g por refeição em média, em comparação com a média do mesmo período do ano 19X2 houve um aumento em média de 158g por refeições. Isso representa um aumento na ordem de 41% na diferença entre os dois períodos.

“ Há, portanto que se averiguar se de fato este aumento se justifica, ou se há qualquer irregularidade, quer seja erro de saídas por consumo, e que neste caso se reflète na apuração dos resultados de exploração elaborados pela

auditoria, ou se de fato há desvios ou desperdícios injustificados. ”

Fonte: Contabilidade Hoteleira, p. 52

Marin, Carmelo na sua obra *Administração de Hotéis*; p. 93. Comenta as dificuldades que a empresa hoteleira encontra para alcançar os seus objetivos.

“ Dificilmente a empresa hoteleira atingirá seus objetivos econômicos e uma alta qualidade em seus serviços, se não houver uma estreita colaboração entre a Cozinha e o Restaurante. As atribuições desses dois departamentos, embora diferentes, são contudo complementares. Daí a necessidade de uma perfeita coordenação das suas atividades.”

A Revista *Hoteleira e Restaurante*; p. 26, faz um comentário sobre as dificuldades de se averiguar as irregularidades existentes no controle das mercadorias.

“Na indústria hoteleira é de vital importância que seja feito Um controle do consumo das mercadorias destinadas à confecção das refeições, para se averiguar se há ou não mal racionalização no programa de preparo das refeições que serão servidas aos hóspedes e mesmo ao pessoal, ou se há eventuais irregularidades quais como: desvios, desperdícios injustificados, etc.”

Esses são os grandes problemas que os auditores enfrentam no desenvolvimento do seu trabalho, haja vista ser um trabalho onde o ponto principal de verificação é bem mais complexo do que os demais já citados.

CAPITULO V

6. Setor de Bares e Restaurantes

Conforme Carmelo Marin, em sua obra *Administração de Hotéis*, “o Restaurante para pôr em execução sua estratégia de venda deve dispõe de um espaço físico organizado de tal modo que o cliente se sinta num ambiente confortável. Para tal não basta decorar o restaurante, mas trata-se também de dispor de equipamentos necessários ao bom atendimento. O cliente deve se sentir à vontade e o pessoal de prestação dos serviços possuir espaço suficientemente amplo para facilitar os movimentos.

O responsável pelo restaurante, além das organização, encarrega-se do planejamento das tarefas que convêm ao pleno êxito deste importante departamento, e conseqüentemente, do marketing hoteleiro. Para organizar o seu departamento, ele necessita receber da recepção o movimento de hóspedes, bem como, e isto com antecedência a previsão quanto à realização de feira, congressos, banquetes, etc.”

6.1 Objetivos do Setor de Restaurante

O principal objetivo no Setor de Restaurante é montar uma análise comparativa com os dados inseridos no sistema central do hotel, com a finalidade de encontrar possível erros ou tentativas de desvios de informações.

Outro procedimento a ser observado no Setor de Restaurante é se o

processo foi feito de forma correta, o que implica no acompanhamento do fluxo da informação, em formulários com três vias, sendo a primeira enviada à cozinha, a segunda para o sistema central, e a terceira para o garçom encarregado de servir a mesa. Solicitações posteriores, mesmo que sejam da mesma mesa, deverão ser anotadas em outros vales que serão encaminhados aos setores competentes, passando antes pelo controle.

6.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Restaurante

- 6.2.1 Verificar o cumprimento de todos os passos do processo para uma análise posterior, pois caso um operador torne-se responsável tanto pela execução como pela demonstração de que foi feito corretamente, isto implicaria na necessidade de uma intervenção por parte do auditor para criação de uma operação de inspeção, para verificar o desempenho. E isto deve ser feito por outra pessoa que não o operador original. Isto significa não deixar espaço nem falhas que possam vir a comprometer o sistema.
- 6.2.2 Verificar se os todos os procedimentos estão realmente sendo cumpridos, levando-se em consideração o seu processamento no sistema central, via digitação do código do hóspede, quanto este solicitar algum prato.
- 6.2.3 Verificar se qualquer solicitação feita pelos clientes, após registrada em vales e digitada no computador, somente poderá ser retirada mediante autorização do controle.

7. Setor de Bares

Segundo Carmelo Marin em seu livro *Administração de Hotéis*, “o Bar é uma das seções do hotel de maior lucratividade, mas por outro lado, permite também os maiores abusos e outras irregularidades por parte do pessoal envolvido no serviço.

O seu controle também se torna bastante difícil, dadas as suas especiais características. Na prática existem vários sistemas de controle que são adotados pelos auditores, mas que embora não sejam totalmente eficazes, permitem pelo menos uma margem relativa de segurança. Os sistemas mais usados pelos auditores são: Controle pela percentagem, Sistema de vendas ao barman, Sistema de duplo estoque, etc.”

