



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**



GERMANO BEZERRA DA SILVA

O CONTROLE INTERNO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS: Um estudo nas empresas registradas como escritórios individuais no Conselho Regional de Contabilidade (CRC/PB) no município de Pombal-PB.

**Sousa - PB
2014**

GERMANO BEZERRA DA SILVA

O CONTROLE INTERNO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS: Um estudo nas empresas registradas como escritórios individuais no Conselho Regional de Contabilidade (CRC/PB) no município de Pombal-PB.

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Coordenação do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Campina Grande, vinculada à linha de pesquisa da Contabilidade, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Prof. Me. Janaina Ferreira Marques de Melo.

Sousa-PB
2014

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido Trabalho de Conclusão de Curso, Intitulado: **O controle interno como ferramenta de gestão nas empresas prestadoras de serviços contábeis: um estudo nas empresas registradas como escritórios individuais no Conselho Regional de Contabilidade (CRC/PB) no Município de Pombal**, estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam a Instituição, o Orientador, e os demais Membros da Banca Examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

Sousa, __ de março de 2014.

Germano Bezerra da Silva

GERMANO BEZERRA DA SILVA

O CONTROLE INTERNO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS: UM ESTUDO NAS EMPRESAS REGISTRADAS COMO ESCRITÓRIOS INDIVIDUAIS NO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE (CRC/PB) NO MUNICÍPIO DE POMBAL-PB

Esta monografia foi julgada adequada para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada na forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande – PB, Campus Sousa.

Monografia aprovada em 24 / 03 / 2014

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Janaina Ferreira Marques de Melo – Orientadora.
Universidade Federal de Campina Grande – UFCG

Prof. Dr. Francisco D. de S. Fernandes
Universidade Federal de Campina Grande – UFCG

Prof. Esp. Raul Ventura
Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

SOUSA – PB, 24/03/2014

Dedico,

Aos meus pais, pelos ensinamentos e por terem sido os maiores incentivadores, para que eu conseguisse alcançar mais um objetivo, o de me formar em um curso superior. Que irá representar um diferencial curricular de capacitação e qualificação para conseguir entrar no mercado de trabalho, cada vez mais restrito.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me dar força, determinação, paciência para seguir sempre em frente na busca dos meus objetivos.

Aos meus pais, **Afrânio de Souza Silva** e **Gildete Bezerra de Araújo e Silva**, que sempre buscaram o melhor dentro de suas condições, principalmente no que diz respeito à educação.

A minha esposa **Crislayne de Sousa Araújo Bezerra** e ao meu filho **Gabriel Araújo Bezerra** pela motivação que me passaram.

E também aos meus professores que contribuíram para minha formação, em especial, a minha orientadora, **Prof. Me. Janaina Ferreira Marques de Melo**, pelo compromisso, pelas sugestões e paciência que foram fundamentais para realização deste trabalho.

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”.

José de Alencar

RESUMO

O controle interno é um conjunto de técnicas e medidas de uma empresa para atender às necessidades das entidades, onde os métodos sejam seguros e confiáveis nos resultados financeiros e administrativos. O presente estudo teve como objetivo identificar o controle interno nos escritórios de contabilidade do município de Pombal, classificados como escritórios individuais. No desenvolvimento do trabalho foi realizada a aplicação de um questionário estruturado, possuindo 29 questões objetivas com duas alternativas de escolha, baseado no estudo de Queiroz (2012). Para verificar a eficácia do controle interno, utilizou-se o parâmetro de Moraes Junior & Araújo (2006), que classifica como ótimo, bom e regular. Na análise, obteve-se o resultado da eficácia do controle interno como bom, tomando com base nas afirmações de 70% dos contabilistas sobre o controle interno, muito embora, ficou próximo do regular, pois foram identificadas falhas nos serviços contábeis para os clientes; a falta de reuniões internas para a busca de melhorias para as entidades; ausência de supervisores contabilistas nos setores pessoal e fiscal; e, impontualidade no envio dos documentos exigidos no prazo pelos clientes.

Palavras-chave: Controle Interno. Escritórios Contábeis. Serviços Prestados.

ABSTRACT

The internal control is a group of techniques and measures of a company to assist the needs of the entities, where the methods are safe and you trusted the financial and administrative results. The present study had as objective identifies the internal control in the offices of accounting of the municipal district of Dovecote, classified as individual entrepreneurs. In the development of the work, the application of a structured questionnaire was accomplished, possessing 29 objective subjects with two choice alternatives, based on the study of Queiroz (2012). Para to verify the effectiveness of the internal control, Morais Júnior's parameter was used & Araújo (2006), that classifies as great, good and regular. In the analysis, it was obtained the result of the effectiveness of the internal control as good, because with base in the accountants' 70% statements on the internal control, very away it was close of the regular, because they were identified flaws in the accounting services to the customers; the lack of internal meetings for the search of improvements for entities; supervisors accountants' absence in the sections personnel and fiscal; and, impontualidade in the sending of the documents demanded in the period by the customers.

Word-key: Internal control. Accounting offices. Rendered services.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Existência de organização dos documentos das empresas contábeis antes de se fazer os lançamentos e o seu devido arquivamento.....	39
GRÁFICO 2 – Verificar o controle dos envios de documentos contábeis pela empresa no setor pessoal.....	39
GRAFICO 3 – Adequação de procedimentos internos referentes a treinamentos dos funcionários.....	40
GRAFICO 4 – Existência de responsáveis no controle interno contábil em todos os setores da empresa contábil.....	40
GRAFICO 5 – Integralização do setor pessoal e contábil nas empresas contábeis.....	41
GRAFICO 6 – As visitas técnicas aos clientes, acompanhamento das fiscalizações e as dúvidas dos clientes aos órgãos competentes.....	42
GRÁFICO 7 – Empresas que prestam serviço para cumprir as obrigações fiscais das empresas.....	43
GRÁFICO 8 – Empresas oferecem algum serviço adicional para os clientes.....	43
GRÁFICO 9 – Influência de fatores externos na entrega da documentação no prazo	44
GRÁFICO 10 – O fator interno referente à eficiência do programa de informática.	45
GRÁFICO 11 – Fator interno referente ao esclarecimento de dúvidas por parte do operador com o supervisor.....	45
GRÁFICO 12 – Verificação de reuniões internas semanalmente na empresa contábil.....	46
GRÁFICO 13 – Grau de frequência de visita de clientes nas empresas contábeis.	46
GRÁFICO 14 – Percepção da empresa contábil com relação à importância do controle interno e utilização dos princípios contábeis na contabilidade.....	47
GRÁFICO 15 – Verificação da presença de planejamento estratégico nas empresas contábeis.....	48

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Relação das variáveis de investigação com os testes de procedimento do questionário.....	21
QUADRO 2 - Quadro-Resumo sobre as respostas das empresas de Contabilidade de Pombal com relação aos testes de procedimentos de controle	37

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CRC – Conselho Regional de Contabilidade

