



Soluções de auditoria Wolters Kluwer TeamMate

Burger King: Oferecendo valor e eficiência com o TeamMate+



Fundado em 1954, o Burger King® é uma das maiores cadeias de hambúrgueres de fast food do mundo e a casa do Whopper®. Atendendo a mais de 11 milhões de clientes todos os dias em 100 países ao redor do mundo, a marca da rede de alimentação se estabeleceu no Brasil em 2004, quando sua primeira loja foi aberta no Shopping Ibirapuera. Desde 2011, a empresa continua a se expandir, empregando 16 mil funcionários e operando mais de 900 restaurantes.

ZAMP S.A. tem se dedicado ao desenvolvimento, à operação e à franquia de restaurantes com as marcas Burger King e Popeyes em todo o Brasil. Prestando serviços de consultoria e suporte aos restaurantes Burger King, a ZAMP concentra seus esforços na venda, importação e exportação de produtos relacionados. Anteriormente conhecida como BK Brasil Operação e Assessoria a Restaurantes S.A., a ZAMP foi constituída em 2011 e está sediada em Barueri, Brasil.



A TeamMate teve a sorte de se reunir com Eliana Barcelos, chefe do departamento de Auditoria Interna, e William Carvalho, coordenador de Auditoria Interna, da ZAMP, para discutir suas metodologias de auditoria individuais e como o TeamMate+ forneceu as ferramentas necessárias para garantir a conformidade geral e alcançar níveis mais altos de eficiência.

TeamMate: Obrigado por se reunirem conosco hoje. Vocês poderiam se apresentar e fornecer algumas informações sobre sua experiência como auditor interno?

Eliana Barcelos: Sou a chefe do departamento de Auditoria Interna da ZAMP. Nossas duas marcas que chegaram ao Brasil em 2012 incluem Popeyes e Burger King. Hoje temos aproximadamente 1.000 restaurantes, incluindo nossas lojas próprias e as franquias individuais. A ZAMP começou em 2011, e eu entrei um ano depois, em 2012. Naquela época, havia apenas 30 restaurantes. Inicialmente, comecei no departamento de marketing e depois fiz a transição para a auditoria interna quando a empresa se tornou de capital aberto em 2017 e as ações começaram a ser negociadas, o que resultou na necessidade, e depois na obrigação, de ter um departamento de auditoria interna. Desde então, tenho sido responsável pela implementação das auditorias. Além disso, também implementamos risco e conformidade, criando efetivamente a estrutura de governança da empresa como ela é hoje.

Desde 2020, temos nos reportado ao Comitê de Auditoria e à Diretoria. Nos primeiros três anos, nos reportamos ao departamento jurídico da empresa, mas

depois a área se tornou independente. Completamos cinco anos de auditoria no ano passado e nos tornamos certificados. Esse processo envolveu passar por uma avaliação externa e ser certificado pela IBA Brasil, uma empresa de auditoria que segue os padrões da IPPF.

Tenho dois coordenadores, o William Carvalho, que vai falar sobre o tamanho da equipe dele, e a Karina, que coordena a área de risco. Ela é a coordenadora de risco que também faz parte da equipe de auditoria interna. A inclusão do risco no departamento de auditoria nos permitiu alavancar toda a metodologia de risco. Naquela época, houve a recomendação de que deveríamos considerar o uso do TeamMate+. Devido aos vários benchmarks, avaliamos outras ferramentas e identificamos o TeamMate+ como a ferramenta mais completa para nós em termos de auditoria. A área de risco também comprou o TeamMate+ no ano retrasado, e o plano é implementá-lo ainda este ano.

William Carvalho: Sou o coordenador de Auditoria Interna e sou formado em Administração de Empresas e Ciências Contábeis. Tenho 12 anos de experiência em auditoria geral. Minha experiência inicial em auditoria foi em auditoria externa com a KPMG, onde trabalhei por sete anos. Estou na ZAMP há quase cinco anos. Hoje, nossa equipe de colaboradores de auditoria é composta por 6 pessoas. Como coordenador, tenho dois analistas de auditoria focados em processos operacionais e dois analistas de auditoria focados em análises. Power BI, Python e a enorme quantidade de análise de dados são conduzidos por esses colaboradores.

