

Casos de Sucesso



Cliente

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores

LTDA

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA

Perfil da empresa

A Deloitte é uma das maiores empresas do mundo na prestação de serviços profissionais de auditoria, consultoria tributária, consultoria em gestão de riscos empresariais, corporate finance, consultoria empresarial, outsourcing, consultoria em capital humano e consultoria atuarial. Fundada em 1845, possui mais de 700 escritórios em quase 140 países, contando com cerca de 135.000 profissionais.

No Brasil, onde atua desde 1911, é uma das líderes de mercado e seus mais de 3.000 profissionais são reconhecidos pela integridade, competência e habilidade em transformar seus conhecimentos em soluções empresariais para seus clientes. A Deloitte opera em todo o País, contando com escritórios em São Paulo, Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Curitiba, Fortaleza, Joinville, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Recife e Salvador

Necessidade do cliente

O cliente tinha a necessidade de controlar seu trabalho de campo através de sistema centralizado, onde utilizava arquivos eletrônicos para cadastrar e organizar informações relativas ao trabalho de auditoria interna, tendo o Microsoft Office Outlook 2010 como ferramenta de troca de informações.

Nesta situação, as informações ficam dispersas e fragmentadas, as revisões dos materiais gerados não possibilitam um controle adequado das versões dos arquivos e não há a possibilidade de criação de uma base de conhecimento que possa ser compartilhada entre os mais de 300 consultores envolvidos na prestação de serviços de auditoria interna espalhados em 10 escritórios do Brasil.

Situação anterior

Cada equipe de campo preenche seus documentos pré-formatados no Microsoft Office Word e Excel e quando completado, envia os arquivos por e-mail ao gerente responsável pelo projeto para revisão e aprovação.

Em muitos casos, as equipes trabalham com versões diferentes de arquivos o que compromete a integridade as informações e necessita de retrabalho da consolidação destas informações.

As duas maiores dificuldades das equipes são: resgatar o conhecimento adquirido em trabalhos anteriores e, padronizar a execução e formatação dos relatórios.

Solução que foi desenvolvida

O sistema desenvolvido integra uma base de conhecimento das melhores práticas de controles de riscos estruturados por processo e por indústria do negócio, um sistema com tecnologia flexível e amigável, permitindo que os profissionais executem análises padronizadas, integradas em múltiplos locais de auditoria interna.

Esta plataforma permite o acesso remoto à base de conhecimento pelos profissionais das equipes, que podem criar e compartilhar em um ponto único, a base de dados centralizada pelo cliente, e trabalhar de modo offline.

Toda a informação do cliente, tal como o risco e as matrizes do controle, papéis do trabalho, testes executados e os relatórios gerados têm a sincronização dos dados automaticamente com a base de conhecimento, permitindo a gerência remota e a atualização constante.

Com o sistema há um ganho significativo no tempo gastado no planejamento do trabalho, no recolhimento dos dados, na identificação dos riscos e das atividades do controle, no desempenho dos testes e na emissão do relatório final, permitindo que a equipe direcione seus esforços em análise de riscos e formulando recomendações e soluções agregando valor para o cliente.

O uso do gráfico, e de características visuais desta plataforma, permitiu o desenvolvimento dos relatórios incorporados para clientes, demonstrando como os riscos podem afetar negócio dos nossos clientes, como segue: visão de a) de riscos do negócio do ponto de vista do impacto na geração do valor do acionista, e visão consolidada de b) de riscos incorporados.

Os benefícios da solução

Com a nova plataforma, todas as atividades foram mapeadas e estruturadas dentro do Microsoft CRM. Foi criado um banco de dados contendo todo o conhecimento acumulado e estruturado de uma forma única, permitindo às equipes a consulta o download das informações reduzindo o tempo de pesquisa. Os papéis de trabalhos estão organizados de forma lógica, permitindo um preenchimento de informações de forma padronizada e intuitiva, tendo referências e consistências entre campos, assim como o cálculo do risco residual e impacto aos negócios.

Quando um novo projeto é aberto é gerado um novo número de engagement, e o gerente recebe, no SAP, a notificação para o início do projeto. O gerente pode selecionar os membros da equipe que vão executar o trabalho e dispara as tarefas para cada um deles. Após isso, cada membro da equipe tem a capacidade de organizar suas próprias tarefas utilizando o Outlook integrado com o Microsoft Dynamics CRM, importando as melhores práticas da base de conhecimento baseado no segmento e processos que serão analisados no cliente para o início do trabalho.

Cada equipe de campo possui em seu notebook uma cópia da base de dados do cliente, que por meio da ferramenta MS Dynamics CRM pode compartilhar e controlar as informações cadastradas pelos membros da equipe. Estas informações são acompanhadas pelo gerente do projeto, que pode a qualquer momento analisar o andamento do trabalho e sugerir melhorias ou mudanças nos trabalhos em campo, como por exemplo, mudança de escopo de testes de auditoria, ou modificar a análise de um risco específico.

Os relatórios de auditoria são gerados a partir das informações cadastradas na base de dados do cliente, as quais já estão revisadas, diminuindo o tempo de emissão de relatórios, uma vez que os mesmos já estão pré-formatados conforme o padrão estabelecido.

O uso do Office com a interface do Outlook para a gestão do sistema é um dos diferenciais na solução, levando o usuário a uma experiência única em utilizar uma mesma interface para o sistema, além de gerenciar contatos, calendário, reuniões de validação e registro/evidência das atividades executadas em campo.

Ao finalizar o trabalho, poderá haver futuramente a possibilidade de fornecer um acesso ao cliente final para ele mesmo realizar uma auditoria interna utilizando o sistema e atualizando os seus dados, gerando uma nova fonte de receita para a área.

O sistema será implantado em fases bem distintas. Atualmente, o sistema está disponível para os profissionais alocados em trabalhos de auditoria interna no Brasil por volta de 400 profissionais.

O sistema está sendo implantado na América Latina para mais 500 usuários, dependendo da aceitação, poderá ser implantado nos Estados Unidos e Europa, totalizando 4.000 usuários.

Comentário do cliente

“A solução permitirá que a área de serviços do risco da empresa seja mais competitiva no mercado, inovando no seu relacionamento com clientes, executando o trabalho de forma mais flexível e rapidamente, e gerando produtos com qualidade com grande valor agregado para seus clientes.”

Juarez Lopes de Araújo – Presidente

“Um aspecto importante é o posicionamento do gestor do projeto quanto as ações em andamento. Neste sentido, houve reuniões semanais para dirimir dúvidas e corrigir eventuais problemas, até porque, o prazo era curto e não permitia erros.”

Marcelo Alcantara - Sócio