O CONTRIBUTO DA AUDITORIA INTERNA NA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: CASO DO MUNICIPIO DE TETE

Samira Ossene Lino Omar

Carlos Xavier Francisco Dezembro

Resumo

Este artigo com o tema o contributo da auditoria interna na melhoria da qualidade dos serviços públicos em Moçambique, caso do município de Tete, tem por objectivo geral analisar o contributo da auditoria interna na melhoria da qualidade dos serviços públicos no município de Tete, objectivos específicos de caracterizar a eficácia dos processos de auditoria interna no município de Tete; discutir a qualidade dos serviços públicos oferecidos no município de Tete; e de relacionar a eficácia dos processos de auditoria interna com a qualidade dos serviços públicos no município de Tete, para a concretização dos resultados foi utilizado o método com abordagem qualitativa de natureza básica, participaram na pesquisa dois auditores internos e dois chefes de departamentos, todos funcionários da instituição em estudo, a recolha de dados foi feita através de entrevistas semiestruturadas, a análise e interpretação dos dados foi por meio de análise de conteúdos, o problema da pesquisa é de analisar de que forma a auditoria interna tem contribuído na melhoria da qualidade dos serviços públicos no município de Tete, os resultados mostraram que a auditoria interna no município Tete, tem contribuído para sua melhoria ao identificar falhas e propor soluções, aumentando a transparência e a responsabilidade. No entanto, a falta de uma abordagem proactiva nas auditorias e a ausência de indicadores claros ainda são obstáculos que comprometem a eficácia do processo. Diante das conclusões, a pesquisa sugere a necessidade de implementar uma abordagem mais proactiva nas auditorias, desenvolver indicadores claros para medir a eficácia das acções de auditoria interna e investir em capacitação e recursos para fortalecer as práticas de auditoria. Essas medidas são essenciais para garantir um atendimento mais eficiente e satisfatório aos cidadãos.

Palavras-chave: Auditoria interna. Qualidade. Serviços Públicos.

INTRODUÇÃO

A auditoria interna desempenha um papel crucial na administração pública, especialmente no que tange à melhoria da qualidade dos serviços prestados à população. No contexto do município de Tete, a implementação de práticas de auditoria interna se revela fundamental para garantir a eficiência, a transparência e a responsabilidade na gestão pública. . Segundo Ferreira (2020), a auditoria interna não apenas verifica a conformidade com normas, mas também impulsiona a melhoria contínua dos processos administrativos.

A auditoria interna tem ganhado cada vez mais relevância em nível global, especialmente nos países desenvolvidos, em resposta às evidências de irregularidades na administração pública. Actualmente, o controlo das actividades das entidades públicas tornou-se mais complexo devido à expansão tanto em tamanho quanto em diversidade de operações (Pinheiro, 2014). Ela é vista como uma resposta crucial aos desafios relacionados à corrupção, desvios de fundos e erros nos procedimentos administrativos (Pinheiro, 2014).

Nesse contexto, a auditoria interna enfrenta o grande desafio de desenvolver actividades que promovam a melhoria da qualidade dos serviços públicos, oferecendo suporte contínuo à gestão para aprimorar os sistemas de controlo interno das organizações, garantindo a conformidade com as leis e regulamentos (Pinheiro, 2014).

No caso de Moçambique, a mesma foi adoptada como uma ferramenta essencial para melhorar a gestão deficitária das finanças públicas que o país enfrentava e consequentemente melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos. Por essa razão, a auditoria interna foi integrada na Estratégia Global de Reforma do Sector Público (EGRSP) (2001-2011), como uma actividade que contribuiria para aumentar a transparência e a responsabilidade na gestão financeira e no uso dos recursos públicos (CIRESP, 2001).

Diversos autores argumentam que a auditoria interna exerce um papel significativo na melhoria da qualidade dos serviços públicos, tanto no controlo dos processos administrativos e financeiros quanto na administração dos recursos patrimoniais. É nesse cenário que se insere o presente estudo, que busca compreender o contributo da auditoria interna na melhoria da qualidade dos serviços públicos no município de Tete.

A qualidade dos serviços públicos é um aspecto vital para a satisfação dos cidadãos e para a legitimidade das instituições governamentais. A insatisfação com esses serviços pode levar à desconfiança e ao afastamento dos cidadãos em relação ao governo. Como destaca Silva (2019, p. 90), "a confiança da população nas instituições públicas é directamente proporcional à qualidade dos serviços que elas oferecem".

A auditoria interna emerge como uma ferramenta essencial para identificar falhas e propor melhorias, contribuindo para a construção de uma administração pública mais eficaz. A sua actuação pode ser entendida como um mecanismo de controlo e avaliação que não apenas verifica a conformidade com as normas e regulamentos, mas também promove a melhoria contínua dos serviços. Historicamente, a auditoria interna na administração pública tem evoluído para se tornar uma função estratégica, com foco não apenas na conformidade, mas também na melhoria contínua e na ***accountability.***

No município de Tete, a auditoria interna pode ser vista como um mecanismo de controlo que permite não apenas a detecção de irregularidades, mas também a promoção de uma cultura de ***accountability.*** De acordo com Oliveira (2021), a transparência e a responsabilidade são pilares fundamentais para a boa governação, e a auditoria interna é um dos principais instrumentos para garantir esses princípios. Através da análise sistemática de processos e resultados, a auditoria

interna ajuda a assegurar que os recursos públicos sejam utilizados de forma eficiente e que os serviços prestados atendam às expectativas da população.