EI – Escritório Individual

PB - Paraíba

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	13
1.1	PROBLEMATICA.....	16
1.2	OBJETIVOS.....	17
1.2.1	Objetivo Geral.....	17
1.2.2	Objetivos Especificos.....	17
1.3	JUSTIFICATIVA.....	18
1.4	PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....	19
1.4.1	Tipologia da Pesquisa.....	19
1.4.2	Universo da pesquisa.....	20
1.4.3	Procedimento de Coleta e Analise dos Dados.....	20
2.	REFERENCIAL TEORICO.....	23
2.1	Conceitos e Definições de Controle Interno.....	23
2.2	As Fases do Controle.....	24
2.3	A importância do Controle Interno.....	25
2.4	Princípios do Controle Interno.....	26
2.5	Objetivos do Controle Interno.....	27
2.5.1	Preservação dos Interesses.....	27
2.5.2	Precisão e Confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais.....	28
2.5.3	Estimulo a eficiência operacional.....	29
2.5.4	Aderência as politicas existentes.....	30
2.6	Abrangência do Controle Interno.....	30
2.7	Limitações do Controle Interno.....	31
2.8	Levantamento do Sistema de Controle Interno.....	32
2.9	Características de um Sistema de Controle Interno.....	33
2.10	Plano Organizacional.....	34
2.11	Gestão de Empresas de Contabilidade.....	35
2.12	O controle Interno nas Empresas de Contabilidade.....	36
3.	ANÁLISES DOS RESULTADOS.....	37
3.1	Principais Procedimentos Operacionais das Empresas Estudadas.....	39
3.2	Existência de Investigação entre os setores da Empresa.....	42
3.3	Serviços Contábeis Ofertados aos clientes.....	43
3.4	Influencia dos Fatores Externos e Internos para qualidade do serviço realizado.....	45
3.5	Percepção dos Gestores das Empresas Contábeis no Controle Interno, Planejamento das Atividades e os Serviços Oferecidos.....	48
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
	REFERENCIAS.....	51
	APENDICE – Questionário da Pesquisa.....	55

1 INTRODUÇÃO

No processo de globalização, em que observa uma expansão dos mercados e das multinacionais, as ferramentas de controle empresarial têm se tornado cada vez mais sinônimo de algo essencial na organização das empresas, visto que seja fator relevante para se perpetuarem no mercado. O controle interno, conforme um plano integrado das empresas, busca um desenvolvimento contínuo de avaliações de desempenho para auxiliar os gestores na aplicação das suas funções.

Almeida (2007, p.63) relata que: “O controle interno representa em uma organização o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar na condução ordenada dos negócios das empresas”.

Na prática, os controles passaram a ser mais enfatizados devido à expansão mercadológica, que tornaram as possibilidades de lucratividade das organizações mais complexas, ocasionando na administração das mesmas, a recorrerem a relatórios e análises para controlar de forma eficaz às operações de decisões.

Segundo Crepaldi (2007, p. 208), para examinar os controles internos de uma empresa analisa-se a “organização dos controles” e também a “execução” deles. Nesse sentido, todos os setores das entidades destinados à administração e fiscalização dos resultados, permitem dirigir e observar os problemas internos das entidades, e principalmente como produzir o seu patrimônio.

Toda a estruturação das organizações atualmente está voltada para a consecução de objetivos específicos, que serão adquiridos de forma relacionada com a eficiência atribuída pela organização de seus departamentos e suas respectivas funções na realização de alguma tarefa. Essa organização representa um sistema de rotinas que aperfeiçoa todo o processo de execução das tarefas.

Assim, na atual conjuntura, observa-se que apesar da modernidade tecnológica e das descobertas científicas, no desenvolvimento socioeconômico do país ainda presenciam-se atividades empresariais, desestruturadas e desorganizadas, ocasionadas por desqualificação de pessoal e irregularidades não detectadas, por falta de um sistema de controle interno e de um organograma de funções. Contudo, a necessidade de encontrar informações precisas em tempo ágil, está sendo exigida nos setores competentes das empresas com mais rigor, onde faz obrigação a implantação adequada do controle interno e

que essas informações geradas por este também possam ser repassadas para área contábil.

Neste contexto, o estudo do controle interno na contabilidade é essencial, tendo em vista que a controladoria, no que tange à produção de informações úteis a todo o desenvolvimento das atividades empresariais, traz também grande contribuição para que os gestores tomem de decisões.

A controladoria expandiu suas atribuições e suas características para as organizações, oferecendo a mesma segurança na execução das tarefas e informações consistentes e precisas em tempo hábil, para que as empresas consigam cumprir todos os seus compromissos.

Para Oliveira, (2007, p.13) diz que:

A controladoria é como um departamento responsável pelo projeto, elaboração, implementação e manutenção do sistema integrado de informações operacionais, financeiras e contábeis de determinada entidade, com ou sem finalidades lucrativas, sendo considerada por muitos autores com o atual estágio da contabilidade.

Catelli (2006, p.344) descreve a controladoria como:

A controladoria enquanto ramo do conhecimento, apoiada na Teoria da Contabilidade e numa visão multidisciplinar, é responsável pelo estabelecimento das bases teóricas e conceituais necessárias para a modelagem, construção e manutenção de Sistemas de Informações e Modelo de Gestão Econômica, que supram adequadamente as necessidades informativas dos gestores e os induzam durante o processo de gestão, quando requerido, a tomarem decisões ótimas.

A controladoria é uma nova área de atuação para o profissional contábil que exige deste um expressivo conhecimento em diversas outras disciplinas, como relevância da profissão, enfatizada, principalmente, no apoio para a administração geral da organização.

Os mecanismos utilizados na controladoria são essenciais para realização do planejamento de médio e longo prazo e do controle, seja qual for à empresa, já que o suporte de informações em todo o processo de gestão feito pela controladoria sempre visa contribuir para a missão da organização.

Para Frezatti et al. (2009, p. 27), a Controladoria é responsável por disseminar conhecimento, modelar e implantar sistemas de informações, através da Contabilidade Gerencial e Financeira. Assim sendo, a Controladoria é responsável pelo processo de

controle gerencial, desde o Planejamento Estratégico e Operacional até o controle orçamentário.

A controladoria traduz um processo de interação entre diversos agentes internos e externos, que irão trazer uma série de fenômenos de várias naturezas que deverão ser explicados e compreendidos pela controladoria, atendendo assim as necessidades da empresa em busca da eficácia.

Mosimann (1993 *apud* FIGUEIREDO e CAGGIANO 2006, p.28) a descreve assim:

A controladoria pode ser conceituada como o conjunto de princípios, procedimentos e métodos oriundos das ciências de administração, economia, psicologia, estatística e principalmente da contabilidade, que se ocupam da gestão econômica das empresas, com o fim de orientá-las para eficácia.

Diante do exposto, a controladoria é de suma importância na contribuição para a contabilidade, onde visa informações precisas no modelo de gestão utilizado nas entidades durante o processo financeiro e operacional, tendo a finalidade em obter lucros confiáveis nas decisões organizacionais.

Já, Nascimento e Reginato (2007, p. 115) relatam que:

A controladoria alimenta todo o processo de gestão da organização, subsidiando os gestores com informações seguras e consistentes com vistas à eficaz tomada de decisões. Essas informações têm como base o sistema de controles internos dessas organizações. Por esse motivo, tais controles são importantes ferramentas para a controladoria e a gestão da empresa como um todo.

A falta de estrutura da grande maioria das empresas faz com que esse profissional sejam responsáveis por diversos outros setores da empresa, se tornando um gerente, denominação que o *controller* recebe em empresas de menor estrutura.