7.1 Objetivos do Setor de Bares

Um dos objetivos no Setor de Bares é o controle do lucro do Bar por meio de mapas extra-contabilidade.

Organizar o trabalho tendo como base as previsões e as informações dadas pela Recepção no que se refere ao movimento de hóspedes e de eventos futuros. Com base nessas informações, o responsável pelo bar tomará todas as providências no que se refere à distribuição dos turnos de trabalho, planejando não só o uso dos ingredientes, mas também as modalidades de trabalho.

Outra importante atividade no Setor de Bares é fazer uma verificação de todo os procedimentos que são fundamentais para o bom funcionamento do bar.

CONTROLE DO MOVIMENTO DOS BARES **Mês:**

	Porto "Romão"			Brandy V. O.			Etc			Total		
	Borges			Constantino								
	Quant.	Preços	Valores	Quant.	Preços	Valores	Quant.	Preços	Valores	Quant.	Preços	Valores
Garrafas requisitadas pelos Bares												
Média doses/garrafa												
Total médio / dose												
Valor total / dose												
Lucro marginal teórico												
Em percentagem												
(+ / -) variação de estoque nos bares (em doses)												
Lucro provável												
(*) Lucro que deve concordar aproximadamente com os valores da contabilidade.	(*)											

Fonte: Marin, Carmelo, Administração de Hotéis, p 96

7.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Bares

- 7.2.1 Verificar a forma como os serviços estão sendo distribuídos, ou seja, a delegação da função para cada colaborador.
- 7.2.2 Observar se um mesmo funcionário está sendo responsável pelo atendimento ao cliente e o posterior registro do vale no sistema central do hotel (segregação de funções). Esse tipo de situação tem que ser imediatamente verificada pelo auditor, pois é uma situação passível de erros por excesso de informação ou desvio da mesma como uma forma de manipulação do sistema.
- 7.2.3 Averiguar se os procedimentos necessários estão sendo tomados em tempo hábil pelo setor de recepção.
- 7.2.4 Confrontar as informações entre Bar e Recepção, é o somatório dos vales emitidos pelo Bar, em contra partida com as informações processados pelo sistema central do hotel, via banco de dados. Esse ponto geralmente cria bastante polemica entre os dois setores, pois o auditor tem que seguir um linha de raciocínio lógico afim de encontrar um resposta para possíveis divergências.
- 7.2.5 Verificar se houve erro na passagem da informação para o sistema, procurando não ser tão radical ao ponto de simplesmente ter o sistema do hotel como absolutamente correto.

Um ponto bastante polemico com relação ao controle no Setor de Bares é a ligação do Barman com Hospede. Carmelo Marin em sua obra

Administração de hotéis faz um comentário sobre este assunto da seguinte forma:

“ O convívio social de alguns funcionários (barman) com os hóspedes requer do auditor também uma observação bastante criteriosa. Pois o envolvimento do barman com a clientela é bem diferente daquele do pessoal de outros departamentos. O barman, pelo convívio constante e direto com o cliente, torna-se mais íntimo. O convívio social com o barman é uma questão mais delicada e ao mesmo tempo de difícil análise por parte do auditor pelas seguintes razões:

- 1. porque o cliente possui maior ocasião de contato verbal com o barman;*
- 2. porque o cliente pode observar todos os movimentos do barman: não só aqueles relativos à preparação do próprio pedido, como também os de outros clientes. Gerando muitas vezes algumas polemicas com relação aos volumes de bebidas colocadas num copo e em outros não.”*

7.2.6 Verificar o controle feito sobre as quantidades vendidas e valores recebidos no Setor de Bares. O fato do produto ser vendido em pequenas quantidades e, por vezes, por vários garçons, torna extremamente difícil um controle rígido.

7.2.7 Verificar a centralização de todos os pedidos sob um único controle, facilitando um pouco a análise.

7.2.8 Verificar se as solicitações dos clientes foram anotadas detalhadamente em talões.

7.2.9 Controlar as quantidades de pedidos, o seu respectivo volume, sua

natureza e bem, como o nome dos garçons que executaram os serviços. A posse desses dados facilita para o auditor o controle dos estoques.