Este estudo visa analisar o contributo da auditoria interna na melhoria da qualidade dos serviços públicos no município de Tete. Especificamente, busca-se compreender como os processos de auditoria interna podem influenciar a eficácia e a transparência da gestão pública. A pesquisa explorou a relação entre as práticas de auditoria interna e a satisfação dos cidadãos, considerando os desafios enfrentados na implementação dessas práticas.

Metodologicamente A pesquisa foi classificada como bibliográfica e documental, conforme Lakatos e Marconi (2017) e Severino (2007), A pesquisa bibliográfica baseou-se na revisão crítica de materiais já publicados sobre o tema, como livros, artigos académicos, teses, dissertações, relatórios de organizações internacionais e documentos institucionais.

REVISÃO DA LITERATURA

Auditoria interna

A auditoria interna refere-se a um conjunto de funções amplas e variadas que se adequam às necessidades específicas de cada organização. Oliveira e Diniz Filho (2001) afirmam que "a existência da auditoria interna remonta à antiguidade, com o surgimento do comércio entre os povos" (p. 94), o que indica que a prática de examinar e avaliar actividades para garantir transparência e responsabilidade é tão antiga quanto as próprias transacções comerciais.

Attie (1998) define a auditoria interna como uma função independente de avaliação, estabelecida dentro da organização para examinar e avaliar suas práticas e processos. Essa função é crucial para o controle interno, permitindo que as empresas conheçam sua eficácia operacional. Lelis (2010) complementa essa visão ao afirmar que a auditoria interna é um processo contínuo que capacita os administradores a avaliar a eficácia dos controles da empresa, agindo proactivamente ao identificar e recomendar alterações em processos inadequados, evitando assim problemas futuros.

A auditoria interna é fundamental para identificar irregularidades nos processos organizacionais. Essa capacidade de identificação é crucial para a melhoria das práticas, agregando qualidade aos produtos, aumentando a confiabilidade da marca e fortalecendo a credibilidade junto aos clientes. Um sector de auditoria interna é vital em qualquer organização, pois analisa informações e transforma dados em insumos valiosos para a tomada de decisões, assegurando a qualidade e a veracidade das informações financeiras.

1

[1] Omar e Dezembro

Serviços públicos

Os serviços públicos são actividades essenciais que visam atender às necessidades da população, sendo prestados por entidades públicas ou privadas sob a supervisão e regulação do Estado. Historicamente, esses serviços têm um papel fundamental na garantia da qualidade de vida e do bem-estar social. As áreas abrangidas incluem saúde, educação, transporte, segurança e saneamento básico (Lima, 2015).

De acordo com a legislação moçambicana, os serviços públicos são definidos como aqueles que atendem às necessidades colectivas da população, devendo ser prestados de forma contínua e regular. A Lei nº 2/97, que estabelece o regime jurídico dos serviços públicos, enfatiza princípios como eficiência, qualidade e universalidade, assegurando que todos os cidadãos tenham acesso a serviços essenciais, independentemente de sua condição socioeconómica (Ministério da Administração Estatal, 1997). Essa abordagem é crucial para promover a inclusão social, garantir a equidade no atendimento às necessidades da população e fortalecer o tecido social do país.

Os serviços públicos são vitais para o desenvolvimento social e económico de Moçambique, e sua importância pode ser destacada sob vários aspectos. Conforme apontado por Lima (2015), no âmbito da saúde, o acesso a serviços de qualidade é um direito fundamental que deve ser garantido pelo Estado, contribuindo para o aumento da esperança de vida e a promoção de um estilo de vida saudável. Em relação à educação, ela é um pilar essencial para o desenvolvimento humano, pois o acesso a uma educação de qualidade empondera os cidadãos e reduz desigualdades sociais. A eficiência no transporte público é fundamental para a conectividade entre regiões urbanas e rurais, facilitando a mobilidade da população e fomentando o comércio. O acesso a serviços de saneamento básico e água potável é vital para a saúde pública, pois a falta desses serviços pode levar a epidemias e aumentar a mortalidade, especialmente entre grupos vulneráveis. Por fim, os serviços de segurança pública são fundamentais para a protecção dos cidadãos e a manutenção da ordem social, sendo a confiança nas forças de segurança essencial para o bem-estar e a estabilidade da sociedade (Lima, 2015).

METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada no município de Tete, localizado na província de Tete. A escolha deste local deve-se ao facto de que o município está em constante crescimento, acompanhando o aumento populacional impulsionado pela presença de várias megaempresas na região. Esse desenvolvimento económico tem atraído um fluxo significativo de pessoas, gerando novas demandas por serviços públicos. O estudo tem como ano de início 2020, um período marcado pela descentralização do Estado, que trouxe significativas transformações na gestão pública e termino 2023. Assim sendo o foco foi nos anos de 2020 a 2023. E porque o Sistema de Administração Financeira do Estado (SISTAFE) passou por uma reformulação da legislação, resultando em diversas mudanças nos processos de gestão de recursos públicos. Entre essas mudanças, destacam-se as autonomias administrativas, que proporcionam maior autonomia às entidades públicas na gestão de seus recursos, promovendo uma gestão mais eficiente e responsiva às necessidades locais.