Hoje a contabilidade busca cada vez mais se adaptar as normas internacionais, tendo em vista toda transição para um modelo informatizado das informações e normas regulamentadas, apresentadas nesse cenário de globalização. Assim, Crepaldi (2002, p.16) relata que a contabilidade tem-se apresentado de forma evolutiva, ou seja, está em constante movimento de transição para acompanhar às novas técnicas, sejam nas normas regulamentadas, seja devido à globalização, como também, na tecnologia das informações através da informatização de todos os seus registros.

Para Crepaldi (2002, p. 30), “a contabilidade processa e traduz dados, produzindo relatórios e demonstrações contábeis que são colocados à disposição dos usuários internos e externos à entidade”.

Com relação aos usuários das informações contábeis, hoje existe um universo de pessoas interessadas nessas informações como, sócios e acionistas, os administradores, fornecedores, o governo, funcionários e etc. Todos esses usuários têm os seus próprios interesses e buscam analisar as informações geradas com o objetivo de tomar decisões mais precisas.

Segundo Figueiredo e Caggiano (2006, p. 41), o mercado profissional de contadores conseqüentemente, tem se diversificado, impactado por novas tecnologias, exigindo dos contadores adaptação ao de seu perfil profissional.

O mercado de profissionais contábil tem procurado se desenvolver, decorrentes das mudanças tecnológicas e das Normas Contábeis, que exigem cada vez mais da profissão. Os contadores necessitam de mecanismos que possam ser aplicado ao modelo de gestão, possa desenvolver os sistemas e os métodos para otimizar o desempenho organizacional, trazendo assim a necessidade da contabilidade no mundo empresarial.

Este estudo pretende responder a seguinte pergunta: **Como os escritórios de contabilidade do município de Pombal-PB, classificados como escritórios individuais utilizam o controle interno para sua prestação de serviços?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

- Demonstrar como procede o controle interno nos escritórios individuais do município de Pombal – PB.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os principais procedimentos operacionais das empresas estudadas;
- Verificar a existência da integralização entre os setores das empresas;
- Conhecer os serviços contábeis ofertados aos clientes;
- Revelar a relação entre gestor e funcionário, quanto à aplicação do controle;
- Mostrar a atuação das empresas (no caso, prestadoras de serviços contábeis) em relação às atividades de gerenciamento oferecidas aos clientes.
- Representar a eficácia do controle interno como: ótimo, bom e regular, conforme metodologia proposta entre as empresas estudadas.

1.3 Justificativa

Com a evolução das ferramentas de gestão nas empresas, surge um novo perfil profissional dos escritórios de contabilidade. Em outra realidade, quando o empresário tem organização, poderá auxiliar na escrituração contábil, enviando ao contabilista planilhas e ou relatórios financeiros com descrições, datas de pagamentos e recebimentos e valores das operações. Esses arquivos digitais podem ser utilizados em vários sistemas de contabilidade e já integrados na sua escrituração contábil. Desta forma, existem benefícios para os clientes que possuem melhores controles internos, como, agilidade na elaboração dos demonstrativos contábeis e até mesmo descontos na prestação dos serviços contábeis (GOBATTI, 2012, p.2).

Desta forma, busca saber como os prestadores de serviços contábeis estão utilizando o controle interno como ferramenta de gestão, possibilitando estratégias para os clientes expandir seus negócios no mercado competitivo.

A justificativa para o estudo é o levantamento das informações relacionadas ao controle interno como ferramenta de gestão nas empresas prestadoras de serviços contábeis na cidade de Pombal, onde possa investigar a existência da ferramenta e, também, examinar o funcionamento dos controles internos nos escritórios.

Para Figueiredo e Caggiano (2006, p. 53), o conceito amplo do controle, encontrado na literatura da ciência da administração, trata o termo controle como sinônimo da própria administração. Assim, o controle tem vários processos onde a administração tem organização para conquistar os objetivos e supervisionar a implantação dos planos e todo o desempenho realizado.

Para Schmidt (2006, p. 71), a principal justificativa para que o controle seja efetivo é a de que não existe avaliação sem controle, ou seja, se não for possível controlar, então não será possível avaliar. Contudo, o controle tem como objetivo certificar todos os procedimentos definidos pelas entidades e que estejam sendo seguidos efetivamente.

Desta forma, o sistema de controle deve ser organizado conforme as atividades da empresa e a necessidade do seu desempenho. Ainda, deve investigar o sistema de controle interno, como está sendo trabalhado e como foi repassado pela entidade para evitar fraudes, falhas e desvios, onde um ótimo sistema tem a missão de minimizar os erros, as fraudes e irregularidades, pois seria uma ferramenta eficaz na precisão das tomadas de decisões.

A pesquisa procurou verificar os escritórios de contabilidade da cidade de Pombal, que participaram da pesquisa estruturada com objetivo de mostrar se procede na prática, o controle interno nas empresas contábeis registradas como escritórios individuais no CRC. O motivo da escolha do município de Pombal foi à acessibilidade nos dados para a coleta. Contudo, escolheram-se os escritórios individuais pela sua relevância no município, visto que todos os contabilistas são escritórios individuais.

1.4 Procedimentos Metodológicos

1.4.1 Tipologia da pesquisa

Com relação aos objetivos, a pesquisa é classificada como exploratória e descritiva. A pesquisa é exploratória, pois o trabalho é realizar um levantamento sobre o controle interno como ferramenta de gestão para empresas prestadoras de serviços contábeis, e mapeando as condições de manifestações desse objeto (SEVERINO, 2007).

A pesquisa é descritiva, pois identifica como escritórios individuais no CRC, que segundo o conceito de Lopes (2006, p. 217) refere a um estudo de uma determinada população, descrevendo suas características, estabelecendo variáveis entre si. A partir de seus objetivos, servem também para proporcionar uma nova visão do problema, descrevendo assim fatos ou características da população alvo. E, neste sentido, a realização desta pesquisa foi utilizada um questionário com a população selecionada para a pesquisa.

Nos procedimentos à pesquisa é caracterizada como Campo e Levantamento.

A pesquisa foi realizada com escritórios individuais, ou seja, o objeto é abordado em seu ambiente próprio, o Severino (2007, p.123) acrescenta que “a coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador”, sendo desta forma é também classificada como Pesquisa de Campo.

Os dados da pesquisa foram solicitados aos escritórios de contabilidade da cidade de Pombal, que de acordo com Gil (2009), representa um grupo significativo de pessoas para responder sobre o problema estudado, para em seguida realizar uma análise quantitativa, e com isso obterem-se as conclusões referentes aos dados coletados, desta forma, é classificada também de Levantamento, já que se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecerem.

A metodologia aplicada quanto à abordagem do problema é como qualitativa e quantitativa. A pesquisa qualitativa concebe-se através de análises mais profundas em relação aos fenômenos que está sendo estudado, pois segundo Beuren (2006, p. 92), ela “visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último”. Assim, é qualitativa, pois foi através dos dados coletados nos escritórios contábeis sobre a aplicação do controle interno para as empresas.

Já a pesquisa quantitativa, ela é caracterizada pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados. Para Oani *et al* (2007, p.39) “[...] significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.” Esse procedimento não é tão profundo na busca do conhecimento da realidade dos fenômenos, uma vez que se preocupa com o comportamento geral dos acontecimentos. É quantitativa, pois os dados coletados nos escritórios contábeis foram através de percentuais em forma de gráficos, para melhor identificar o estudo.

