

# Glossário Auditoria Interna

8/18/2015  
AQAI

### *Abuso de Poder*

Comportamento do funcionário que abusar de poderes ou violar deveres inerentes às suas funções, com intenção de obter, para si ou para terceiro, benefício ilegítimo ou causar prejuízo a outra pessoa.

### *Âmbito da auditoria*

É uma das componentes da fase de planeamento e programação de uma auditoria, devendo a sua definição ser realizada após ter sido definido o campo da auditoria. O âmbito da auditoria pretende determinar, de forma clara e precisa, qual a amplitude e exatidão dos processos que será necessário implementar para a realização da auditoria. Inclui, igualmente, a limitação racional do volume de trabalhos a realizar de forma a reduzir o risco de auditoria para níveis aceitáveis para o auditor

### *Amostragem*

Processo inerente à auditoria. Tanto a auditoria interna como a auditoria externa recorrem consideravelmente à amostragem. Processo que consiste em formular conclusões acerca de um todo, a partir da análise de uma porção desse todo, a porção selecionada, dá-se o nome de amostra e ao todo mais vasto a que ela pertence, chama-se população. A amostragem é não só aceite pelas normas de auditoria como, por vezes é mesmo a única forma de se proceder a uma auditoria.

### *Análise SWOT*

Análise dos pontos fortes, dos pontos fracos, das oportunidades (vantagens potenciais) e das ameaças (dificuldades potenciais) de uma organização.

Ato de apreciação independente que visa avaliar as atividades e resultados de uma organização. As auditorias mais comuns são: auditoria financeira, auditoria operacional, auditoria às TIC, auditoria de gestão, etc. Existem 3 níveis de controlo das atividades: Controlo interno feito pela gestão;

### *Auditoria*

- Auditoria interna feita por uma unidade independente da organização. Entre outras funções deve controlar a eficácia da gestão interna;
- Auditoria externa realizada por uma entidade externa independente.

### *Auditoria administrativa*

Auditoria cujo objeto de análise é, para além do plano da organização, os procedimentos e os documentos de suporte dos processos de tomada de decisão, que conduzem à autorização das operações por parte da Direção.

### *Auditoria de Conformidade*

Consiste na verificação do cumprimento, por parte da organização auditada, das condições, regras e regulamentos de diversas origens, tanto externos como internos. De uma forma geral, os resultados deste tipo de auditoria são comunicados à autoridade que esteve na origem dessas condições, regras e regulamentos.

### ***Auditoria externa***

É toda a auditoria que é realizada por um organismo ou organização externa e independente em relação à organização auditada. O seu objetivo é, através da redação dos relatórios correspondentes, emitir um parecer sobre as contas e as declarações financeiras, a regularidade e legalidade das operações e a gestão financeira da organização a auditar.

### ***Auditoria interna***

Atividade independente, de avaliação objetiva e de consultoria, com o objetivo de acrescentar valor e melhorar as operações de uma organização. Pretende auxiliar a organização na concretização dos seus objetivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação da eficácia da gestão do risco, do controlo e dos processos de governo/administração. (IIA)

### ***Avaliação***

Ato de apreciar os resultados da ação, de forma a averiguar a sua relação com os objetivos fixados, os recursos consumidos e os impactos produzidos sobre a realidade, bem como de examinar se os mesmos resultados poderiam ter sido obtidos a um menor custo.

### ***Avaliação do risco***

### ***Balanced Scorecard***

É uma técnica para avaliar uma organização, através da utilização de indicadores, a partir de diferentes estratégias. Este modelo implica que haja coordenação entre os objetivos de curto e de longo prazo, entre a estabilidade e a mudança, assim como entre os processos internos e as relações com as partes interessadas exteriores à organização.

### ***Benchmarking***

Técnica ou processo sistemático de comparação de resultados e processos organizacionais entre duas ou mais organizações. O objetivo é que, através da aprendizagem sobre melhores práticas, estas sejam aplicadas, e alcançados os mesmos níveis de desempenho ou superiores. Pode desenvolver-se dentro da mesma organização, entre alguns dos seus departamentos (benchmarking interno), ou entre diferentes organizações a nível nacional ou internacional.