A pesquisa adoptou uma abordagem qualitativa, fundamentada na premissa de que essa abordagem é essencial para compreender fenómenos sociais complexos por meio da análise de dados não numéricos, como opiniões, percepções e experiências. A pesquisa qualitativa é um método investigativo focado na compreensão aprofundada de fenômenos, especialmente os objectivos através da interpretação de dados não numéricos, como entrevistas, observações e

textos. Seu objectivo é explorar motivações, crenças e comportamentos, buscando assim um entendimento holistico do contexto e da experiência dos participantes.

A pesquisa qualitativa é um método exploratório que visa a compreender fenômenos complexos em seus ambiemtes naturais ela utiliza métodos de coleta de dados que permitem uma análise mais aprofundada e detalhada das experiências subjectivas, crenças e comportamentos dos individuos.

De acordo com Denzin e Lincoln (2011), essa abordagem é voltada para a compreensão do significado que os indivíduos atribuem a suas experiências, o que é crucial para entender como a auditoria interna pode influenciar a gestão pública.

A escolha pela pesquisa qualitativa é justificada por várias razões. Primeiramente a coleta de dados qualitativos possibilitou uma avaliação mais rica e detalhada do impacto da auditoria interna na qualidade dos serviços prestados. Isso se dá porque a pesquisa qualitativa permite captar nuances e informações que podem não ser evidentes em análises quantitativas.

Em segundo lugar, A pesquisa qualitativa é flexível e adaptável, permitindo que o pesquisador ajuste os métodos de colecta de dados conforme as necessidades emergentes do estudo. Merriam (2009) destaca que essa flexibilidade é uma característica central da pesquisa qualitativa, que permite ao pesquisador explorar novas questões que podem surgir durante o processo de investigação

E por fim a pesquisa qualitativa contribui para a construção de teorias e a formulação de hipóteses, ao invés de apenas testar hipóteses pré-existentes.

Quanto a natureza a pesquisa é básica, fundamentada na busca por conhecimento e compreensão dos fenómenos sem uma aplicação imediata prática. No contexto da auditoria interna e sua relação com a qualidade dos serviços públicos no Município de Tete, essa abordagem permitiu explorar profundamente as práticas e percepções relacionadas à auditoria.

A escolha por uma pesquisa básica justifica-se pelo facto da auditoria interna ser um campo de estudo que ainda carece de uma compreensão mais abrangente, especialmente em contextos específicos como o do Município de Tete. Ao investigar como a auditoria interna influência na melhoria dos serviços públicos, esta pesquisa fornece uma base teórica que pode ser utilizada em investigações mais aplicadas no futuro.

Neste sentido, entender como a auditoria interna actua no Município de Tete, revelar não apenas suas contribuições, mas também suas limitações e desafios, o que é crucial para o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos. Ao compreender melhor a função da auditoria interna, os gestores municipais poderão adoptar práticas que não apenas melhorem a eficiência, mas também fortaleçam a confiança da população nos serviços prestados.

Quanto aos objectivos, a pesquisa é descritiva porque possibilita a colecta de dados ricos e variados, que podem incluir percepções de diferentes stakeholders como auditores e gestores. No contexto da auditoria interna e sua relação com a qualidade dos serviços públicos no Município de Tete, essa abordagem permitiu mapear e descrever detalhadamente as práticas de auditoria, suas metodologias e os resultados percebidos pelos cidadãos e gestores.

2

[2] Omar e Dezembro

Em relação aos procedimentos, o estudo adoptou a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. A pesquisa bibliográfica é um método fundamental que permite a revisão da literatura existente sobre auditoria interna e sua influência na qualidade dos serviços públicos. A pesquisa bibliográfica possibilitou a identificação de conceitos, teorias e práticas relevantes que já foram discutidos em estudos anteriores. Além disso, o estudo de caso permitiu uma análise aprofundada de uma ou mais situações específicas no Município de Tete, proporcionando uma compreensão detalhada das práticas de auditoria interna em um contexto real. Neste caso, a análise de um ou mais casos específicos de auditoria interna permitiu observar como essas práticas impactam directamente a qualidade dos serviços públicos. A combinação da pesquisa bibliográfica com o estudo de caso criou uma abordagem robusta que permitiu uma compreensão abrangente do tema em questão. Ao utilizar a pesquisa bibliográfica para fundamentar teoricamente o estudo e o estudo de caso para ilustrar as práticas em um contexto prático, será possível oferecer uma visão holística sobre a contribuição da auditoria interna.

A pesquisa utilizou como técnica entrevistas semiestruturadas, que permitiram a colecta de dados qualitativos por meio de conversas com auditores internos, gestores públicos e cidadãos. Isso ajudou a entender como a auditoria interna é percebida e quais impactos ela tem na qualidade dos serviços públicos.

A amostragem adoptada no presente estudo é a amostragem por conveniência, que é um método não probabilístico de selecção de participantes. Esse tipo de amostragem é utilizado quando o pesquisador selecciona indivíduos que estão facilmente disponíveis e acessíveis, sem seguir um critério aleatório. Essa abordagem é comum em pesquisas exploratórias ou quando há limitações de tempo e recursos.

Para análise dos dados deste estudo foi realizada utilizando a técnica de análise de conteúdo, que permite uma compreensão sistemática e rigorosa dos dados colectados. as entrevistas e discussões com auditores e chefes de departamentos foram transcritas, facilitando a organização dos dados. A análise de conteúdo permitiu a identificação de padrões e temas centrais relacionados à auditoria interna e sua influência na qualidade dos serviços públicos.

