

No ambiente de negócios atual, é comum encontrar empresas que estão administrando os desafios de dois fenômenos: 1) a terceirização de seus processos centrais de negócios para prestadores de serviços, e 2) cada vez mais revisão aprofundada dos controles **internos**. Embora aparentemente não relacionados, a administração rapidamente descobre que essa combinação cria um dilema, visto que eles precisam de habilidade para avaliar os controles internos nos processos que são terceirizados, mas falta acesso direto e responsabilidade administrativa a eles. Assim, as empresas terceirizadas que fornecem tecnologia de informação, processamento de folha de pagamento, e outros serviços sensíveis para empresas-clientes – em particular empresas de capital público – estarão crescentemente sendo solicitadas por seus clientes a divulgar detalhes de seus processos de controle anualmente ou mesmo mais freqüentemente, incluindo como tais controles são testados para efetividade, e os resultados desses testes. Mais do que nunca, os clientes estão solicitando o que é conhecido como relatórios “SAS 70” de seus parceiros prestadores de serviços – relatórios de auditoria emitidos de acordo com os Padrões de Auditoria no. 70 da AICPA, *Organizações de Serviços* – como meio de avaliar a efetividade e significância dos controles do prestador de serviços e seu efeito nas avaliações da efetividade dos controles em suas organizações.

Conforme definido, o relatório SAS 70 representa uma descrição dos controles em vigor na organização prestadora de serviços e expressa o parecer de um auditor independente sobre se esses controles são projetados e operando efetivamente durante um certo período. Mais importante, o relatório SAS 70 fornece às empresas – clientes meios de avaliar os processos relacionados, e fornece à organização de serviços um documento para comunicar seus processos e controles para todos os seus clientes – tanto públicos como privados. “Qualquer organização terceirizada que fornece serviços terceirizados para clientes – empresas públicas agora está sendo solicitada a fornecer relatórios SAS 70.” diz Vitor Albanese, diretor administrativo de serviços de administração de operações da Eisner. “As empresas públicas agora tornam a disponibilidade do relatório SAS um pré-

requisito para contratar um prestador de serviços. Muitas empresas privadas estão fazendo o mesmo ao adotar tais princípios de melhores práticas.”

Para o prestador de serviços, os benefícios vão além das necessidades de seus clientes. Primeiro, a organização de serviços obtém os benefícios de um monitoramento contínuo de seus próprios processos. Segundo, se projetado adequadamente, um relatório SAS 70 para cada período será aceito por todos os clientes da empresa de serviços. “Sem um relatório SAS 70, cada cliente estará batendo na porta para olhar os processos do prestador de serviços. Um relatório SAS 70 irá atingir os objetivos de todos com intrusão mínima nos negócios diários”, continua o Sr. Albanese.

A informação requerida para um auditor expressar um parecer SAS 70 é tipicamente obtida por meio de discussões com a administração, supervisores e staff, e por meio da inspeção de documentação relevante tal como fluxogramas de sistemas, narrativas processuais, diários operacionais, e outros meios. O Sr. Albanese observa que muitas empresas clientes hoje estão solicitando de seus parceiros de serviços um relatório geralmente mencionado como relatório “Tipo 2”, sobre *controles colocados em operação e testes de eficiência operacional*. Esse tipo de relatório requer que um auditor execute procedimentos adicionais incluindo testes de controles específicos para obter evidências sobre sua efetividade em atender os objetivos de controle especificados. Como tal, o relatório Tipo 2 adicionalmente expressa um parecer sobre se os controles específicos que foram testados estavam operando com suficiente eficiência para fornecer certeza razoável de que os objetivos de controle relacionados foram atingidos durante o período de testes.

De acordo com o Sr. Albanese, a descrição real dos controles é geralmente preparada pela equipe de administração sênior do prestador de serviços, freqüentemente com alguma ajuda externa especialmente no primeiro ano; Um relatório típico inclui uma visão geral narrativa das operações do prestador de serviços, definições de diversos objetivos

de controle, e descrições dos muitos controles individuais em vigor que atingem os objetivos de controle.

Por exemplo, um objetivo de controle em particular pode tratar das medidas para garantir que os empregados do prestador de serviços são adequadamente qualificados, experientes, e treinados para as funções de trabalho que eles executam.

- *O Departamento de Recursos Humanos executa uma peneiração inicial e avaliação dos candidatos ao trabalho de acordo com descrições de trabalho documentadas.*
- *Uma checagem ampla de antecedentes é requerida para todos os empregados como condição de emprego.*
- *Gerentes e supervisores mantêm uma contínua presença no local dentro das unidades de entrega de serviço, e são solicitados a monitorar proximamente as atividades diárias dos subordinados e conformidade com o cliente e as políticas e procedimentos operacionais da empresa.*
- *Gerentes e supervisores periodicamente conduzem sessões de treinamento internas para garantir que o staff esteja bem versado nos procedimentos operacionais.*
- *Gerentes e supervisores formalmente avaliam o desempenho de cada um de seus subordinados em base semi-anual.*

Para testar a eficiência operacional dos controles, um auditor pode conduzir procedimentos diferentes conforme for adequado. No exemplo acima, isso pode incluir entrevistas com os gerentes do departamento de RH e operacionais para confirmar a prática operacional atual, exame de possíveis descrições, revisões de amostra de registros pessoais para examinar evidências de checagens satisfatórias de antecedentes e avaliações de desempenho, e inspeção de registros de treinamento incluindo registros de educação profissional contínuos.

De acordo com o sr. Albanese, exceções nos resultados dos testes são observadas dentro do relatório SAS 70 assim como são os controles específicos que devem estar em vigor mas organizações do clientes para complementar cós controles no prestador de serviços. Por exemplo, as empresas que confirma em tecnologia de informação terceirizada provavelmente seria aconselhadas a garantir que seus controles de administração de segurança são adequados para controlar a autorização, modificação e finalização dos privilégios de acesso do usuário.”

“SAS 70 é um conceito novo”, acrescenta o sr. Albanese.”O processo para articular e relatar sobre a eficiência dos controles em vigor não deve ser intimidante – ao contrario, deve ser visto como uma oportunidade para uma avaliação com um “novo olhar” das práticas organizacionais e eficiência dos controles”. Mais importante, observa o sr. Albanese, “ o relatório SAS 70 deve ser visto como veiculo para demonstrar o quão bem os processos de um prestador de serviços promovem integridade contábil e fiscal, bem como, incorporam medidas e salvaguardas de controles internos seguras. O relatório deve comunicar uma mensagem clara de comprometimento com qualidade e controle – uma mensagem valiosa para atrair e reter clientes.