### ***Benchmarking estratégico***

O benchmarking estratégico é utilizado quando as organizações procuram melhorar o seu desempenho global, através da análise de estratégias de longo prazo e iniciativas gerais que tenham conduzido ao sucesso. Envolve a comparação de aspetos fundamentais, tais como competências essenciais, desenvolvimento de novos produtos e serviços, alteração na conjugação das atividades ou melhoria da capacidade para lidar com mudanças no ambiente da organização.

### ***Benchmarking de processos e resultados***

O Benchmarking de processos compara atividades e processos. O benchmarking de resultados compara resultados, impactos e outros indicadores de resultados nomeadamente a qualidade, eficiência e eficácia de custo. Em ambos os casos, o objetivo é melhorar operações e processos críticos específicos. Existe complementaridade entre o Benchmarking de processos e resultados, sendo os dois habitualmente necessários para se chegar a conclusões sobre a melhor prática.

<i>Bottom-up</i>	Direção do fluxo de informação ou das decisões, no seio de uma organização, dos níveis hierárquicos mais baixos para os níveis hierárquicos mais altos. O oposto designa-se por top-down.
<i>Brainstorming</i>	Técnica usada para maximizar a geração de ideias, num curto período de tempo, provenientes de um grupo de pessoas, tendo normalmente em vista, identificar causas ou soluções de um problema, ou desenvolver inovações (produtos, processos, métodos de trabalho). Consiste em estimular e reunir ideias dos participantes da reunião, sem nenhuma preocupação crítica, até que se esgotem todas as possibilidades.
<i>Caixa</i>	Conjunto de numerário e de depósitos bancários que podem ser imediatamente mobilizados.
<i>Certificação de contas</i>	Parecer profissional, elaborado por um auditor devidamente habilitado, sobre a forma, verdadeira e apropriada, como a situação financeira e os resultados das operações da organização auditada são apresentados em relação à data e ao período a que essas contas se reportam.
<i>Cidadão/Cliente</i>	A expressão cidadão/cliente é utilizada para realçar o relacionamento duplo que existe com a Administração Pública: por um lado enquanto utilizadores dos serviços (clientes), por outro lado, todas as pessoas, enquanto cidadãos e contribuintes, têm interesse nos serviços e nos seus resultados.
<i>Circularização</i>	Técnica que permite, através da obtenção de prova formal por parte de terceiros, confirmar as informações relativas a atos e factos da organização auditada.
<i>Código deontológico</i>	Conjunto de regras de conduta e recomendações para um certo grupo profissional ou organização. Pode também ser aplicado a atividades específicas, como a auditoria e o benchmarking.
<i>Código de ética</i>	Código que norteia a atividade da auditoria interna, elaborado e aprovado pelo Instituto de Auditores Internos (IIA). O objetivo principal é promover uma cultura ética na atividade de auditoria interna a nível geral. Inclui todos os princípios fundamentais para a profissão e para a prática da auditoria interna. Inclui, igualmente, as <i>Regras de Conduta</i> que descrevem o comportamento que os auditores devem ter. O seu âmbito de aplicação inclui não só auditores individuais mas também todas as entidades que prestam serviços de auditoria interna. <a href="https://na.theiia.org/standards-guidance/Public%20Documents/Code%20of%20Ethics%20Portuguese.pdf">https://na.theiia.org/standards-guidance/Public%20Documents/Code%20of%20Ethics%20Portuguese.pdf</a>
<i>Common Assessment Framework (CAF - Estrutura Comum de Avaliação)</i>	Modelo de autoavaliação do desempenho organizacional, especificamente desenvolvido para ajudar as organizações do setor público dos países europeus a aplicar as técnicas da Gestão pela Qualidade Total, melhorando o seu nível de desempenho e de prestação de serviços.