Os resultados obtidos foram interpretados à luz da literatura existente, relacionando-os com teorias e práticas reconhecidas na área de auditoria e gestão pública. Para garantir a confiabilidade dos dados, foi aplicada a triangulação, essa técnica de análise de conteúdo proporcionou uma exploração rica e contextualizada das contribuições da auditoria interna, oferecendo conhecimentos valiosos para a melhoria dos serviços públicos.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Eficácia dos processos de auditoria interna no Município de Tete

A análise das práticas de auditoria interna no município de Tete revela uma série de características que afectam directamente sua eficácia, incluindo a periodicidade das auditorias, a avaliação da eficiência, a falta de indicadores claros e as melhorias resultantes das auditorias.

Uma das principais questões identificadas na auditoria interna do município de Tete é a sua natureza reactiva. Os dados colectados através das entrevistas indicam que as auditorias são realizadas apenas quando surgem situações que demandam intervenção, sem uma periodicidade específica estabelecida. Isso levanta preocupações sobre a consistência e a proatividade na abordagem das práticas de auditoria.

Essa perspectiva é corroborada por Lelis (2010), que enfatizam a importância de uma abordagem proactiva na auditoria interna, destacando que a realização de auditorias em intervalos regulares pode prevenir problemas antes que eles se tornem críticos. A falta de periodicidade

observada em município de Tete pode, portanto, ser vista como uma lacuna significativa nas práticas de auditoria.

As declarações apresentadas pelos entrevistados evidenciam uma abordagem reactiva que compromete a eficácia da auditoria interna como ferramenta de prevenção e controlo. A ausência de uma periodicidade definida sugere a necessidade de uma reflexão mais profunda sobre a implementação de práticas que garantam auditorias regulares, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos e para a transparência na gestão municipal.

Relativamente a avaliação da eficiência da auditoria interna no município de Tete, constatou-se uma divisão nas percepções dos entrevistados. Enquanto alguns consideram a auditoria razoável, outros a classificam como boa. Essa discrepância reflecte a complexidade das experiências e expectativas em relação ao desempenho da auditoria interna.

Por outro lado, aqueles que têm uma visão mais optimista destacam a capacidade da auditoria em identificar problemas e propor melhorias. As opiniões mistas dos entrevistados sugerem a necessidade de um reforço nas práticas de auditoria, visando não apenas a identificação de falhas, mas também a implementação de medidas correctivas que garantam a integridade e a eficácia do processo.

Essa avaliação mista é similar à observação de Cohen e Sayag (2010), que ressaltam que a eficácia da auditoria interna não se limita à identificação de problemas, mas também à capacidade de propor soluções e melhorias. A experiência do município de Tete reflecte essa dualidade, onde a eficácia da auditoria é percebida de maneira diversa entre os participantes.

Outro ponto crítico identificado na análise dos dados da presente pesquisa foi a ausência de indicadores específicos ou predefinidos para medir a eficácia da auditoria interna. Os auditores baseiam suas análises na verificação do cumprimento das recomendações emitidas após as auditorias, o que torna o processo de avaliação cíclico e, em certa medida, subjectivo.

Essa falta de métricas adequadas compromete a capacidade de identificar áreas de melhoria e assegurar a responsabilização dentro da instituição. Portanto, é urgente desenvolver indicadores claros e objectivos que possam guiar a avaliação da eficácia da auditoria interna, fortalecendo assim a transparência e a eficiência na gestão pública.

No entanto, apesar das limitações identificadas, as auditorias internas no município de Tete têm gerado melhorias significativas. Os entrevistados destacam que, a partir das auditorias, houve uma reformulação do sistema de gestão municipal, que se tornou mais seguro, simples e confiável.

Essa mudança não apenas elevou a eficiência administrativa, mas também fortaleceu a confiança da comunidade nas práticas de gestão pública. Os relatos indicam que as auditorias têm um papel crucial na promoção de um ambiente administrativo mais eficiente, reforçando a transparência e a responsabilidade, aspectos essenciais para uma gestão pública de qualidade.

3

[3] Omar e Dezembro

Em suma, a eficácia dos processos de auditoria interna no município de Tete é uma questão complexa, marcada por uma abordagem reactiva, a ausência de indicadores claros e a diversidade de opiniões sobre sua eficiência. Embora as auditorias tenham contribuído para melhorias significativas, como a reformulação do sistema de gestão, ainda há um longo caminho a percorrer para garantir uma auditoria contínua e proactiva. A implementação de práticas que assegurem auditorias regulares, juntamente com o desenvolvimento de indicadores objectivos, é crucial para fortalecer a auditoria interna como um motor de mudanças positivas na gestão pública.

Portanto, o município de Tete, deve considerar a auditoria interna não apenas como um mecanismo de controlo, mas como uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua dos serviços públicos e a promoção da confiança da população nas instituições governamentais.

Sobre a qualidade do funcionamento dos serviços públicos do município de Tete

A análise da qualidade dos serviços públicos oferecidos no município de Tete revela uma série de características que afectam directamente a satisfação da população, incluindo a diversidade de serviços, os principais desafios enfrentados na sua prestação e a eficácia dos mecanismos de feedback disponíveis.

Os dados colectados através das entrevistas indicam que os principais serviços públicos oferecidos no município de Tete incluem o saneamento do meio, policiamento, gestão de actividades económicas, mercado e turismo, finanças, infra-estrutura, cultura, juventude e desporto, desenvolvimento comunitário e acção social. Esses serviços são essenciais para garantir o bem-estar da comunidade e reflectem o compromisso do município em atender às necessidades da população.