1.4.2 Universo da pesquisa

A pesquisa teve como universo, todos os contabilistas da cidade de Pombal, cadastrados no CRC-PB, que correspondeu a 10 contabilistas. Para Beuren (2006, p. 118), o universo “é a totalidade de elementos distintos que possui certa paridade nas características definidas para determinado estudo”.

Neste estudo não houve necessidade de amostra, pois devido ao número de Escritórios Individuais (EI) da cidade de Pombal - PB realizou-se a pesquisa com todos os 10 (dez) contabilistas habilitados na cidade, correspondendo a 100% do total que segue em anexo.

1.4.3 Procedimento de Coleta e Análise dos Dados

Para o procedimento de coleta de dados foram verificadas as informações em um questionário estruturado, baseado no estudo de Queiroz (2012) e Moraes Junior & Araújo (2006). Em destaque, evidenciou-se a praticidade de trabalhar com questionários para fazer as comparações das diversas variações existentes nos escritórios contábeis.

O questionário estruturado possui perguntas com duas respostas de escolha: sim ou não. Portanto, para análise, atribuiu-se o termo respostas afirmativas e respostas negativas para facilitar entendimento, no intuito de atingir os objetivos e responder a pergunta-chave da pesquisa. Para este fim, foram atribuídas variáveis de investigação, relacionando com as 29

questões (testes de procedimentos) do questionário (que está no apêndice), como se segue no quadro 1, onde foram entrevistados 10 (dez) contadores que estão devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade e com seus escritórios situados na cidade de Pombal –PB:

VARIÁVEIS DE INVESTIGAÇÃO	TESTES DE PROCEDIMENTO (Questões)
1. Principais procedimentos operacionais das empresas estudadas	1, 2, 5, 7, 8, 12, 16, 17, 18, 19, 23, 24, 25
2. Existência de integralização entre os setores da empresa	3 e 4
3. Serviços contábeis ofertados aos clientes	13, 14, 15, 28 e 29
4. Influência dos procedimentos fatores externos (clientes) e fatores internos (funcionário versus informática) para a qualidade do serviço realizado	6, 9, 10, 11, 26 e 27
5. Percepção dos gestores das empresas contábeis no que concernem ao aperfeiçoamento de seus funcionários, controle e planejamento das atividades e os serviços oferecidos.	20, 21 e 22

Quadro 1 – Relação das variáveis de investigação com os testes de procedimento do questionário.

Fonte: Queiroz (2012)

Conforme quadro 1, apresentam-se os pontos mais relevantes para se responder a pergunta-chave da pesquisa, por meio das 5 variáveis de investigação. Para atingi-las, utilizaram das respostas das questões do questionário (apêndice).

Com realização da análise dos dados, foram utilizados do *Microsoft Office Excel 2010* para criação das tabelas para a análise das informações obtidas nos questionários.

A análise dos resultados foi constituída com base nos resultados do questionário, com o auxílio de planilhas eletrônicas para elaboração de gráficos e percentuais. De acordo com as variáveis, foram elaborados gráficos, verificando os percentuais e traçando o perfil de cada variável. Por fim, traçou-se um panorama geral, apresentando os resultados sobre a eficácia do controle interno.

No intuito de encontrar os resultados do último objetivo específico proposto, que trata de apresentar o resultado da eficácia do controle interno como: ótimo, bom e regular utilizou-se a metodologia de Moraes Junior e Araújo (2006), cujo sistema de controle é medido considerando a frequência de respostas afirmativas, sendo classificadas conforme os seguintes critérios:

- No intervalo do percentual de observações dos quesitos, se o nível for ótimo o controle interno estará entre 80 e 100%;

- Se for considerado bom, estará entre 70 e 79%;
- Se for considerado regular, o sistema apresenta falhas consideráveis, ficando entre 41 e 69% e,
- Se tiver até 40%, o nível será considerado insuficiente, demonstrando que o controle interno precisa ser reavaliado.

Considerando o total geral das 29 questões, multiplicou-se por 10 (dez) empresas, obtendo-se o resultado de todas as questões respondidas. Este último representa 100% de todos os escritórios entrevistados.

Com o uso da regra de três simples, verificou-se o percentual total de questões afirmativas e negativas. Após este cálculo, por meio de planilha eletrônica, obteve-se um gráfico, expondo o resultado sobre o resultado da eficácia do controle interno por meio de percentuais.

Com base nos resultados encontrados, analisou-se por meio da metodologia de Moraes Junior e Araújo (2006) o nível de eficácia (excelente, bom ou regular) das empresas como um todo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceitos e definições de Controle Interno

Para Chiavenato (2010, p.514), controle é:

O esforço sistemático de estabelecer padrões de desempenho com os objetivos de planejamentos, para desempenhar sistemas de retroação de informação a fim de comparar o desempenho atual com aqueles padrões predeterminados, verificar onde estão os desvios e medir sua significância e tomar a ação necessária, para assegurar que todos os recursos da organização estão sendo utilizados de maneira mais eficiente e eficaz no sentido de alcançar os objetivos organizacionais.

O controle interno ganhou a importância devida quando as empresas começaram a sofrer com a diversificação de produtos, aumento do número de clientes, aumento da produção, fazendo com que toda a logística da organização ficasse vulnerável para ser controlada unicamente por seu dono, então o controle interno veio ganhar maior destaque como, ferramenta de aperfeiçoamento dos procedimentos organizacionais, como um todo.

Na visão de Catelli (2007, p.146), a execução do controle deve ser aplicada na empresa de forma generalizada, onde, sua eficácia está relacionada diretamente aos planos, quanto mais claros, completos e integrados forem esse planos, melhores serão os resultados atribuídos aos controles.

Nesse sentido, toda organização deve possuir um processo de avaliação do seu desempenho, que deve ser um processo rotineiro e ligado às decisões, que analisado pelo *controller*, responsável direto pela análise consegue extrair através do eficiente sistema de controle interno as informações necessárias para o desempenho da organização.

De acordo com Schmidt e Santos (2006, p. 71), o controle, portanto, caracteriza-se como uma atividade que mede, avalia e indica, caso seja necessário, a correção dos rumos buscando o atingimento dos objetivos e dos planos de negócio. Os autores afirmam também que, os controles de gestão, necessariamente, devem criar mecanismos de análise que estejam fundamentados em padrões para posterior comparação.

Nesse sentido, o controller, é um sinal de conhecimento de toda estrutura organizacional de forma detalhada, conhecendo todas as sequências de atividades e procedimentos desenvolvidos, isso gera uma confiança para os administradores na hora de decidir e é o

que fará com que os resultados almejados sejam alcançados e otimizados por consequência de todo esse sistema.

2.2 As Fases do controle

As etapas do controle, segundo Chiavenato (2010, p.515) são:

- Estabelecimentos de objetivos ou padrões de desempenho – servem como pontos de referencia para o desempenho ou os resultados de uma organização, unidade organizacional ou atividade individual, o padrão é um nível de atividade estabelecido para servir como um modelo para a avaliação do desempenho organizacional.
- Avaliação ou mensuração do desempenho atual – deve ser expressa de maneira que facilite uma comparação entre o desempenho e o objetivo ou padrão previamente estabelecido, o propósito da avaliação do desempenho é verificar se os resultados estão sendo conseguidos e quais as correções necessárias a serem feitas.
- Comparação do desempenho atual com os objetivos ou padrões estabelecidos – a comparação pode levar em conta duas situações:
Resultados – quando a comparação entre o padrão e a variável é feita quando terminada a operação, a mensuração realiza-se em termos de algo pronto e acabado, no fim da linha.
- Desempenho – quando a comparação entre padrão e a variável é feita paralelamente à operação, ou seja, quando a comparação acompanha e monitora a execução da operação.
- Tomada de ação corretiva para corrigir possíveis desvios ou anormalidades – é a ação administrativa que visa manter o desempenho dentro do nível dos padrões estabelecidos, fazendo com que cada ação seja feita exatamente de acordo com o preestabelecido.