“O TeamMate+ nos proporcionou maior eficiência em nosso trabalho de auditoria e reduziu drasticamente o tempo que gastamos monitorando os planos de ação em pelo menos 60%.”

William Carvalho
coordenador de Auditoria Interna
ZAMP



“A implementação do TeamMate+ certamente agregou mais valor para nós. TeamMate+ foi fundamental para nos ajudar com nossa certificação.”

William Carvahlo
coordenador de Auditoria Interna
ZAMP

TeamMate: Como você diria que é a função da auditoria interna na ZAMP? Você pode explicar o tipo e o número de auditorias que são realizadas a cada ano?

Eliana Barcelos: Nossa função é gerar valor para a organização por meio da auditoria dos principais riscos da organização. Esse é o nosso papel hoje, considerando a área de auditoria. Quando se trata da área de risco, isso significa trabalhar com antecedência, preparando e reduzindo os riscos organizacionais gerais e colocando a empresa em um nível de governança com os menores riscos possíveis. Gerenciamos o universo de auditoria de toda a empresa, o que é um dos requisitos das normas do IPPF. Temos uma estrutura de 114 processos listados que estão associados aos riscos da organização e que passam por uma avaliação de classificação de risco e importância da auditoria interna, dos quais 30 são processos considerados de alto risco e críticos. Como resultado, auditamos anualmente todos os processos de alto risco e críticos.

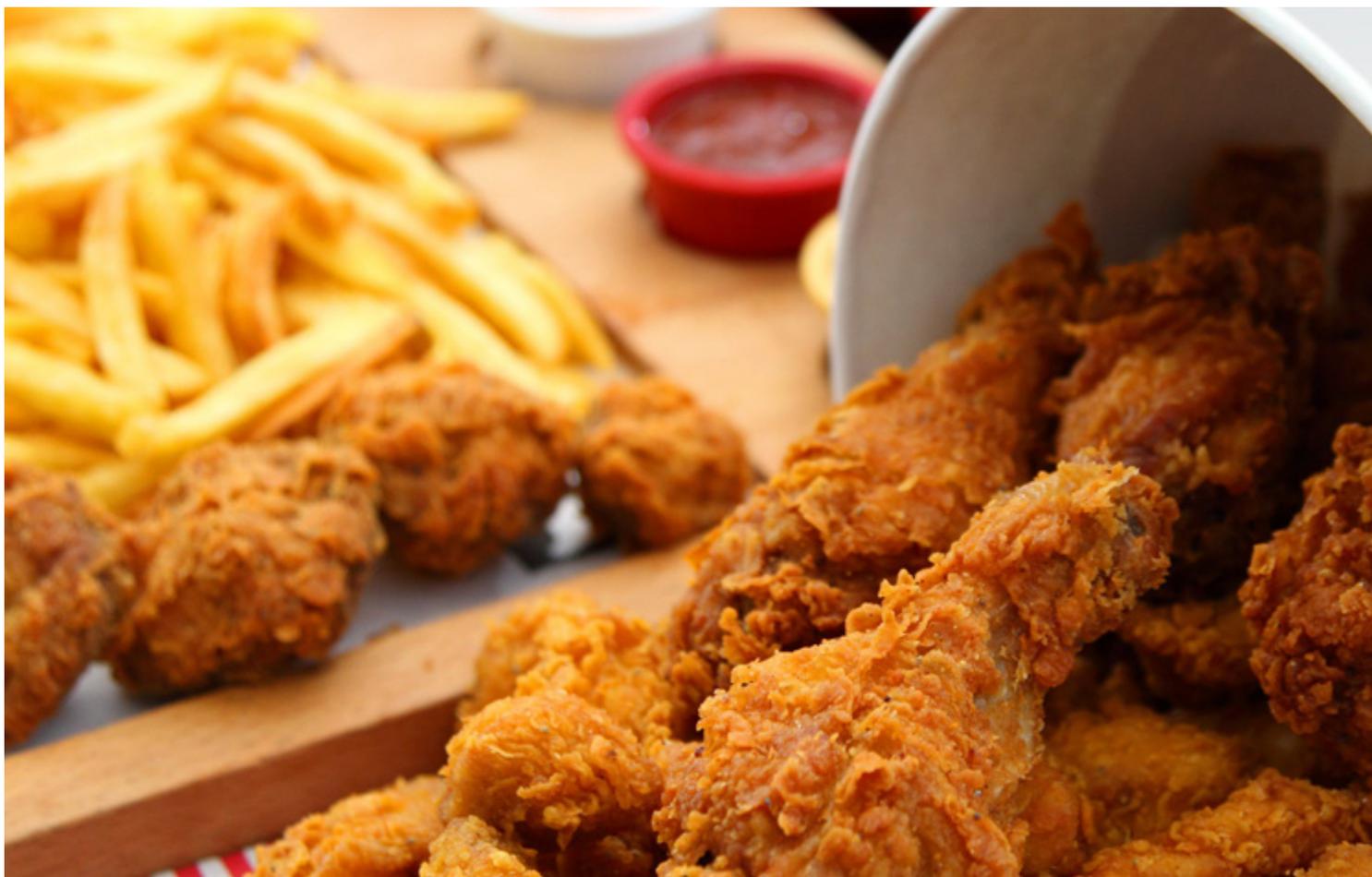
TeamMate: Há quanto tempo vocês usam o TeamMate+?