- 7.2.10 Controlar as quantidades vendidas, pois os garçons têm o hábito de colocar grandes doses para receber boas gorjetas. Caso esse tipo de procedimento venha ocorrendo, o auditor deve fazer uma análise mais criteriosa a fim de evitar tais abusos.
- 7.2.11 Verificar, no final do expediente, os tickets expedido pela máquina registradora e confronta-los com o montante em dinheiro recebido pelo garçom. Esse tipo de controle diminui a possibilidade de fraudes.
- 7.2.12 Controlar os volumes vendidos através de inventários periódico de estoque, verificando se os valores correspondem as quantidades vendidas no período.
- 7.2.13 Aplicar métodos de rateios no sistema de controle da seguinte maneira:
- a) custo das garrafas do Bar (preço de custo);
 - b) média das doses (cálices) que cada garrafa permitirá servir;
 - c) total das doses (produto da multiplicação das garrafas por cada dose);
 - d) preço de venda ao público, em média, por dose;
 - e) valor total da venda das doses (produto da multiplicação total das doses pelo respectivo preço médio de venda por dose);

7.2.14 Evitar que os métodos de controle adotados pela auditoria venham a comprometer a boa fluidez do serviço e do bom atendimento aos clientes do hotel.

FICHA DE INVENTÁRIO

INVENTÁRIO					
DEPARTAMENTO					
DIA		MÊS		ANO	
MATERIAIS	UNIDADES INICIAIS	ENTRADAS	SAÍDAS	UNIDADES ATUAIS	

Fonte: Marin, Carmelo, Administração de Hotéis; p.84

CAPITULO VI

8. Setor de Almoxarifado

De acordo com Carmelo Marin em seu livro Administração de Hotéis.

“O Almoxarifado, em virtude da triplicidade das suas funções, deve estar devidamente estruturado para manter um rígido controle.

O Almoxarifado é um todos setores mais importantes da industria hoteleira. pois a boa política de compras e gestão de estoques determinarão, em grande parte o sucesso econômico do hotel.”

8.1 Objetivos do Setor de Almoxarifado

As principais atribuições do Setor de Almoxarifado são as seguintes:

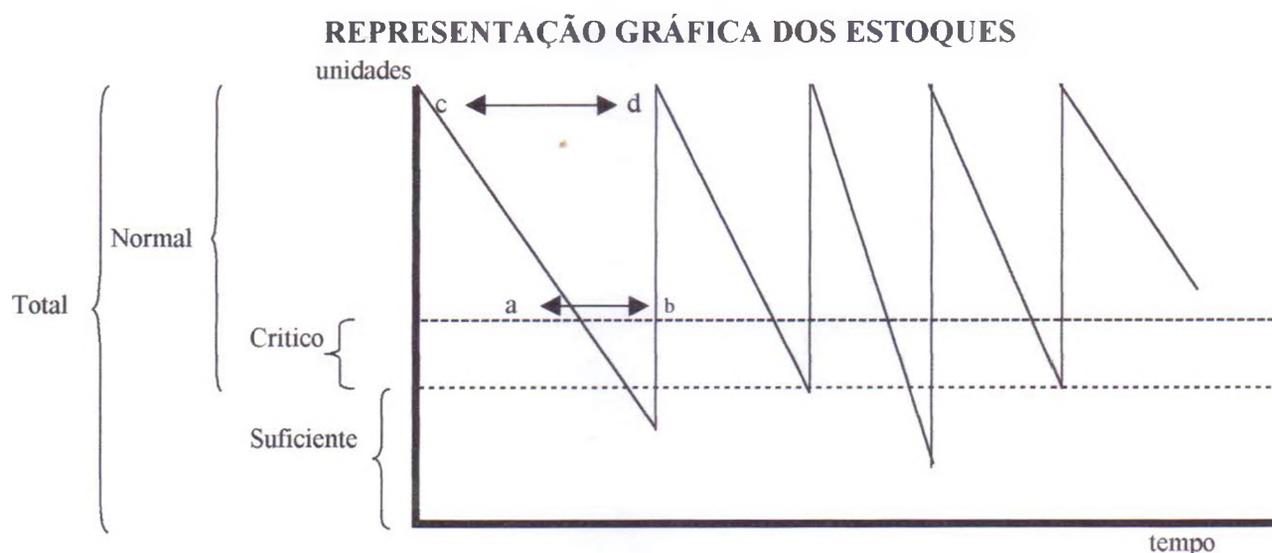
- a) comprar as mercadorias;
- b) receber todas mercadorias;
- c) registrá-las nos livros competentes;
- d) ordená-las em seus devidos compartimentos;
- e) entregar aos diferentes departamentos os pedidos solicitados;
- f) realizar inventários.

Outro objetivo do Almoxarifado é controlar o inventário que deve retratar permanentemente a situação de cada produto. Há para isso vários métodos tais como:

1. Preencher as fichas que são destinadas para cada produto.
2. Anotar as quantidades dos produtos nas entradas e nas saídas, bem como seus respectivos valores.