<b><i>Conformidade</i></b>	A adesão a políticas, planos, procedimentos, legislação, regulamentos, contratos e outros requisitos.
<b><i>Concussão</i></b>	Conduta do funcionário que, no exercício das suas funções ou de poderes de facto delas decorrentes, por si ou por interposta pessoa com o seu consentimento ou ratificação, receber, para si, para o Estado ou para terceiro, mediante indução em erro ou aproveitamento de erro da vítima, vantagem patrimonial que lhe não seja devida, ou seja superior à devida, nomeadamente contribuição, taxa, emolumento, multa ou coima.
<b><i>Contabilidade Patrimonial</i></b>	Contabilidade que tem por objetivo dar informação sobre o património da entidade, os bens, direitos e obrigações (numa perspetiva estática) e sobre a forma como esse património variou, positiva ou negativamente ao longo do exercício económico.
<b><i>Contabilidade Analítica</i></b>	Contabilidade que se debruça sobre a mensuração, acumulação e controlo dos custos a fim de determinar o custo dos produtos e dos serviços prestados.
<b><i>Contabilidade Orçamental</i></b>	Contabilidade que tem como objetivo o registo e o controlo do orçamento, quer das despesas, quer das receitas, incluindo todas as operações derivadas dos orçamentos correntes, findos e futuros. A Contabilidade orçamental visa ainda refletir contabilisticamente a execução orçamental e todas as suas fases, por forma a permitir um maior controlo financeiro e a construção de indicadores de gestão.
<b><i>Controlo</i></b>	Qualquer ação empreendida pela Gestão, pelo conselho e outras entidades para gerir o risco e melhorar a probabilidade da consecução dos objetivos e metas da organização. A gestão planifica, organiza e dirige a realização das ações necessárias para assegurar com razoabilidade que os objetivos e metas serão alcançados.
<b><i>Corrupção</i></b>	A prática de um qualquer ato ou a sua omissão, seja lícito ou ilícito, contra o recebimento ou a promessa de uma qualquer compensação que não seja devida, para o próprio ou para terceiro.
<b><i>Corrupção ativa</i></b>	Dádiva ou promessa, por si, ou por interposta pessoa, a funcionário, ou a terceiro, com o conhecimento daquele, de vantagem patrimonial ou não patrimonial, que a este não seja devida, quer seja para a prática de um ato lícito ou ilícito.
<b><i>Corrupção passiva para ato ilícito</i></b>	Solicitação ou aceitação, por si ou por interposta pessoa, de vantagem patrimonial ou promessa de vantagem patrimonial ou não patrimonial, para si ou para terceiro, para a prática de um qualquer ato ou omissão contrários aos deveres do cargo.

<b><i>COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)</i></b>	Organização privada, criada nos EUA em 1985, para prevenir e evitar fraudes nas demonstrações contábilísticas das empresas. Reúne atualmente várias organizações contábilísticas. Publicou, em 1992, um estudo sobre o controlo interno (Internal Control – Integrated Framework). É um dos estudos de referência sobre esta matéria, conhecido como o Relatório COSO.
<b><i>Cultura organizacional</i></b>	Conjunto de valores, crenças, convicções, conhecimentos e perceções que conferem à organização uma identidade própria e uma capacidade para atuar com maior ou menor coerência e eficácia e que inspiram e condicionam os comportamentos dos seus colaboradores.
<b><i>Curto prazo</i></b>	Refere-se geralmente a objetivos que podem ser alcançados num período inferior a dois anos.
<b><i>Economia</i></b>	A expressão economia refere-se, neste contexto, à poupança de recursos financeiros. Não tem qualquer relação com resultados ou objetivos.
<b><i>Eficácia</i></b>	É a relação entre o objetivo definido e o impacto ou resultado alcançado.
<b><i>Eficiência</i></b>	É a relação entre os produtos/serviços obtidos e os recursos consumidos para o efeito. A produtividade pode ser medida de forma a permitir a inclusão quer dos custos de todos os fatores de produção (produtividade total dos fatores) quer dos custos de um fator específico (produtividade do trabalho ou produtividade do investimento).
<b><i>Empowerment</i></b>	É o processo pelo qual se atribui influência ou poder acrescido às pessoas (cidadãos ou colaboradores), designadamente através do envolvimento no processo de decisão, concedendo autonomia, etc.
<b><i>Estratégia</i></b>	Um plano de ação para cumprir os objetivos de uma organização.
<b><i>Ética</i></b>	Conjunto de valores e normas comuns que devem reger a atividade do funcionário público no desempenho das suas funções. A natureza moral desses valores/normas, que podem ser declaradas ou implícitas, referem-se ao que é considerado ser correto, errado, bom ou mau comportamento. Enquanto os valores definem os princípios morais, as normas estabelecem, também, o que é legalmente correto numa determinada situação.
<b><i>Evidências (de auditoria)</i></b>	Todas as provas documentais que fundamentam o trabalho e as observações realizadas pelo auditor. São as informações que comprovam uma declaração ou um facto e são fundamentais para a formulação de conclusões e recomendações objetivas e corretas. Podem ser obtidas através da pesquisa documental, da observação ou do consenso.
<b><i>Fator crítico de sucesso</i></b>	Atividades ou resultados chave em que o bom desempenho é essencial para o sucesso da organização.