A diversidade de serviços disponíveis demonstra uma abordagem abrangente na gestão pública, buscando não apenas a eficiência administrativa, mas também a promoção da qualidade de vida e do desenvolvimento social. Essa perspectiva é corroborada por Lima (2015), que destaca que a variedade e a qualidade dos serviços públicos são indicativos da eficácia da gestão municipal.

No entanto, a análise também revela que o município de Tete, enfrenta desafios significativos na prestação de serviços públicos, sendo a evasão fiscal um dos principais problemas identificados. Os participantes mencionaram que a fuga ao fisco compromete a capacidade do município de arrecadar receitas, o que limita os recursos disponíveis para a melhoria e manutenção dos serviços.

Essa situação ressalta a urgência de abordar a evasão fiscal como um desafio central na gestão pública do município de Tete. A implementação de estratégias eficazes para aumentar a arrecadação pode ser fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados

Outra questão importante diz respeito aos mecanismos de ***feedback*** disponíveis para que os cidadãos possam avaliar e comentar sobre a qualidade dos serviços públicos. Embora existam canais estabelecidos para essa finalidade, os entrevistados relataram que a utilização desses recursos é limitada. Os dados obtidos sublinham a importância de não apenas ter mecanismos de *feedback* disponíveis, mas também garantir que os cidadãos estejam cientes da sua eficácia.

Em suma, a qualidade dos serviços públicos oferecidos no município de Tete é uma questão complexa, marcada pela diversidade de serviços disponíveis, pelos desafios significativos enfrentados, especialmente a evasão fiscal, e pela necessidade de aprimorar os mecanismos de

feedback. Apesar das dificuldades, a variedade de serviços e o compromisso do município em atender às demandas da população são aspectos positivos a serem destacados.

A implementação de estratégias eficazes para enfrentar os desafios fiscais e a promoção de uma cultura de participação activa através de mecanismos de feedback são essenciais para melhorar a qualidade dos serviços públicos. Portanto, o município de Tete deve considerar a qualidade dos serviços como um elemento fundamental para a construção de uma sociedade mais justa e comprometida.

A eficácia dos processos da auditória interna e a qualidade dos serviços públicos no município de Tete

A análise da relação entre a eficácia dos processos de auditoria interna e a qualidade dos serviços públicos no município de Tete revela aspectos importantes que impactam directamente a gestão pública e a percepção dos cidadãos sobre os serviços oferecidos. Os dados colectados mostram que, embora existam desafios, os resultados das auditorias internas têm influenciado positivamente a qualidade dos serviços.

Um dos principais pontos a ser destacado é a influência directa das auditorias internas na melhoria dos serviços públicos. Os participantes das entrevistas ressaltaram que as auditorias têm contribuído significativamente para a identificação de falhas operacionais, o que permitiu implementar soluções que tornaram o atendimento mais eficiente. Essa observação evidencia que a auditoria não se limita a apontar problemas, mas actua activamente na proposta de melhorias.

Outro aspecto fundamental discutido foi a implementação de sistemas informáticos. Os relatos indicam que a introdução de novas tecnologias tem sido uma estratégia eficaz para optimizar processos e aumentar a transparência. Dessa forma, é evidente que a intersecção entre auditoria interna e tecnologia resulta em serviços mais eficazes e confiáveis.

No entanto, é importante reconhecer que ainda existem desafios que precisam ser enfrentados. Embora muitos participantes reconheçam a importância das auditorias para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, alguns também apontaram a necessidade de uma abordagem mais proactiva e regular. A falta de uma periodicidade definida nas auditorias pode limitar seu potencial de actuação, levando a uma correcção de problemas apenas quando estes se tornam críticos.

Além disso, a análise das acções tomadas em resposta às recomendações das auditorias internas revela que, enquanto algumas medidas foram implementadas com sucesso, há necessidade de um acompanhamento mais rigoroso para garantir a efectivação das melhorias propostas. A mobilidade de funcionários, como estratégia para diversificar experiências e aumentar a eficiência, é uma medida mencionada pelos participantes como positiva. A avaliação das melhorias geradas pelas auditorias também destaca que, embora os resultados sejam encorajadores, há espaço para um reforço nas práticas de auditoria.

4

O fortalecimento das recomendações e a criação de uma cultura de ***feedback*** contínuo podem impulsionar ainda mais a qualidade dos serviços públicos, orientando acções efectivas que

[4] Omar e Dezembro

beneficiem a população do município de Tete. Em suma, a eficácia dos processos de auditoria interna no município de Tete está intrinsecamente ligada à qualidade dos serviços públicos oferecidos. Se por um lado as auditorias têm demonstrado um impacto positivo na identificação e correcção de falhas, por outro, a falta de uma abordagem regular e de indicadores claros para avaliação continua sendo um entrave. Para fortalecer ainda mais essa relação, o município deve considerar as auditorias internas não apenas como ferramentas de controlo, mas como aliados estratégicos no processo de melhoria e inovação dos serviços, visando sempre a confiança e a satisfação dos cidadãos.