3. Proceder as saídas de mercadorias somente através de requisições devidamente autorizadas por um responsável e com a indicação do seu destino.
4. Proceder à contagem física das mercadorias provisionadas, para se comparar com as existências apresentadas nas fichas de estoque.

Uma das atividades mais importantes do Setor de Almojarifado é ajudar na política de compras. Ou seja, controlar a movimentação do estoque como veremos na figura a seguir.



a = dia da solicitação da encomenda

a < - > b = tempo necessário para a entrega

c < - > d = período de consumo

Para cada tipo ou grupo de mercadoria pode-se estabelecer:

a) Estoque médio:

$$\frac{\text{est. inicial} + \text{est. final}}{2} = \text{estoque médio}$$

b) Velocidade de rotação

$$\frac{\text{gastos com mercad.}}{\text{estoque médio}} = \text{velocidade de rotação}$$

c) Duração do estoque

$$\frac{360 \text{ dias}}{\text{velocidade de rotação}} = \text{duração do estoque}$$

Este quadro mostra as operações inerentes ao movimento de Estoques no Almoarifado do Hotel.

Operações	Serviço responsáveis	Documentação
Perdidos de mercadorias (encomendas) aos fornecedores.	Seção de compras ou funcionário que tem a seu cargo esta tarefa	Requisições ao fornecedor, em triplicado: 1. Um exemplar p/ o fornecedor. 2. Outro p/ a contabilidade 3. Outro arquivado na seção de compras
Escolha ou seleção do fornecedor em função dos preços, qualidade.	Seção de Compras	Ficheiro individual de fornecedores com indicações de preços e prazos.
Entrada das mercadorias em armazém (verificação)	Armazéns de aprovisionamento	Passagem do boletins de entrada com indicação das mercadorias, quantidades e nome do fornecedor, em triplicado: 1. Para a seção de compras p/ controle com as requisições. 2. Para a seção de contabilidade. 3. Arquivada nos serviços de armazém.
Conferência das faturas	Seção de contabilidade	Por meio de boletins de entrada e requisições transmitidas pelos serviços de almoarifado e seção de compras.
Contabilização das faturas dos fornecedores	Seção de contabilidade	Faturas dos fornecedores depois de conferidas e devidamente visadas pelos responsáveis.
Saída das mercadorias p/ sua utilização pelas seções respectivas.	Almoarifado de aprovisionamento.	Por meio de requisições internas passadas e assinadas pelos responsáveis das seções onde vão ser utilizadas as mercadorias.
Movimento de estoque (entrada e saída) em quantidades e valores.	Seção de contabilidade	Por meio de boletins de entrada anteriormente referidos e boletins de saída (requisições internas) nas quais se indicarão os preços e valores.
Mapas de consumo(base p/ imputação às seções onde foram utilizadas as mercadorias.	Seção de contabilidade	Por meio dos boletins de saída acima referidos ou diretamente por meio das fichas de estoque devidamente apropriadas

Fonte: Marin, Carmelo, Administração de Hotéis; p. 104

As previsões de vendas e o volume de compras das mercadorias necessárias aos diversos setores: cozinha, restaurante, bar, etc. Este programa de compras deve ser concebido de maneira que, a qualquer momento, se possa oferecer às seções consumidoras os artigos que necessitam em quantidades suficientes e com a qualidade exigida.

8.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Setor de Almojarifado

8.2.1 Comparar as quantidades totais a serem compradas durante um certo período de tempo, com as quantidades que foram solicitadas em cada setor.

8.2.2 Verificar os fatores que exercem influência sobre a estocagem das mercadorias, tais como:

8.2.2.1 Tipos de produtos (perecíveis ou não perecíveis);

8.2.2.2 Grau de acabamento;

8.2.2.3 Espaço físico;

8.2.2.4 Capacidade de produção da cozinha;

8.2.2.5 Sazonalidade dos produtos;

8.2.2.6 Preços e

8.2.2.7 Tempo de entrega.

8.2.3 Verificar os documentos que são preenchidos pelo Almojarifado tais como:

8.2.3.1 Ficha de controle ou livro de inventário;

8.2.3.2 Livro ou ficha de encomendas de mercadorias;

8.2.3.3 Livro de mercadorias recebidas.

8.2.4 Certificar-se de que o Almojarifado esta devidamente estruturado para manter um rígido controle sobre a quantidade e variedade dos produtos.

- 8.2.5 Verificar se todas os pedidos feitos tem ficha de solicitação preenchida corretamente sem erros ou omissões.
- 8.2.6 Verificar se existem erros ou faltas injustificáveis, procurando, dessa forma, averiguar as causas e definir quais os responsáveis.
- 8.2.7 Verificar a saída na ficha de estoque de artigo inutilizado ou impróprio para o consumo, para que o saldo apresentado na ficha retrate a existência física.
- 8.2.8 Verificar se as baixas dos produtos impróprios para o consumo foram devidamente autorizadas pelo responsável do setor, analisando-as individualmente, com base nos laudos apresentados.