William Carvahlo: Estamos trabalhando com o TeamMate+ há aproximadamente um ano e meio. Entre a fase de implementação e hoje, já estamos utilizando a maioria dos processos. Além disso, a certificação do IBA Brasil foi recebida em maio de 2023.

TeamMate: Quais recursos do TeamMate+ trouxeram mais valor para a sua equipe?

William Carvalho: Utilizamos todos os procedimentos de mapeamento de riscos estratégicos, relatórios de auditoria, comunicações e planejamento. Tudo foi formalizado com o TeamMate+. Ainda este ano, pretendemos começar a mapear a carga de trabalho dos funcionários e dos projetos também no TeamMate+. Já controlamos os planos de ação, de modo que o mapeamento ao final de cada auditoria - os pontos identificados e os planos de ação inseridos - é automaticamente encaminhado aos gerentes das áreas de negócios para conhecimento e ação. O repositório de funções de trabalho, evidências e outros processos também são concluídos com o TeamMate+. Isso nos deu muitas vantagens na obtenção da certificação, além de proporcionar maior controle sobre o nosso trabalho. Realmente se tornou algo muito mais organizado, muito mais adequado. Temos tudo à mão e é muito fácil de usar.

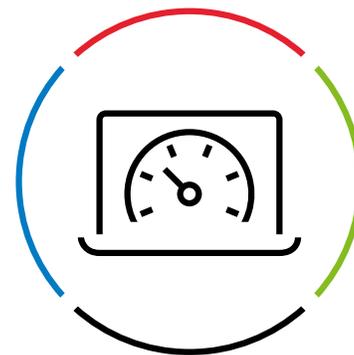
Eliana Barcelos: Também foi especialmente importante para nosso processo de certificação. Usando o TeamMate+, eles puderam ver que aprovamos o plano de trabalho bem antes do início do trabalho de campo. Fomos diligentes ao colocar a documentação das funções de trabalho e não emitir relatórios antes de tudo ser revisado nos níveis apropriados. O TeamMate+ nos ajudou a manter esse nível de controle de uma forma que o IBA pôde confirmar durante o processo de certificação e que seguimos as regras de prática da profissão. O TeamMate+ nos ajudou muito e conseguimos obter a certificação sem nenhuma falha.



TeamMate: Além dos ganhos com a certificação, que outras vantagens você experimentou ao usar o TeamMate+?