Síntese

A auditoria realizada nesta instituição apresenta uma abordagem reactiva, sendo realizada principalmente em resposta a situações específicas que demandam intervenção, em vez de ocorrer em uma periodicidade regular. Além disso, foi identificado que a ausência de indicadores e métricas previamente estabelecidos compromete a eficácia da auditoria, permitindo que o processo ocorra sem directrizes claras. Essa falta de um cronograma estabelecido para as auditorias implica em um risco elevado de problemas não serem detectados até que se tornem críticos, prejudicando a gestão pública eficiente.

Os resultados alcançados na presente pesquisa sublinham essa problemática, expressando preocupações sobre a consistência das auditorias e sua capacidade de promover melhorias contínuas. A escassez de uma abordagem proactiva não apenas limita a eficácia das auditorias, mas também prejudica a eficiência dos serviços públicos, uma vez que eventuais falhas poderiam ser corrigidas antes de se tornarem persistentes.

Outro ponto crítico identificado é a ausência de indicadores predefinidos que permitam medir de maneira objectiva a eficácia da auditoria interna. Essa situação resulta em avaliações muitas vezes cíclicas e subjectivas, dificultando a identificação precisa de áreas que necessitam de melhorias. Sem métricas adequadas, a gestão da auditoria pode se tornar superficial, limitando a capacidade do município de assegurar a responsabilidade e a transparência em suas operações.

Apesar dessas limitações, a análise aponta que as auditorias internas têm gerado melhorias significativas na gestão municipal, como a reformulação do sistema administrativo, resultando em processos mais seguros e confiáveis. Essas mudanças não apenas elevaram a eficiência administrativa, mas também fortaleceram a confiança da comunidade nas práticas de gestão pública. O papel das auditorias internas é, portanto, crucial na promoção de um ambiente mais robusto e transparente, essencial para a qualidade da gestão pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A eficácia dos processos de auditoria interna no município de Tete é caracterizada por desafios significativos, incluindo uma abordagem predominantemente reactiva, a falta de indicadores objectivos e a diversidade nas avaliações de sua eficiência. A escassez de uma abordagem proactiva não apenas limita a eficácia das auditorias, mas também prejudica a eficiência dos serviços públicos, uma vez que eventuais falhas poderiam ser corrigidas antes de se tornarem persistentes. O papel das auditorias internas é, portanto, crucial na promoção de um ambiente mais robusto e transparente, essencial para a qualidade da gestão pública.

Para que as auditorias se tornem efectivamente um motor de mudanças e melhorias, é essencial implementar práticas que garantam uma auditoria contínua e proactiva. O desenvolvimento de indicadores claros e a promoção de uma cultura de avaliação e feedback são, portanto, passos fundamentais para fortalecer a auditoria interna, transformando-a em uma

ferramenta estratégica que não apenas garante a eficiência, mas também promove a confiança da população nas instituições governamentais.

Quanto a relação a qualidade dos serviços públicos oferecidos no município de Tete conclui-se que a análise dos principais serviços públicos disponibilizados no município de Tete revelou uma diversidade de áreas essenciais destinadas a atender as necessidades da população. Os serviços destacados incluem o saneamento do meio, que assegura a higiene e um ambiente saudável; o policiamento, que garante a segurança e a protecção dos cidadãos; e a gestão das actividades económicas, essencial para facilitar o funcionamento do comércio local.

Além disso, a administração das finanças é crucial para a sustentabilidade financeira do município, enquanto a infra-estrutura trata da construção e manutenção de obras que melhoram a qualidade de vida. Serviços voltados para a cultura, juventude e desporto promovem actividades recreativas, valorizando a cultura local e incentivando a participação do público jovem. A inclusão social é abordada através de iniciativas direccionadas a crianças vulneráveis, idosos e pessoas com deficiência.

Esses serviços demonstram o compromisso do município em promover não apenas a eficiência administrativa, mas também a qualidade de vida e o desenvolvimento social, reflectindo uma abordagem abrangente e integrada na gestão pública.

No entanto, os desafios na prestação desses serviços são significativos, destacando-se a evasão fiscal como um dos principais problemas enfrentados pelo município de Tete. A falta de arrecadação adequada compromete a capacidade do município de disponibilizar os recursos necessários para operar e melhorar os serviços públicos, gerando um ciclo vicioso que afecta directamente a qualidade do atendimento à população.

Os dados da pesquisa ressaltam a urgência em lidar com a evasão fiscal, que não apenas prejudica a arrecadação, mas também mina a confiança da população nos serviços públicos. A necessidade de implementar estratégias eficazes de fiscalização e educacionais se torna evidente, a fim de sensibilizar os cidadãos sobre a importância do cumprimento das obrigações fiscais. Enfrentar essa questão é crucial para assegurar a sustentabilidade dos serviços públicos e fomentar um ambiente de responsabilidade cívica.

Um ponto central a ser destacado é a contribuição das auditorias internas para a melhoria dos serviços públicos. Os dados enfatizam que estas auditorias desempenham um papel vital na identificação de falhas operacionais, permitindo a implementação de soluções que aprimoram a eficiência do atendimento. Isso indica que as auditorias não apenas identificam problemas, mas também promovem a proposição de melhorias significativas.

Existem desafios significativos, como a evasão fiscal. A análise dos serviços essenciais, como saneamento, segurança e gestão financeira, revela uma abordagem abrangente na gestão pública. No entanto, a evasão fiscal compromete a arrecadação e, consequentemente, a capacidade do município de melhorar os serviços. É urgente implementar estratégias eficazes de fiscalização e educação fiscal para sensibilizar os cidadãos sobre a importância do cumprimento das obrigações fiscais.