A gama de produtos a serem estocados é vasta: produtos alimentícios, bebidas, produtos de conservação, combustíveis, máquinas, móveis, etc. Daí a importância de se ter uma auditoria no Setor de Almoxarifado.

CAPITULO VII

9. Sistema Central do Hotel

A auditoria no Sistema Central do Hotel é sem dúvida a mais complexas, pois envolvi todos os procedimentos que foram tomados desde a entrada do hóspede no hotel até a sua saída do mesmo. A auditoria feita no sistema do hotel vai avaliar o grau de segurança e consistência das informações processadas eletronicamente. O auditor deve averiguar as informações que foram processadas no computador, pois estas devem ser precisas, completas e válidas.

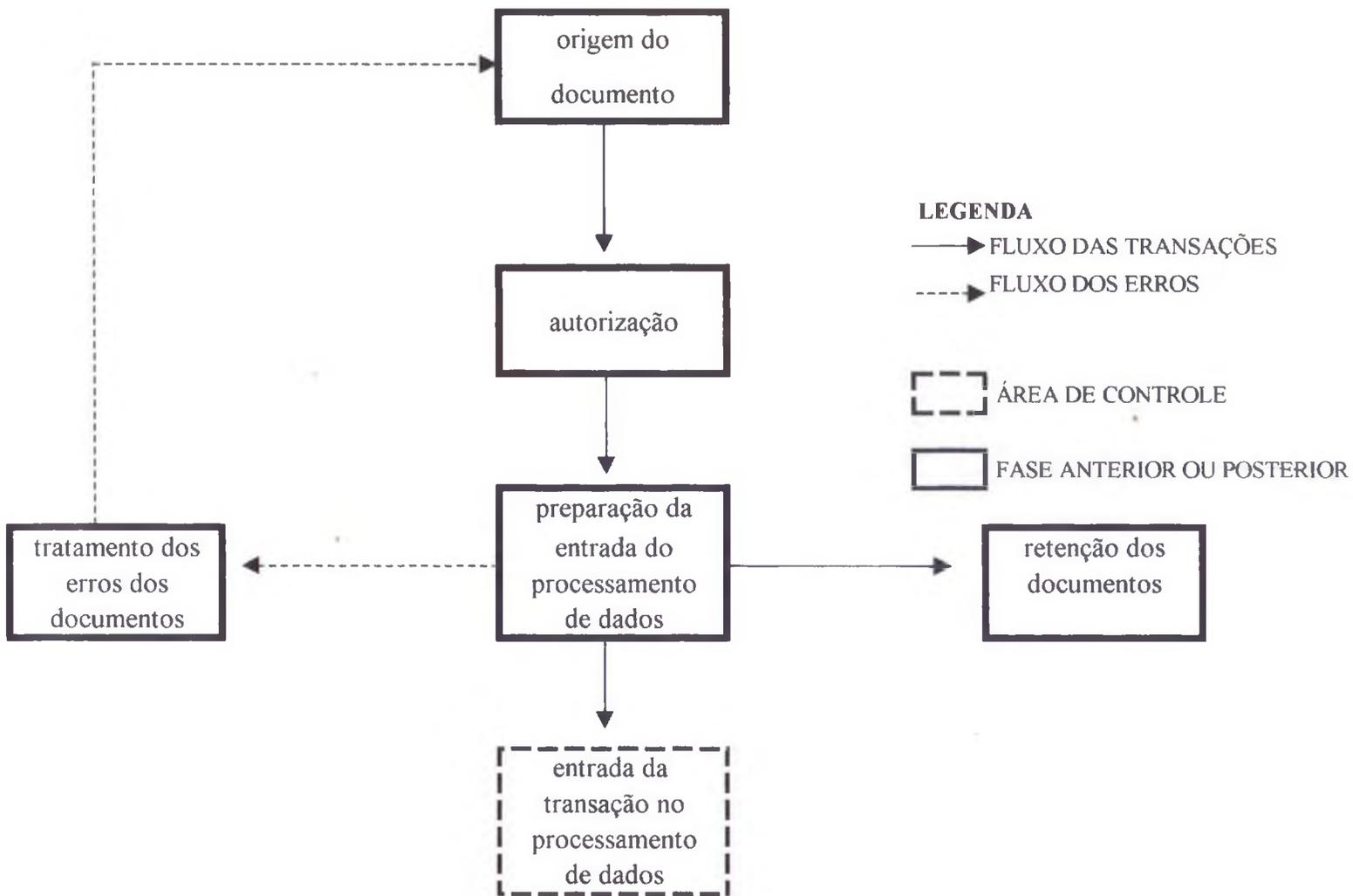
O Sistema Central prepara a documentação, depois verifica se os procedimentos externos usados no preparo dos dados então sendo cumpridos.