William Carvalho: A organização promove muitas pessoas. Como resultado, aqueles com quem colaboramos estão sempre mudando de posição. E quando temos uma troca de informações por e-mail - solicitando evidências, cobrando um plano de ação etc. -, muitas vezes não conseguimos coletar essas informações e acabamos perdendo eficiência e controle sobre a gestão dos planos. O TeamMate+ é uma ferramenta completa que tem ajudado com as evidências depois que elas são carregadas, quando uma pergunta é feita ou a evidência é avaliada, quando ocorre o feedback ou quando começamos a receber e-mails. O TeamMate+ nos proporcionou maior eficiência em nosso trabalho de auditoria e reduziu drasticamente o tempo que gastamos monitorando os planos de ação em pelo menos 60%.

Como agora temos um controle mais assertivo, podemos realizar uma reunião periódica a cada semana, a cada quinze dias, de acordo com o volume de planos implementados. Isso nos permite fazer uma avaliação e devolvê-la à área relacionada, se faltarem as evidências necessárias, ou fazer a implementação. Por e-mail, esse era um processo absurdo. Muitas vezes, precisávamos agendar uma reunião com cada pessoa para entender melhor o caso, porque ou ela não o havia enviado ou não entendia que precisava fazer o upload das evidências. Tornamos-nos pelo menos 60% mais eficientes neste primeiro ano de uso do TeamMate+ e esperamos, nos próximos anos, começar a usar ainda mais funcionalidades que o TeamMate+ tem a oferecer.





“Temos um plano estratégico e ele está muito alinhado com uma área de auditoria que utiliza mais tecnologia... TeamMate+ pode nos proporcionar isso.”

Eliana Barcelos
chefe do departamento de Auditoria Interna
ZAMP

TeamMate: Vamos discutir o processo de tomada de decisão que levou a ZAMP a escolher o TeamMate+. Houve algum departamento ou área específica envolvida? Por exemplo, TI, risco ou outras equipes de gerenciamento? Como foi esse processo?

William Carvalho: Primeiro, pesquisamos os principais participantes do mercado e o que cada um deles oferecia. Recebemos visitas de algumas dessas empresas e nos foi oferecida não apenas uma proposta, mas também as ferramentas e funcionalidades que cada uma oferecia. Desde o início, identificamos que o TeamMate+ era a melhor ferramenta para nós, não só em termos de custo-benefício, mas também em termos de funcionalidade. Mas, para termos certeza e evitarmos erros, estabelecemos um padrão de referência.

Não tínhamos uma lista de verificação formal. O que tínhamos eram ideias dos principais tópicos que mais nos interessavam. Isso incluía evidências de revisão, evidências de aprovação, documentação de registros, notificações quando houvesse qualquer alteração no arquivo, se houvesse uma nova revisão ou uma alteração de qualquer evidência. Também refletimos sobre isso em um nível mais maduro. Especificamente, como isso afetaria a área de risco. Como ele mapearia os controles relacionados a esses riscos e com uma auditoria, e

como poderíamos vincular os riscos e os controles. Idealmente, queríamos algo que nos ajudasse a ganhar mais eficiência, a nos tornarmos muito mais assertivos e a acomodar todas as áreas de governança da empresa em um único idioma.

Para nós, era importante que, quando mencionássemos um controle, todos soubessem do que estávamos falando. Quando mencionamos um risco, ele já foi mapeado. Se houver alguma mudança na classificação do risco, podemos alterá-la e isso se refletirá em nosso trabalho e em nossas auditorias. Para mim, esse foi o principal recurso do TeamMate+ e o fato de outras ferramentas não oferecerem esse nível de funcionalidade. Haveria uma lacuna com essas outras ferramentas, algo que impossibilitaria a otimização e a conexão entre nossas áreas. Pensando nisso a longo prazo, esse se tornou um fator dominante para que deixássemos de lado as outras opções disponíveis.

TeamMate: Que conselho você daria para alguém que está pensando em usar o TeamMate+?

Eliana Barcelos: Eu recomendaria muito a ferramenta. Acho que é uma ferramenta particularmente valiosa, especialmente quando se trata de controlar planos de ação, como mencionei anteriormente. O TeamMate+, em geral, nos atende muito bem. Ele tem sido excelente.

TeamMate: O papel da auditoria interna continua mudando. Você vê algum processo ao qual precisará se adaptar nos próximos anos?