5

[5] Omar e Dezembro

Além disso, a eficácia dos mecanismos de feedback para avaliar os serviços públicos é questionável, o que indica a necessidade de melhorar a comunicação e a confiança da população nesses processos.

As auditorias desempenham um papel crucial na identificação de falhas operacionais e na proposição de melhorias significativas. A implementação de sistemas informáticos também se destaca como um factor-chave que optimiza processos e aumenta a transparência. No entanto, a falta de uma abordagem proactiva e regular nas auditorias limita sua capacidade de actuação, e é essencial que haja um acompanhamento rigoroso das recomendações feitas. A promoção de uma cultura de feedback contínuo e a mobilidade de funcionários são práticas que podem fortalecer a capacidade institucional e levar a melhorias adicionais na qualidade dos serviços, assegurando que as acções tomadas realmente beneficiem a população.

A auditoria interna tem contribuído de forma significativa para a melhoria da qualidade dos serviços públicos no município de Tete, conforme evidenciado pelos dados colectados na pesquisa. Os resultados indicam que, apesar de sua abordagem reactiva e da falta de indicadores claros, as auditorias têm promovido uma reformulação do sistema de gestão municipal, tornando-o mais seguro e confiável, o que tem levado a um aumento na transparência e na responsabilização das práticas administrativas. Assim, a auditoria interna se revela como uma ferramenta crucial para a promoção de um ambiente administrativo mais eficiente, contribuindo directamente para a qualidade dos serviços públicos oferecidos à população.

SUGESTÕES

As sugestões a seguir estão em consonância com as questões de pesquisa, fundamentadas nas teorias discutidas na revisão da literatura e respaldadas pelos resultados e conclusões obtidos. Serão apresentadas três sugestões específicas, cada uma correspondendo a uma das conclusões. Em seguida, será apresentada uma sugestão geral, que emerge como uma solução para o problema identificado.

Com base no primeiro objectivo específico sugere-se a implementação de um calendário regular de auditorias. Isso garantirá uma abordagem proactiva, permitindo a identificação de problemas antes que se tornem críticos e promovendo uma cultura de transparência e responsabilidade.

Para atender ao segundo objectivo específico de avaliar a eficiência da auditoria interna, sugere-se a criação de indicadores de desempenho claros e objectivos. Esses indicadores devem ser utilizados para medir a eficácia das auditorias, possibilitando uma avaliação mais precisa e a identificação de áreas de melhoria.

Em função do objectivo específico, é fundamental promover programas de capacitação contínua para os auditores internos. Isso garantirá que eles estejam actualizados com as melhores práticas e técnicas de auditoria, aumentando a qualidade e a eficácia do trabalho realizado.

Como uma solução abrangente para o problema identificado e em alinhamento com o objectivo geral, recomenda-se a criação de um plano estratégico de auditoria interna. Este plano deve incluir a implementação de auditorias regulares, o desenvolvimento de indicadores de desempenho e a capacitação dos auditores, visando fortalecer a gestão pública e a confiança da população nas instituições governamentais.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de expressar minha profunda gratidão ao colaborador Carlos Dezembro da Universidade católica de Moçambique- Tete cuja paciência, orientação e conhecimento foram cruciais na elaboração deste trabalho. Sua orientação iluminou meu caminho e me desafiou a encarar questões complexas com crítica e rigor.

Minha eterna gratidão se estende a Universidade Católica de Moçambique- FAGREMN-TETE cuja orientação trilharam o meu caminho nesta jornada académica, permitindo-me conquistar o título de mestre em administração pública, obrigada pela força e sabedoria que recebi de cada docente, que foram fundamentais para superar os desafios ao longo do percurso.

E por fim ao conselho municipal da cidade de Tete pela oportunidade e abertura na recolha de dados que foi crucial para elaboração desta pesquisa.

Referências bibliográficas

Almeida, M. D. (2012). Auditoria Interna: Teoria e Prática. Rio de Janeiro: Elsevier.

Andrade, L. (2018). Governança Corporativa: Práticas e Desafios. São Paulo: Editora Atlas.

Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2014). Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach. Pearson.

Attie, W. (1998). Auditoria e controle interno. São Paulo: Atlas.

Bardin, L. (2016). Análise de Conteúdo. Edições 70.

Borba, E. (2016). Auditoria e Gestão de Riscos: Uma Abordagem Atual. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Cangemi, J. P., & Pizzini, M. (2015). The Role of Internal Auditing in Organizational Development. Journal of Public Administration, 12(3), 4559.

Charmaz, K. (2006). Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis. Sage Publications.

CIRESP. (2001). Reforma do Sector Público em Moçambique. Moçambique.

Cohen, A., & Sayag, G. (2010). The Effectiveness of Internal Auditing: The Influence of Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Internal Audit Quality. Journal of Business Ethics, 95(4), 611623.

Cohen, A., & Sayag, G. (2010). The Effectiveness of Internal Auditing: An Empirical Examination of the Relationship between Internal Audit and Organizational Performance. Journal of Business Ethics, 91(3), 427440.

COSO. (2017). Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Costa, A. (2010). História da contabilidade e auditoria. São Paulo: Editora Saraiva.

Crepaldi, S. A. (2013). Auditoria: Princípios e Práticas. São Paulo: Atlas.

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.