9.1. Objetivos do Sistema Central do Hotel

Efetuar e avaliar o controle interno, bem como criar e acompanhar diversos tipos de indicadores que possam identificar a evolução da qualidade de processamento e das informações mantidas no banco de dados.

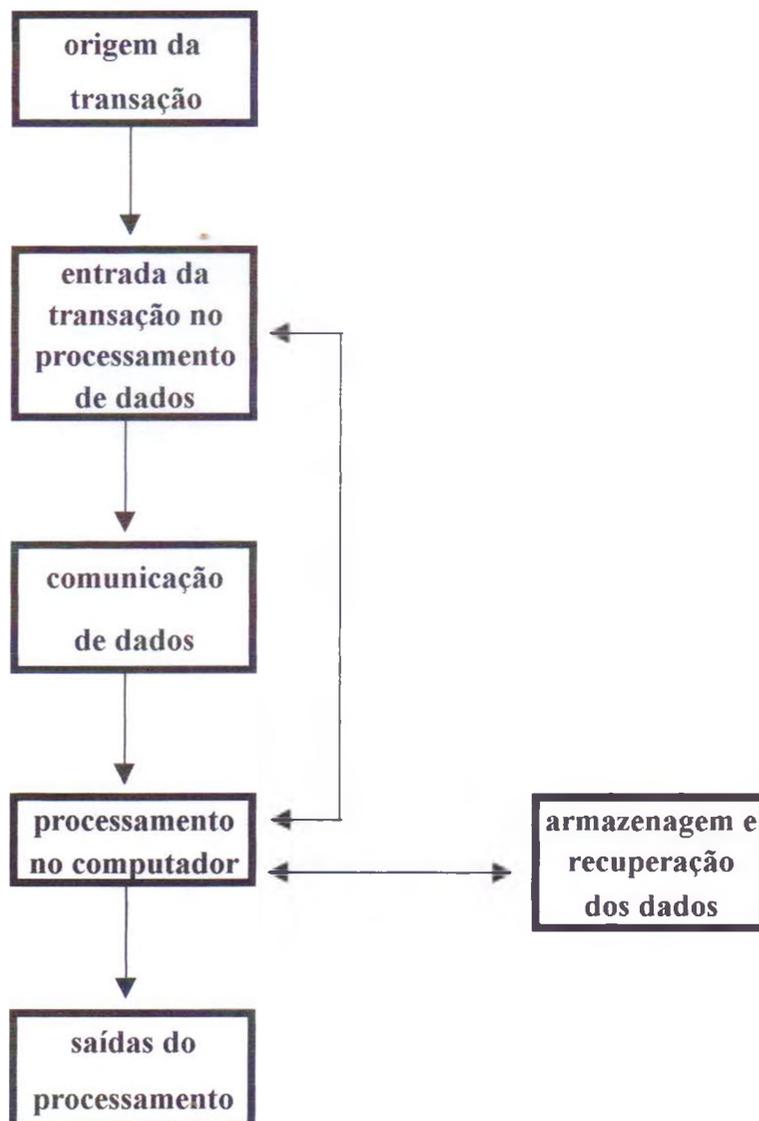
Fazer um controle na preparação manual e no processamento da documentação, antes de sua entrada no processamento de dados do hotel. Estes controles são, por definição, mais manuais do que automatizados, e excluem os usuários de terminais de entrada de dados, que já foram citados anteriormente.

ORIGEM DA TRANSAÇÃO



O controle da origem da transação é feito da seguinte forma, como mostra a figura:

José Bezerra de Moraes, em seu livro Auditoria de Sistemas Através do Computador, defini quais as principais fases de controle do Sistema Central.



Fonte: Jose Bezerra de Moraes, Auditoria Através do Computador

Outra atividade é agrupar as fichas de entradas dos hóspedes e remeter para o processamento no computador.

Controlar a preparação de um único registro de entrada ou comando, através da transcrição dos dados necessários e remessa do registro para o processamento, ficando as fichas para serem arquivadas para posterior análise pela auditoria, se necessário.

Fazer um acompanhamento manual dos documentos e selecionar um grupo ou lote, e acompanhá-lo através dos diversos passos do processamento manual, tanto nas áreas do usuário, quanto dentro do centro de processamento de dados.