Eliana Barcelos: Na ZAMP, sabemos onde queremos chegar. Temos um plano estratégico e ele está muito alinhado com uma área de auditoria que utiliza mais tecnologia. Vejo que podemos melhorar nossos relatórios e que temos outras ferramentas para obter os resultados mais rápidos que precisamos em termos de indicadores. Acho que o TeamMate+ pode nos proporcionar isso.

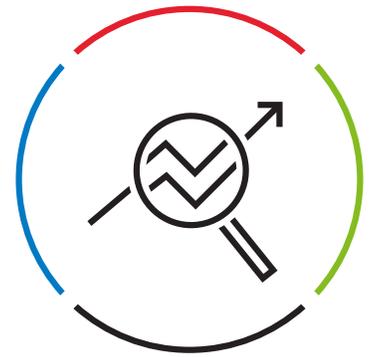
TeamMate: Há alguma área de auditoria interna que ainda não discutimos e na qual você acha que o TeamMate+ pode ajudar sua organização?

Eliana Barcelos: A empresa tem seu relatório ESG, que foi recentemente avaliado por um auditor independente. A auditoria interna faz parte do processo ESG. Teremos novas exigências em 2024 no que se refere aos preparativos que as empresas terão de fazer em termos de exigências da CVM (Comissão de Valores Mobiliários), e precisaremos integrar, por exemplo, os riscos de ESG ao sistema de gestão de riscos corporativos. Mas teremos a implementação do TeamMate+ para riscos. Considerando os aspectos de ESG para riscos, acho que o TeamMate+ nos ajudará com os controles que serão necessários e com as exigências da CVM em relação a ESG. Acredito que o TeamMate+ nos ajudará a monitorar se estamos preparados ou mesmo trabalhando com os requisitos que os reguladores exigirão.

William Carvalho: Acho que a inteligência artificial, como a IA generativa, é uma ferramenta poderosa, e será interessante ver como a auditoria interna poderá se beneficiar dela no futuro. Mas também acredito que a auditoria deve se tornar mais ágil, uma ideia que tem sido solicitada com frequência. Por exemplo, ao identificar um problema, devemos relatá-lo imediatamente e não esperar dois, três ou cinco meses para poder apresentá-lo. Nessa situação, raramente haverá uma solução. O tempo já foi perdido. Esses são os dois aspectos em que penso com mais frequência: uma forma mais ágil de auditoria e o uso de inteligência artificial.

TeamMate: Há algum outro comentário final que gostaria de compartilhar?

William Carvalho: De minha parte, o TeamMate+ é muito bom. Antes de eu entrar na ZAMP, não tínhamos esse recurso e está claro que sentimos muita falta dele. Por causa das auditorias, trabalhamos com muitas evidências, muitas atualizações, muitas discussões, reuniões e apresentações, e muitas vezes ficamos com uma boa dose de incerteza e medo. Muitas vezes nos perguntamos: “Nossa, fiz um excelente trabalho, mas não posso provar. Como posso fazer isso?” Com o TeamMate+, isso se torna muito mais fácil. Podemos ser mais objetivos e assertivos em nossas tarefas e demandas. Temos um cronograma do que devemos fazer primeiro. Antes do TeamMate+, não tínhamos nada disso. A implementação do TeamMate+ certamente agregou mais valor para nós. Como Eliana mencionou no início desta conversa, o TeamMate+ foi fundamental para nos ajudar com nossa certificação. Sem ele, não teríamos conseguido destacar tudo de bom que fazemos e poderíamos ter sido reprovados na certificação devido à ausência do que realmente nos proporciona esse nível adicional de segurança e suporte.



Informações de contato

Americas

4221 W Boy Scout Blvd #500
Tampa, FL 33607
U.S.A.

Visite tm.wolterskluwer.com
Para maiores informações.

Europe, Middle East, and Africa

8th Floor
30 Churchill Place
Canary Wharf
London
E14 5RE
United Kingdom
Phone: +44 20 3197 6566

Asia Pacific

5 Shenton Way
#20-01/03 UIC Building
Singapore 068808