<i>Follow-up</i>	Implementado na sequência de um processo de auto avaliação e de introdução de mudanças na organização, o follow-up serve para medir os objetivos atingidos e a partir daí lançar novas iniciativas bem como ajustar a estratégia e o planeamento ao novo contexto.
<i>Fraude</i>	Quaisquer atos ilegais caracterizados pelo engano, encobrimento o violação da confiança. Tais atos não dependem de ameaça de violência ou de força física. As fraudes perpetradas por indivíduos e organizações para se apropriarem de dinheiros, bens ou serviços, para evitarem o pagamento ou perda de serviços ou para obterem vantagens pessoais ou comerciais.
<i>Gestão da Qualidade Total TQM (Total Quality Management)</i>	O Sistema de Gestão para a Qualidade Total designa uma filosofia de gestão, focalizada no cliente, que procura continuamente melhorar os processos através da utilização de ferramentas de gestão e do envolvimento dos colaboradores em trabalho de equipa. Existem diversos modelos de TQM, sendo os mais utilizados os seguintes: EFQM, Speyer, Malcom Baldrige e ISO 9000.
<i>Gestão da mudança</i>	A gestão da mudança implica saber gerar as mudanças necessárias numa organização e dominar a dinâmica da mudança, ou seja, incentivar, preparar, implementar e avaliar a mudança.
<i>Gestão das pessoas</i>	Forma como a organização consegue que cada trabalhador desenvolva todo o seu potencial criativo, e use as suas capacidades e conhecimentos na prossecução dos objetivos do serviço.
<i>Governantes</i>	Membros do governo (ministros e secretários de Estado) que definem as orientações, mandatam e controlam as organizações da administração pública.
<i>Impacto</i>	O impacto (ou efeito) que os resultados têm na sociedade.
<i>Indicador</i>	Medida indicativa de algum fenómeno, isto é, não mede o fenómeno tal como se apresenta mas mede-o indiretamente.
<i>Indicador de perceção</i>	Medida subjetiva sobre um fenómeno, por exemplo, a perceção do cliente sobre a qualidade de um produto ou de um serviço, capacidade para lidar com mudanças no ambiente da organização.
<i>Inquérito</i>	Técnica de recolha de opiniões, comportamentos e conhecimentos junto das pessoas ou grupos específicos. Geralmente apenas se solicita participação a uma parte da população.
<i>Input (entrada)</i>	Qualquer tipo dos recursos utilizados para a produção de produtos ou serviços.

<b>ISO</b>	<p>A sigla ISO significa Organization for Standardization, ou seja, Organização Internacional de Normalização. É uma organização não governamental que está presente hoje em cerca de 120 países. Esta organização foi fundada em 1947 em Genebra, e tem como função a promoção e normalização de produtos e serviços, utilizando determinadas normas, para que a qualidade dos produtos seja melhorada. A série ISO 9001 é a mais completa de todas, pois garante a qualidade do produto desde o projeto inicial até à venda para o consumidor final.</p> <p>Como os dirigentes desenvolvem e prosseguem a missão e visão, e desenvolvem os valores necessários para sustentar, a longo prazo, uma cultura de excelência do serviço público, e os implementam na organização através de ações e comportamentos adequados, estando pessoalmente envolvidos em garantir que o sistema de gestão seja desenvolvido e implementado.</p>
<b>Liderança</b>	
<b>Longo prazo</b>	Refere-se geralmente a períodos de cinco a dez anos ou mais.
<b>Mapa de processo</b>	Representação gráfica da sequência de procedimentos que ocorrem num processo.
<b>Médio prazo</b>	Refere-se geralmente a períodos de dois a cinco anos.
<b>Melhores práticas</b>	Utilização de métodos ou iniciativas que conduzem a organização a um desempenho excepcional. Trata-se de um conceito relativo uma vez que pode significar a adoção de práticas de gestão inovadoras ou interessantes, as quais foram identificadas através do benchmarking. Por vezes, é preferível utilizar a expressão “boa prática” quando não é possível assegurar que não existe uma melhor.
<b>Melhoria contínua</b>	Técnica de mudança organizacional, que envolve toda a organização (colaboradores e dirigentes) no esforço de melhoria dos processos de trabalho tendo em vista a qualidade dos serviços, a economia de recursos e de tempo.
<b>Meta</b>	Grau de resultados que se pretendem alcançar em termos de qualidade, eficiência, impacto etc. Pode ser desdobrada em objetivos pelo nível político ou pela organização.
<b>Missão</b>	A razão de ser de uma organização.
<b>Objetivo operacional</b>	A formulação mais concreta de um objetivo ao nível da unidade. Um objetivo operacional pode ser imediatamente transformado num conjunto de atividades.