9.2 Procedimentos de Auditoria Interna no Sistema Central do Hotel

- 9.2.1 Verificar as revisões dos controles relacionados com a origem das transações através dos documentos transcritos para o Sistema Central e fazer uma revisão final.
- 9.2.2 Controlar as origens dos documentos: estes controles incluem os procedimentos escritos que regulamentam a origem e processamento do documento, bem como o desenho deste documento, para minimizar erros e omissões e facilitar a transcrição dos dados.
- 9.2.3 Verificar os procedimentos usados na preparação e processamento manual dos documentos tais como:
 - 9.2.3.1 Autorização: Os controles relacionados com a autorização têm como objetivo assegurar que somente documentos

- devidamente autorizados sejam admitidos para a subsequente entrada no processamento.
- 9.2.3.2 Preparação da entrada do processamento de dados: Estes controles incluem a reunião dos documentos, verificação manual dos erros, separação de lotes, elaboração de grades e preparação de totais de controle para subsequente conferência durante o recebimento e o processamento.
- 9.2.3.3 Retenção dos documentos: Os controles relacionados com esta área incluem tanto a retenção temporária durante o processamento, como a retenção definitiva dos documentos, remessa para os respectivos setores e destruição destes documentos nos prazos estabelecidos pela lei.
- 9.2.3.4 Tratamento dos erros dos documentos: Esta área abrange a separação dos documentos incorretos, a identificação dos erros, procedimentos com os setores responsáveis e elaboração dos acertos.
- 9.2.4 Verificar se a autorização está correta, e selecionar alguns documentos e acompanhá-los, manualmente, através do retorno no fluxo, para examinar a autorização dos documentos. Neste exame deve, também, verificar se os dados dos documentos refletem corretamente os dados processados no sistema.
- 9.2.5 Verificar o cumprimento dos procedimentos relacionados com a conferência e transcrição dos dados, como também a elaboração dos documentos que devem está devidamente assinados. Isto significa que a assinatura deve ser apenas um ponto de controle da autorização

dos documentos, sendo mais importante controlar os procedimentos que a precedem e a verificação da sua existência.

9.2.6 Controlar o processo de entrada de informações, através do código individual para cada usuário do sistema. Isso possibilita que seja feito um controle nos terminais, pois, torna possível a identificação do usuário. Este controle feito pelo auditor garante o correto direcionamento dos dados e evita que eles possam ser captados indevidamente por elementos não autorizados, bem como a entrada de mensagens não-qualificadas.

Segundo José Bezerra de Moraes em sua obra Auditoria de Sistemas Através do computador.

“O controle é apresentado sob dois aspectos: grupos de entrada de dados e terminais de entrada de dados. As áreas de controle desta fase estão relacionadas com as entradas dos documentos no processamento de dados. As principais áreas de controle são:

1)Entrada de dados: Estes controles devem incluir o recebimento dos lotes, conferência, digitação e verificação dos dados, conversões para meios legíveis pelo computador e trabalhos de organização.

2)Tratamento de erros dos documentos: Controles do sistema, tanto manuais como dos programas do computador, para identificar, relacionar ou afastar erros ou omissões. Estes controles incluem a emissão de

relatórios de erros, bem como os procedimentos relacionados com a correção e reentrada no sistema.”

Embora as fases de origem dos documentos de entrada no sistema envolvam diferentes espécies de áreas de controle, elas são complementares. Como resultado, os trabalhos da auditoria de sistemas devem englobar o uso de ferramentas e técnicas de auditoria similares para do o processo.

10. Normas e Procedimentos de Implantação de Trilhas de Auditoria

O uso de Normas e Procedimentos para acompanhar a implementação de uma Auditoria é composta de várias técnicas e ferramentas usadas para testar rotinas de programas, programas, ou sistemas inteiros, a fim de avaliar o controle ou verificar a precisão do processamento. *Para implementar ações nesse sentido é necessário que o auditor siga uma linha de raciocínio, daí a importância da implantação de trilhas de auditoria que irão ajudar no desenvolvimento da auditoria como um todo.* (José Bezerra de Moraes; p. 60) As principais Normas e Procedimentos de Trilhas de Auditoria citadas José Bezerra de Moraes na sua obra Auditoria “através” do Computador são as seguintes:

1. *“Todos os tipos de dados de entrada devem sofrer crítica e consistência; caso os dados inconsistentes sejam aceitos, estes deverão receber algum tipo de marca que possa ser identificada para posterior monitoramento.*