Verifica-se que nessas etapas, o grande fluxo de informações que dão suporte ao sistema de controle interno, que com sua adequada implantação, consegue filtrar os erros ou falhas existentes no ambiente organizacional, mesmo assim, fazendo com que os responsáveis pelos setores observe todo o desenvolvimento dos relatórios gerados sobre as informações realizadas pelas empresas.

2.3 A importância do Controle Interno

Segundo Crepaldi (2011, p.69), a importância do controle interno está relacionada à:

A utilização de um controle adequado sobre cada sistema operacional facilita o processo das informações, gerando assim a otimização de resultados favoráveis para organização com menores desperdícios.

Ainda sob o ponto de vista de Crepaldi (2011), podemos verificar a importância do controle interno, quando passamos a observar aspectos como, as análises feitas por meio dos relatórios com eficientes sistemas de controle que revelam a situação da empresa, além da proteção dos ativos da companhia e a prevenção ou descoberta de erros e fraudes, esses de responsabilidade da administração, mais que para sua adequada execução necessita de um bom sistema de controle interno.

Para Attie (2011, p.191):

A importância do controle interno fica patente a partir do momento em que se torna impossível conceber uma empresa que não disponha de controles que possam garantir a continuidade do fluxo de operações e informações proposto.

A importância do controle interno é entendida quando se observa o crescimento e a diversificação de uma organização, onde, em sua fase inicial o dono é tido como ponto referencial do controle, sendo ele o responsável por controlar quase todos os segmentos da empresa, já com a sua expansão de mercado torna-se inviável que seu dono consiga controlar tudo sozinho, então, vai surgindo a necessidade de se delegar funções a outros funcionários, dos quais espera-se muito compromisso e capacitação para gerir determinada função.

Tendo em vista as afirmações neste tópico, enfatizando a relevância do controle interno para os administradores, mostra o quanto eles de fato dependem dos resultados obtidos por meios dos relatórios que dão novos rumos as atividades da empresa. É bom ressaltar que toda empresa deve possuir controle, devendo esse ser inteiramente compatível com as atividades da empresa.

Portanto, na busca de resultados satisfatórios, como competitividade e lucratividade, toda empresa independentemente do seu porte deve implantar em sua estrutura, um adequado sistema de controle interno que atenda suas necessidades e exigências operacionais na busca da eficácia empresarial.

2.4 Princípios do Controle Interno

Para Almeida (2007, p. 64), o controle interno é normatizado por princípios que devem ser seguidos para o seu adequado funcionamento conforme citação:

Responsabilidade – as atribuições dos funcionários ou setores internos da empresa devem ser claramente definidas e limitadas, de preferência por escrito, mediante o estabelecimento de manuais internos de organização.

Rotinas Internas – a empresa deve definir no manual de organização todas as suas rotinas internas, que compreendem: formulários internos, externos e etc..

Acesso aos Ativos – a empresa deve limitar o acesso dos funcionários a seus ativos, e estabelecer controles físicos sobre esses.

Segregação de Funções – a segregação consiste em estabelecer que uma mesma pessoa não pode ter acesso aos ativos e aos registros contábeis, devido ao fato de essas funções serem incompatíveis dentro do sistema de controle interno.

Confronto dos Ativos com os Registros – a empresa deve estabelecer procedimentos de forma que seus ativos, sob a responsabilidade de alguns funcionários, sejam periodicamente confrontados com registros da contabilidade. O objetivo desse procedimento é detectar desfalque de bens ou até mesmo registro contábil inadequado de ativos.

Amarrações do Sistema – o sistema de controle interno deve ser concebido de maneira que sejam registradas apenas as transações autorizadas por seus valores corretos e dentro do período de competência.

Custo do Controle x Benefícios – o custo do controle interno não deve exceder os benefícios que dele se espera obter (ALMEIDA, 2007).

Entende-se que, levando em consideração os princípios do controle interno, adquirem-se as diretrizes necessárias para que seus quadros de funcionários possam segui-las, tendo essas atribuições específicas para executar, sem gerar uma sobre carga de funções para os funcionários.

A eficiência do sistema operacional de toda organização se dará por uma estrutura organizacional bem definida, ou seja, que atenda aos princípios do controle interno, visando melhorar a otimização da produção e dos resultados.

2.5 Objetivos do Controle Interno

Segundo Crepaldi (2011, p.68), o controle interno tem como objetivo, assegurar que todas as suas fases, desde o fluxo de informações até o processo decisório sejam revestidos de confiança, visando garantir a continuidade dos negócios da organização.

No ponto de vista de Oliveira (2007, p.85), os principais objetivos do conjunto de sistema de controles internos são:

- Verificar e assegurar os cumprimentos às políticas e normas da companhia, incluindo o código de ética nas relações comerciais e profissionais;
- Obter informações adequadas, confiáveis de qualidade e em tempo hábil, que sejam realmente úteis para as tomadas de decisões;

- Comprovar a veracidade de informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais;
- Proteger os ativos da entidade, o que compreende bens e direitos;
- Prevenir erros e fraudes. Em caso de ocorrência dos mesmos, possibilitar a descoberta o mais rápido possível, determinar sua extensão e atribuições de corretas responsabilidades;
- Servir como ferramenta para a localização de erros de desperdícios, promovendo ao mesmo tempo a, com uniformidade e a correção;
- Registrar adequadamente as diversas operações, de modo a assegurar a eficiente utilização dos recursos da empresa;
- Estimular a eficiência pessoal, mediante a vigilância exercida por meio dos relatórios;
- Assegurar a legitimidade dos passivos da empresa, com o adequado registro e controle das provisões, perdas reais e previstas;
- Assegurar o processamento correto das transações da empresa, bem como a efetiva autorização de todos os gastos incorridos no período;
- Permitir a observância e estrito cumprimento da legislação em vigor.

Nota-se a grande amplitude dos objetivos que desencadeiam uma série de operações que compreendem o processo organizacional, tendo como finalidade fornecer instrumentos aos gestores para definir sua política de atuação mostrando os procedimentos adequados para serem seguidos e proporcionar maior segurança nas atividades.

2.5.1 Preservação dos interesses

Attie (2000, p. 117), o objetivo do controle interno relativo à salvaguarda dos interesses refere-se à proteção do patrimônio contra quaisquer perdas e riscos devidos a erros ou irregularidades.