Denzin, N. K. (1978). The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods. Aldine Publishing.
Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). The SAGE Handbook of Qualitative Research. Sage Publications.
Ferreira, A. (2020). Auditoria Interna e Melhoria da Qualidade dos Serviços Públicos. Revista de Administração Pública, 3, 345367.
Ferreira, J. (2020). Mecanismos de Feedback e Participação Cidadã. Revista de Administração Pública, 54(1), 4567.
Ferreira, M. (2019). Pesquisa básica e aplicada: conceitos e diferenças. São Paulo: Editora Atlas.
França, M. A. (2017). Metodologia da Pesquisa Qualitativa: Teoria e Prática. Editora Atlas.
Franco, M. A., & Marra, L. P. (2001). Auditoria: teoria e prática. São Paulo: Atlas.
Gil, A. C. (2010). Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas.
Gomes, A. P. (2022). Desempenho da Auditoria Externa no Sector Público: Desafios e Oportunidades em Moçambique. Maputo: EUM.
IIA (Institute of Internal Auditors). (2021). International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing. Retrieved from https://www.theiia.org
KPMG. (2016). The Future of Internal Audit: A Global Perspective. KPMG International.
Kumar, V., & Sharma, R. (2019). The role of internal audit in public sector governance. International Journal of Public Sector Management, 1, 115. https://doi.org/10.1108/IJPSM0720180210
Lelis, F. (2010). Auditoria interna: um enfoque moderno. São Paulo: Editora Atlas.
Lima, J. (2015). Serviços públicos: conceitos e prática. São Paulo: Editora Atlas.
Lima, J. (2020). Capacitação de auditores internos: um desafio para a administração pública. Brasília: Editora UnB.
Lima, R. (2013). Auditoria: Teoria e Prática. Campinas: Editora Alínea.Lima, R. (2018). A Importância da Diversidade nos Serviços Públicos. Estudos de Políticas Públicas, 12(2), 89102.
Macheve, A. (2019). Desafios da Auditoria Interna nas Instituições Públicas em Moçambique. Revista de Administração Pública, 53(4), 789803.
Macuácua, M. (2020). Impacto da Auditoria Interna na Qualidade dos Serviços Públicos. Estudos de Administração Pública, 12(2), 4562.
Mautone, M. (2020). Importância da auditoria interna na administração pública. Journal of Public Administration, 45(3), 4560.
McKinley, John R. (2023). Public Financial Management Reforms: Lessons from International Experiences. Public Money & Management, 39(4), 256265.
McNamee, D., & McNamee, T. (2010). Internal Auditing: Theory and Practice. Routledge.
Merriam, S. B. (2009). Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation. JosseyBass.
Ministério da Administração Estatal. (1997). Lei nº 2/97: Estabelece o regime jurídico dos serviços públicos. Moçambique.
Morais, T. E., & Martins, A. G. (2003). Auditoria: Teoria e Prática. São Paulo: Pioneira.
Mussa, B. T. (2023). O Papel da Auditoria na Gestão de Riscos em Moçambique. Beira: Instituto de Estudos Públicos.
O'Leary, C. (2013). Operational Efficiency in Public Sector Auditing. International Journal of Public Sector Management, 26(1), 5774.
Oliveira, A. L., & Diniz Filho, J. (2001). Auditoria: uma abordagem prática. São Paulo: Editora Atlas.
Oliveira, J. R. (2021). Auditoria Interna e Boa Governação. Lisboa: Edições Sílabo.

Pacheco, R. (2020). Transparência e accountability na gestão pública: um estudo sobre a importância da auditoria. Brasília: Editora UnB.

Patton, M. Q. (2015). Qualitative Research & Evaluation Methods. Sage Publications.

Pereira, M. (2018). Acesso e qualidade nos serviços públicos: desafios e perspectivas. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Pereira, M. (2019). Desafios da auditoria interna no setor público. São Paulo: Editora Atlas.

Peters, A. L. (2023). Performance Audit in Public Sector: A Comparative Study. International Journal of Public Sector Management, 33(2), 98115.

Pinheiro, Joaquim Leite (2014). Auditoria Interna – Manual Prático para Auditores Internos. Uma abordagem proactiva e a Evolução Necessária. 3a ed. Lisboa: Reis dos Livros.

Santos, J. (2022). Desafios da Auditoria Interna na Gestão Pública. Revista Brasileira de Administração, 2, 123145.

Santos, M. (2019). Evasão Fiscal e a Confiança nas Instituições Públicas. Revista Brasileira de Políticas Públicas, 10(2), 112130.

Santos, R. (2019). Melhoria contínua nos serviços públicos: o papel da auditoria interna. Revista Brasileira de Gestão Pública, 1, 2337.

Silva, J. (2018). Teoria e prática da auditoria interna no setor público. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Silva, R. (2019). Privatização e serviços públicos: um dilema contemporâneo. Brasília: Editora UnB.

Silva, T. (2019). A Qualidade dos Serviços Públicos e a Confiança da População. Estudos em Administração Pública, 1, 98112.

Silva, T. (2021). A auditoria interna na gestão de crises: lições da pandemia. Revista de Administração Pública, 4, 678695.

Souza, F. J., Dyniewicz, M. M., & Kalinowski, M. (2010). Auditoria: Teoria e prática. São Paulo: Atlas.

Sweeney, B. (2017). Ethics in Internal Auditing: A Practical Guide. Wiley.

Teixeira, M. D. F. (2006). O contributo da auditoria interna para uma gestão eficaz (Doctoral dissertation).