***Organização de serviço público***

É qualquer instituição, organização de serviço ou sistema, sob direção política e controlada por um governo eleito (nacional, regional ou local). Inclui as organizações que lidam com o desenvolvimento de políticas e aplicação da lei, isto é, matérias que não poderiam ser consideradas estritamente como serviços.

***Output (saída)***

É o resultado imediato da produção, que pode incluir bens ou serviços. No entanto, há que ter em conta a distinção entre saídas intermédias e finais. No primeiro caso os produtos ou serviços são fornecidos por um departamento a outro departamento, da mesma organização; no segundo caso, a saída tem como destinatário uma entidade externa à organização.

***Parceria***

Designa a colaboração com outra parte, numa base comercial ou não comercial, visando um objetivo comum.

***Parecer***

É a opinião formulada pelo auditor sobre o objeto da auditoria. Normalmente, refere-se à exatidão, legalidade e regularidade das operações e dos elementos que foram examinados.

***Partes interessadas***

Designa todos aqueles que têm um interesse, financeiro ou não, nas atividades da organização, por exemplo os cidadãos/clientes, os trabalhadores, o público em geral, as agências de inspeção, os media, os fornecedores, etc. Os dirigentes políticos, tais como o Governo, representado por dirigentes eleitos (ou nomeados), e os gabinetes ministeriais, são também partes interessadas. Nem todas as partes interessadas estão em situação de igualdade.

***Pasta de Arquivo corrente***

Arquivo constituído por toda a documentação e informação obtida e/ou recolhida pelo auditor no decorrer da auditoria e que irá servir para elaborar o relatório final de auditoria. Esta pasta permite conservar a prova do trabalho efetuado, facilitando, por isso, a supervisão do trabalho. A sua estrutura é, normalmente, a seguinte: Índice, Plano Global de Auditoria, Programas de Auditoria, documentos justificativos do trabalho realizado; comprovativos; relatórios dirigidos às entidades fiscalizadas; conclusões e recomendações da auditoria.

***Peculato***

Conduta do funcionário que ilegitimamente se apropriar, em proveito próprio ou de outra pessoa, de dinheiro ou qualquer coisa móvel, pública ou particular, que lhe tenha sido entregue, esteja na sua posse ou lhe seja acessível em razão das suas funções.

***Política***

É a combinação entre um objetivo e os meios para a sua prossecução.