- a) Segregação de funções: estabelece a independência para as funções de execução operacional, custódia física e contabilização;
- b) Sistema de autorização e aprovação: compreende o controle das operações através de métodos de aprovações, de acordo com as responsabilidades e os riscos envolvidos;
- c) Determinação de funções e responsabilidades: a existência de organogramas claros determinam linhas de responsabilidades e autoridades definidas por toda linha hierárquica;
- d) Rotação de funcionários: corresponde ao rodízio dos funcionários designados para cada trabalho. Dessa forma, é possível reduzir a ocorrência de fraudes e contribuir para o surgimento de novas idéias;
- e) Legislação: Corresponde à atualização permanente sobre a legislação vigente, visando diminuir riscos e não expor a empresa à contingências fiscais e legais pela não obediência aos preceitos atuais vigentes;
- f) Diminuição de erros e desperdícios: indica a detecção de erros e desperdícios na fonte; comumente essas falhas são originadas devido a controle mal definidos, falta de controles, cópias e vias excessivas etc. Evidencia-se que a divisão clara e objetiva das tarefas delimitadas a cada funcionário o bom desempenho da função, como também a prevenção de erros e desperdícios;

- g) Contagens físicas e independentes: corresponde à realização de contagens físicas de bens de valores, de forma periódica, por intermédio de pessoa independente, visando maximizar o controle físico e resguardar os interesses da empresa.

Portanto, nota-se que, a importância de funções em qualquer entidade estão protegidos pelos ativos, pois acabará com acúmulo de funções no que facilitará o controle dos funcionários minimizando riscos e fraudes.

2.5.2 Precisão e confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais.

Attie (2000, p.119), enfatiza claramente a confiabilidade e precisão deste objetivo quando diz que:

“Uma empresa necessita constituir, para si, sistemas que lhe garantam conhecer os atos e eventos ocorridos em cada um dos seus segmentos. Os efeitos ocorridos através da realização de cada ato devem ser escriturados e levados, em tempo hábil, ao conhecimento dos administradores”.

Em continuidade a este objetivo de controle, Attie (2000), enumera possibilitando sua realização:

- Documentação confiável: corresponde à utilização de documentação hábil para o registro das transações;
- Conciliação: indica a precisão ou diferenças existentes entre diversas fontes de informação, visando à manutenção equilibrada entre estas e à eliminação tempestiva de possíveis pendências;
- Análise: compreende a identificação da composição analítica dos itens em exame de forma a possibilitar a constatação de sua constituição;
- Plano de contas: compreende a classificação dos dados da empresa dentro de uma estrutura formal de contas, com a existência de um plano de contas bem definido. A existência de um manual de contabilidade acrescido do procedimento de uso das contas fomenta a classificação e a utilização adequada de cada conta;
- Tempo hábil: determina o registro das transações dentro do período da competência e no menor espaço de tempo possível;
- Equipamento mecânico: a utilização de equipamento mecânico visa facilitar e agilizar o registro das transações, fomentando a divisão de trabalho.

Nesse sentido, é essencial buscar meios de suporte para as necessidades das empresas, onde possam fornecer relatórios e sistemas eficazes e confiáveis para o desempenho econômico e financeiro das empresas.

2.5.3 Estímulo à eficiência operacional

Para Attie, (2000, p.120), os principais meios que promovem a obtenção de pessoal qualificado são:

- Seleção: possibilita a obtenção de pessoal qualificado para exercer com eficiência as funções específicas;
- Treinamento: possibilita a capacitação do pessoal para a atividade proposta;
- Plano de carreira: determina a política da empresa ao pessoal quanto às possibilidades de remuneração e promoção, incentivando o entusiasmo e a satisfação do pessoal;
- Relatórios de desempenho: compreendem a identificação individual de cada funcionário. Apontam suas virtudes e deficiências, sugerindo alternativas necessárias ao aperfeiçoamento pessoal e profissional;
- Relatório de horas trabalhadas: possibilita a administração mais eficiente do tempo despendido pelo pessoal e indica mudanças necessárias ou correção das metas de trabalho;
- Tempos e métodos: possibilitam o acompanhamento mais eficiente de execução das atividades e regulam possíveis ineficiências do pessoal;
- Custo-padrão: permite acompanhar permanentemente o custo de produção dos bens e serviços produzidos, identificando benefícios e ineficiências do processo de produção.
- Manuais internos: sugerem clara exposição dos procedimentos internos; possibilitam prática uniforme, normatização e eficiência dos atos e previnem a ocorrência de erros e desperdícios;
- Instruções formais: indicam formalmente as instruções a serem seguidas pelo pessoal, evitando interpretações dúbias, mal entendidas e a possibilidade de cobranças.

Contudo, uma administração não deve confiar só em métodos sofisticados pra obter um desempenho nos relatórios e planilhas, mas também não apresentar um capital bem capacitado para as funções políticas designadas pelos chefes.

2.5.4 Aderência às políticas existentes

Os principais meios que visam dar embasamento para a aderência às políticas existentes de acordo com Attie (2000, p.121) são:

- a) Supervisão: a supervisão permanente possibilita melhor rendimento pessoal, corrigindo-se rapidamente possíveis desvios e dúvidas decorrentes da execução das atividades. Quando não são aplicados os procedimentos de controle adequados, a eficiência do sistema passa a depender, em grande parte, da supervisão exercida.
- b) Sistema de revisão e aprovação: indica que políticas e procedimentos estão sendo adequadamente seguidos pelo método de revisão e aprovação.

- c) Auditoria interna: possibilita a identificação de transações realizadas pela empresa que estejam em consonância com as políticas determinadas pela administração.

Diante do exposto, o monitoramento das operações dos setores da empresa, tem como os administradores os resultados obtidos e relatórios confiáveis, através de controles internos das empresas como bom funcionamento e deve manter o equilíbrio e fazer revisões diárias para não ocorrer falhas nos sistemas.

2.6 Abrangência do Controle Interno

De acordo com Chiavenato (2010, p.512), “o controle é o processo pelo qual são fornecidas as informações e retroação para manter as funções dentro de suas respectivas trilhas”.

O controle está presente em maior ou menor grau, em quase todas as formas de ação organizacional, onde os trabalhadores passam boa parte do seu tempo observando, revendo e avaliando o desempenho das pessoas, de unidades organizacionais, de máquinas e equipamentos, de produtos e serviços em todos os níveis da empresa.

Ainda sob a visão de Chiavenato (2010), o controle interno pode ocorrer em 3 níveis, o estratégico, o tático e operacional.

O controle estratégico denominado de controles organizacionais, constituem o sistema de decisões de cúpula que controla o desempenho e os resultados da organização com um todo, tendo por base informações externas – que chegam do ambiente externo – e as informações internas – que sobem internamente através dos vários níveis organizacionais.

O controle tático é feito no nível intermediário e refere-se a cada uma das unidades organizacionais – sejam departamentos, divisões ou equipes. Geralmente estão orientados para o médio prazo, isto é, para o exercício anual.

O controle operacional é feito no nível operacional da organização e são projetados ao curto prazo.

A utilização dos controles mostra se as atividades controladas estão ou não alcançando os objetivos ou resultados desejados, além de revelar os pontos que devem ser aprimorados dentro do sistema organizacional.

2.7 Limitações do Controle Interno

Segundo Almeida (2007, p.70), as limitações do controle interno, são principalmente com relação a:

- Conluio de funcionários na apropriação de bens da empresa;
- Os funcionários não são adequadamente instruídos com relação às normas internas;
- Funcionários negligentes na execução de suas tarefas diárias.

Tendo como base essas limitações a importância da segregação das funções é ressaltada por ser considerado o elemento mais importante dentro de um sistema eficaz de controle interno, que restringe o funcionário a controlar de forma peculiar todas as etapas de uma determinada transação, sem que tenha interferência de outra, ou outras, pessoas que verifiquem a sua execução.