2. *Sempre é desejável que grande parte dos dados de entrada seja considerada por via automática, utilizando ferramentas, como código de barras, cartões magnéticos, leitura ótica etc., de tal sorte que agilize o processo de captação de dados de forma segura. Ou seja, analisa o processo que minimize a entrada de dados via teclado.*
3. *Qualquer tipo de transação on-line que implique na mudança ou alteração da base de dados deve ser contabilizado com código do usuário, data e hora das atualizações realizadas no respectivo registro do cadastro mestre para identificação de futuras responsabilidades e causas de erros.*
4. *Levando-se em consideração que cada entidade é dono de seus respectivos dados, é desejável que a manutenção seja requerida pelas próprias entidades, tais como, clientes, fornecedores, estoques etc. Portanto, deve ser previsto um módulo que permita a atualização de seus dados cadastrais e que seja monitorado durante seu processamento.*
5. *A cada processamento de um módulo de sistema de informação devem ser armazenados os totais de controle em termos de quantidades de transações realizadas, operações de cálculo, leitura e gravação de registros em arquivos e consultas de registros, para fins de posterior apuração de qualidade de processamento.*
6. *Prever o desenvolvimento do módulo de checagem de totais de controle, tipo header ou trailer, que deverão existir nos arquivos magnéticos, bem como possibilitar a*

identificação da causa e o acerto dos totalizadores, dentro da arquitetura do sistema de informação.

- 7. Na ocasião da concepção dos relatórios operacionais e controle, verificar a possibilidade de efetuar a checagem, tanto antes como após o processamento do sistema, em termos de totais de controle de um relatório para outro. ”*

Essa filosofia de atuação nos sistemas de banco de dados dos hotéis tem sido uma forma encontrada pelos auditores para tentar conseguir minimizar a ocorrência de problemas de erros, intencionais ou não, bem como de tentativas de operações não autorizadas nos sistemas de informação da indústria hoteleira.

11. Conclusão

A Auditoria Interna em Hotéis, como pudemos observar nesta monografia, é uma área da Auditoria que requer muita responsabilidade por parte do profissional que nela atua, haja vista a importância do controle interno dentro dos hotéis e, principalmente, a participação direta e insubstituível do profissional de Auditoria, como elemento fundamental no aperfeiçoamento de Sistemas de Controles Internos.

Tendo em vista o pouco material bibliográfico direcionado ao assunto, procurou-se definir quais os setores de um hotel, os seus principais objetivos e, também, os principais procedimentos de auditoria interna, respostas e ações corretivas para os vários problemas que atingem a rede hoteleira.

O conhecimento que o Auditor adquire através de perguntas, checagens, observações e controle de segregações de funções são de fundamental importância na determinação de funções e responsabilidades que fazem da Auditoria Interna uma área sempre inovadora.

Enfim, espera-se com este trabalho, proporcionar elementos importantes para o incentivo ao desenvolvimento de futuras pesquisas na área.

12. Referências Bibliográficas

1. Colella, Vítor, 1929 – Auditoria: Controle Interno e Estoques – São Paulo : Editora Saraiva, 1979.
2. Mills, Charles A., 1994 – Auditoria da Qualidade: uma ferramenta para avaliação constante e sistemática da manutenção da qualidade; tradução Luiz Liske – São Paulo : Editora Makron Books.
3. Gil, Antônio de Lourero, 1940 – Auditoria Operacional e de Gestão: qualidade da auditoria/ 2^o ed. –São Paulo : Editora Atlas, 1996.
4. Revista Brasileira de Contabilidade. Rio de Janeiro: Ano XXVI, n^o 92, p. 70 à 76. Março/Abril 1995.
5. Revista Brasileira de Contabilidade. Rio de Janeiro: Ano XXIV, n^o 104, p. 50 e 51. Março/Abril 1997.
6. Revista Brasileira de Contabilidade. Rio de Janeiro: Ano XXIV, n^o 107, p. 90 e 91. Setembro/Outubro 1997.
7. Revista de Contabilidade do CRC. São Paulo: Ano I, n^o 01, p. 8 à 10. Abril 1997.
8. Holmes, Artur W. Mexico: 1972. 2 v.(auditoria: soluciones de los problemas de auditoria pratica) Auditoria: soluções dos problemas de auditoria prática – Editora Utena
9. Moraes, José Bezerra de, Auditoria de Sistemas “através” do Computador – Fortaleza: 1982. 4^o ex. Editora BNB.

MONOGRAFIA CC-250
 UFC/BC Chamada
 DAL/SC 657
 P667a

Reg. 827/99

Autor Pires, Robson F.

Título Auditoria interna em hotéis.

Devolver em	Nome do Leitor e N.º Matricula
05 NOV. 1999	Américo José Zepherino 9710353
11/11/99	Raimunda Rodrigues
XEROX	
23/11/99	Karoline Soares 95087166
29 DEZ. 1999	Américo José Zepherino 9710353
23 ABR. 2002	M.V. Almeida 9938869
24 JUL. 2002	William A. M.

Autor: Pires, Robson Freitas
 Título: Auditoria interna em hotéis

Reg.: 827/99
 657
 P667a CC-250