<i><b>Prestação de contas (accountability)</b></i>	<p>Dever, decorrente de dispositivos legais, que as organizações ou seus colaboradores têm de demonstrar que a gestão e controlo dos recursos públicos que lhes foram confiados respeitou os termos estabelecidos aquando da sua atribuição. É efetuada através da apresentação de documentos que expressam e comprovam a situação financeira da organização e o resultado das operações realizadas sob responsabilidade dessa organização. É uma forma de responsabilização das organizações públicas, e dos colaboradores, pelas suas decisões e ações, desde as relacionadas com a administração dos fundos públicos até ao seu desempenho.</p>
<i><b>Processo</b></i>	<p>Conjunto de procedimentos que transformam as entradas em resultados ou impactos, e deste modo acrescentam valor. A natureza dos processos nos serviços públicos pode variar entre as atividades relativamente abstratas, tais como as que apoiam o desenvolvimento das políticas ou a regulação das atividades económicas, até atividades muito concretas de prestação do serviço.</p>
<i><b>Qualidade</b></i>	<p>A qualidade é o conjunto de propriedades e características, de um bem ou serviço, que lhe confere capacidade para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos clientes. Pode ser medida diretamente, em função de um determinado padrão, ou indiretamente pela apreciação ou impacto do cliente/cidadão. A Gestão pela Qualidade Total (TQM) focaliza-se nos procedimentos e processos que são considerados essenciais para a promoção da qualidade.</p>
<i><b>Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)</b></i>	<p>De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP) integra, entre outros, o subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1).</p>
<i><b>Reengenharia de processos</b></i>	<p>Mudança ou melhoria que envolve um repensar radical da forma como a organização gere o seu negócio (processos, canais de comunicação, interação com as partes interessadas, marketing, outros), incluindo a pertinência ou não de algumas das suas atividades.</p>
<i><b>Rede</b></i>	<p>Sistema informal de ligação das pessoas ou organizações sem linha normativa de comando. Os membros da rede muitas vezes partilham valores e interesses.</p>
<i><b>Relação custo-eficácia</b></i>	<p>É a relação entre os efeitos pretendidos pelos objetivos da organização e os custos (incluindo os custos sociais) para obtê-los. Ver também eficácia.</p>
<i><b>Resultados para o cidadão/cliente</b></i>	<p>O que a organização alcança para os seus clientes, designadamente em relação às suas necessidades, exigências e expectativas. A satisfação do cidadão/cliente ou a boa vontade para pagar o serviço comprovam-no.</p>
<i><b>Risco</b></i>	<p>Evento, situação ou circunstância futura com probabilidade de ocorrência e potencial consequência negativa na consecução dos objetivos de uma unidade organizacional.</p>

<i>Segregação de funções</i>	Princípio básico de qualquer sistema de controlo interno que se relaciona diretamente com a sua eficácia. Consiste na separação de funções entre pessoas diferentes, especialmente as funções que se relacionam com a autorização, execução, controlo e contabilização das operações ou atividades. Desta forma, é possível reduzir o risco de erros ou de esses erros não virem a ser detetados, uma vez que ninguém, nem individualmente nem inserido numa equipa, controla a totalidade das principais fases do processo (autorização, implementação, registo e revisão) das operações organizacionais.
<i>Suborno</i>	Quem convencer ou tentar convencer outra pessoa, através de dádiva ou promessa de vantagem patrimonial ou não patrimonial, a prestar falso depoimento ou declaração em processo judicial, ou a prestar falso testemunho, perícia, interpretação ou tradução, sem que estes venham a ser cometidos.
<i>Top-down</i>	Direção do fluxo de informação ou das decisões, dentro de uma organização, dos níveis hierárquicos mais altos para os níveis hierárquicos mais baixos. O oposto designa-se por bottom-up.
<i>Unidade Académica</i>	Departamento de ensino.
<i>Unidade de Exploração</i>	Unidade contabilística (unidade com tesouraria e contabilidade própria).
<i>Unidade Operacional</i>	Unidade onde é efetuada a prestação de serviços e a investigação.
<i>Valor</i>	Este conceito refere-se aos valores monetários, de bem-estar, culturais e morais. Os valores morais tendem a ser universais, enquanto que os valores culturais podem mudar entre as organizações e os países. Os valores culturais de uma organização devem estar relacionados com a respetiva missão. Podem ser diferentes entre organizações sem fins lucrativos e organizações privadas.
<i>Visão</i>	É o ideal e exequível do que uma organização pretende fazer e alcançar. Trata-se da projeção da imagem da organização, numa perspetiva de médio e longo prazo, que representa os resultados alcançados.

## BIBLIOGRAFIA

IPAI, Instituto Português de Auditoria Interna.

“Manual de Auditoria e de Procedimentos”, Tribunal de Contas. .

“Guidelines for Internal Control Standards for the Public Sector”, International Organization of Supreme Audit Institutions.

Cerejeira, Leonardo, “Técnicas de Amostragem em Auditoria”.