Deve ser observado por todos os funcionários, o manual de procedimentos da organização, tendo em vista, realizar toda a rotina inerente as diretrizes da empresa a serem obedecidas por seus funcionários na realização de suas atividades, esperando que desse sistema se consiga extrair uma certeza com relação a consecução dos seus objetivos.

Apesar do que foi explanado, vale ressaltar que, por mais avançado que seja o sistema de segregação das funções de uma entidade, não está garantido, que nele não possa haver fraudes, principalmente nos cargos de maiores autoridades, ou seja, nas chefias.

2.8 Levantamento do sistema de controle interno

Para Almeida (2007, p.72), as informações sobre o sistema de controle interno são obtidas das seguintes formas:

- Leituras de manuais internos de organização e procedimentos;
- Conversa com funcionários da empresa;
- Inspeção física desde o início da operação (compra, venda, pagamentos, etc.) até o registro no razão geral.

Ainda na visão de Almeida (2007), o levantamento do sistema de controle interno é realizado através de questionários de controle interno preenchidos por auditores, que certifica de que o levantamento efetuado realmente está sendo aplicado.

Esses questionários geralmente refere-se às peculiaridades do sistema de controle interno, tratando-se de um questionário padrão que costumam ser divididos em áreas de operações, em que os auditores irão filtrar de forma geral todo o funcionamento do sistema para o melhor desenvolvimento dos trabalhos.

Para Attie (2011, p.294), a aplicação do método de questionários deve prever o desenvolvimento de questões destinadas a avaliar o controle interno de pequenos negócios também, tendo em vista, a imensa maioria das empresas que são de pequeno porte e os aspectos mínimos a serem considerados por toda empresa no tocante a controle interno. Cada organização possuem suas características peculiares que devem ser observadas em seus questionários, afim de revelar se o sistema está atendendo as expectativas de um eficiente funcionamento.

Toda organização deve possuir um sistema de controle interno, seja ela de pequeno, médio ou grande porte, com o objetivo de proteger seus interesses, de garantir a lisura de seus informes e relatórios, gerando confiança para os seus sócios.

2.9 Características de um sistema de controle interno

Sob a ótica de Almeida (2007, p.63), o controle interno tem com característica a existência dos controles contábeis, responsáveis pela geração de dados contábeis confiáveis e proteção dos seus ativos e também dos controles administrativos responsáveis por auxiliar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa, que atuam concomitantemente para desempenhar de forma eficaz todo o processo de gerenciamento da organização.

Para Almeida (2007) são exemplos de controles contábeis:

- Sistemas de conferência, aprovação e autorização;
- Segregação de funções (pessoas que tem acesso aos registros contábeis não podem custodiar ativos da empresa);
- Controles físicos sobre ativos;

- Auditoria interna.

Ainda para Almeida (2007) são exemplos de controles administrativos:

- Análises estatísticas de lucratividade por linha de produtos;
- Controle de qualidade;
- Treinamento de pessoal;
- Estudos de tempos e movimentos;
- Análises das variações entre os valores orçados e os incorridos;
- Controle dos compromissos assumidos, mais ainda não realizados economicamente.

Toda organização precisa ter um plano organizacional, o mais simples e flexível, devendo estabelecer claramente suas autoridades e responsabilidades estabelecidas para que todos dentro da organização possam cumpri-las.

Na visão de Attie (2011, p.193), as características de um eficiente sistema de controle interno compreendem:

- Plano de organização que proporcione apropriada segregação de funções entre execução operacional e custódia dos bens patrimoniais e sua contabilização.
- Sistema de autorização e procedimentos de escrituração adequados, que proporcionem controle eficiente sobre o ativo, passivo, receitas, custos e despesas;
- Observação de práticas salutaras no cumprimento dos deveres e funções de cada um dos departamentos da organização; e
- Pessoal com adequada qualificação técnica e profissional para a execução de suas atribuições.

Todos esses pontos são responsáveis pela independência estrutural da empresas, as funções de operação, custódia, contabilidade e auditoria interna representam um ponto importante para qualquer plano organizacional.

No processo de aprovação das operações e transações existem etapas que tratam de pontos vitais do controle interno para o cumprimento do programa da administração, que devem ter aprovação em todas as etapas, afim de concretizar todas as operações e transações de forma eficaz. É preciso prover os meios para garantir a integridade das autorizações, registros e custódias, ou seja, os procedimentos adotados devem possuir embasamento necessário para que as transações e registros sejam autorizadas.

Além disso, todos os funcionários devem receber treinamento adequado para a realização de suas tarefas além de informações relevantes em suas determinadas áreas técnicas,

gerencial e operacional, para garantir um sistema de controle interno que funcione de forma correta.

2.10 Plano organizacional

De acordo com Chiavenato (2010), o planejamento organizacional é essencial para qualquer tipo de organização ou atividade, onde se organizam todos os sistemas, estabelecendo de maneira adequada as relações de autoridades e responsabilidades em todos os níveis da organização para estabelecer os objetivos e definir de forma irãõ alcançá-los.

O planejamento consiste em tomar decisões de forma antecipada, que mostra a eficácia do sistema de controle interno, além de torna-lo prático, econômico, e útil, isso geralmente é feito por normas estabelecidas nos manuais de procedimentos de cada organização.

Dentro do plano organizacional, deve-se levar em consideração além dos controles contábeis essenciais para se gerenciar a organização, os controles administrativos que normalmente são expostos de forma indireta aos registros financeiros. O planejamento e controle existem em todas as áreas funcionais de uma organização e não apenas na área financeira, ainda podemos afirmar que dentro da alta administração é normal exaltar mais a questão sobre planejamento do que a do controle.

Para Figueiredo e Caggiano (2008, p.220), os padrões de controle são delineados no processo de planejamento. Eles são usados como índices pelos quais a eficácia e o resultado das atividades organizacionais são alcançados, pois fornecem a base de comparação entre os desempenhos real e planejado.

Segundo Frezatti (2007, p.11), o sistema de planejamento pode trazer maior transparência entre as áreas da organização pelo fato de trabalharem e discutirem juntas suas etapas, o que facilita para os gestores o melhor entendimento das áreas que não são da sua responsabilidade.

2.11 A Gestão das Empresas de Contabilidade

A gestão das empresas de contabilidade mostra uma relação difícil com a formação dos contabilistas. Para Marion (2010) relata que os alunos dos cursos de contabilidade raramente conseguem definir durante o curso em qual área irãõ se especializar. Nesse

sentido, os alunos concluintes terminam o curso sem saber a área contábil específica para sua atuação.

Para Peleias et al. (2007) apontam para a importância do contador profissional se tornar contador empresário, ressaltando a necessidade dos gestores de escritórios contábeis desenvolverem uma imagem positiva da sua marca pessoal. Assim, os escritórios contábeis precisam ter uma visão competitiva dos negócios, onde necessita oferecer produtos e serviços diferenciados aos seus clientes.

Segundo Walter et al. (2009) a atitude empreendedora dos pequenos escritórios de contabilidade afeta o conteúdo da estratégia e aponta a importância de considerar os fatores contingenciais (estratégia, ambiente e comportamento empreendedor) para a compreensão da gestão contábil. Nesse sentido, os contabilistas precisam obter uma estratégia de ambiente e um comportamento empreendedor para tornar-se um profissional sucedido.

As empresas de contabilidade apresentam importantes características para o funcionamento dos escritórios que foram identificados por Souza (2003), que relata uma gestão destas organizações as decisões são tomadas exclusivamente pelo diretor, embora algumas decisões de nível operacional possam ser tomadas pelos colaboradores que participam diretamente do processo de trabalho. Tendo vista, que a tomada de decisão deve ser coerente e eficaz para não prejudicar os seus clientes e mantendo cada vez mais satisfeitos com seus serviços.

2.12 O controle interno nas empresas de contabilidade

Para Chiavenato (2010, p.513), os conceitos mais comuns de controle refere-se ao:

- Controle como função restritiva e coercitiva – que é utilizada no sentido de coibir ou restringir alguns tipos de desvios indesejáveis ou de comportamentos errados;
- Controle como um sistema automático de regulação – que visa manter automaticamente o grau constante no fluxo ou funcionamento de um sistema;
- Controle como função administrativa – que é o controle como parte do processo administrativo, como o planejamento, organização e direção.

A função administrativa é a responsável por monitorar e avaliar todas as atividades e também os resultados conseguidos, para que todo o processo de planejamento seja bem sucedido.

Afirma Crepaldi (2007, p. 277) que, a função da contabilidade como instrumento de controle administrativo é hoje unanimemente reconhecida. Nesse sentido, as empresas prestadoras de serviços contábeis como em qualquer outra deve possuir suas políticas que são aplicadas através de uma supervisão, de um sistema de revisão e aprovação e de auditoria interna.

Já Moraes Junior & Araújo (2006) afirmam que, no segmento de serviços contábeis, o controle interno oferece um rigoroso cumprimento das obrigações fiscais, protegendo o patrimônio contra multas e os clientes contra penalidades provenientes da lei de sonegação de impostos.

Nas empresas do setor contábil, com a crescente aplicação dos meios eletrônicos nos sistemas de informação das empresas, surgem novos aspectos a respeito do controle interno, devendo-se observar:

- Os programas quanto ao seu funcionamento, praticidade, manutenção dos equipamentos que por sua vez deve ser realizadas por pessoal qualificado;
- Aos procedimentos de entrada, documentação dos clientes devem ser recebidas de forma ordenada, acurada e completa para serem processadas corretamente;
- O processamento deve ser realizado por pessoas instruídas de forma precisa e por escrito;
- Manutenção dos arquivos que impossibilitam rasuras, extravio, reutilização indevida, utilizando para isso uma identificação adequada.

Deste modo, verifica-se que na implantação do controle interno deve-se observar a atividade empresarial desenvolvida pela empresa para que seja adequada de forma eficaz com o menor custo benefício.

Nas empresas contábeis, como em todas as outras empresas, é relevante a implantação do sistema de controle interno, pois permite aos gestores tomar decisões mais acertadas com base em relatórios confiáveis e seguros extraídos de um sistema eficiente, tudo isso proporcionado por um plano organizacional fortalecido, base para se iniciar uma gestão de qualidade.

Um sistema de controle interno bem elaborado pode agregar uma série de atividades peculiares tanto, para a contabilidade quanto, para a administração, desenvolvendo relatórios operacionais periódicos que atendam aos interesses da organização.

3 ANÁLISES DOS RESULTADOS

De acordo Moraes Junior & Araújo (2006), para que a empresa contábil consiga cumprir sua missão, ela necessita de uma política definida que mantenha a conduta eficiente e ordenada das operações, de modo que seus objetivos sejam atingidos e atendam as exigências legais. Assim, os escritórios precisam preencher as missões que as entidades necessitam para obter os seus objetivos atendidos com eficiência e eficácia.

Para a análise de resultados, foram submetidas à entrevista, os dez escritórios de contabilidade, classificados como escritórios individuais, localizados em setores comerciais da cidade de Pombal, no sertão do Estado da Paraíba em Fevereiro de 2014. Assim, apresenta-se um quadro-resumo (quadro 2), desta análise.

Nº	Testes de Procedimentos	SIM	NÃO
1	A documentação é organizada antes de se fazer os lançamentos?	10	0
2	Os documentos contábeis são enviados ao setor?	7	3
3	O setor pessoal é integralizado com o setor contábil?	7	3
4	O setor fiscal é integralizado com o setor contábil?	7	3
5	Os operadores são treinados pela empresa?	8	2
6	Os clientes mandam a documentação dentro do prazo?	5	5
7	Quem lança o movimento também confere?	7	3
8	Há contadores em todos os setores da empresa?	1	9
9	O programa de informática é eficiente?	10	0
10	O operador tira suas dúvidas com o supervisor?	8	2
11	Há reuniões internas semanalmente?	1	9
12	Há algum contato com os clientes sobre sua tributação?	9	1
13	Há visitas técnicas aos clientes?	9	1
14	Há acompanhamento nas fiscalizações?	9	1
15	As dúvidas são tiradas nos órgãos competentes?	9	1
16	As obrigações acessórias são realizadas dentro do prazo?	9	1
17	O arquivo de documentos é feito de forma correta?	10	0
18	As retificações são acompanhadas pelo supervisor?	10	0
19	Os operadores participam de reciclagem na área?	8	2
20	O controle interno é importante na sua empresa?	10	0
21	Há (ou houve) planejamento estratégico na empresa?	6	4
22	A contabilidade é feita conforme os princípios contábeis?	10	0
23	A documentação volta aos clientes protocolada?	9	1
24	As obrigações principais são entregues dentro do prazo?	10	0
25	Os clientes recebem informações sobre o cálculo dos impostos?	10	0
26	Seus clientes sempre visitam a empresa?	5	5
27	É oferecido algum serviço adicional aos clientes?	5	5
28	O serviço realizado é apenas para cumprir as obrigações fiscais?	2	8
29	Na sua opinião, há qualidade no seu serviço?	10	0

Quadro 2: Quadro-resumo sobre as respostas das Empresas de Contabilidade de Pombal com relação aos testes de procedimentos de controle.

O quadro 2 visou facilitar o entendimento das respostas no questionário, onde foi apresentado um resumo, que estão elencadas com o total das empresas que responderam positivamente e negativamente as perguntas do teste, verificando o questionário e as respostas dos contadores sobre os objetivos propostos desta pesquisa. Assim, a análise obtida na pesquisa dos 10 (dez) escritórios de contabilidade na cidade de Pombal foi a seguinte:

- Os principais procedimentos operacionais das empresas estudadas;
- A existência de integralização entre os setores da empresa;
- Os serviços contábeis ofertados aos clientes;
- A influência dos procedimentos fatores externos (clientes) e fatores internos (funcionário x informática) para a qualidade do serviço realizado.

Os gestores das empresas contábeis no que concernem ao aperfeiçoamento de seus funcionários, controle e planejamento das atividades e os serviços oferecidos. Nesse sentido, o controle interno das operações das empresas está em qualquer atividade, e principalmente na área contábil, que é o objetivo desse estudo, onde necessita ser avaliado o grau de confiabilidade das entidades. A análise de cada item investigado está indicador descrito nas seguintes informações.

3.1. Principais procedimentos operacionais das empresas estudadas

Para os principais procedimentos operacionais, os escritórios de contabilidade relataram os seguintes aspectos:

- Se os documentos contábeis das empresas são enviados ao setor da contabilidade;
- Verificação do contato com os clientes sobre sua tributação;
- Existência de retificações acompanhadas pelo supervisor; e,
- Entrega de obrigações principais e acessórias dentro do prazo;
- Treinamento dos operadores pela própria empresa;
- Participação dos operadores em reciclagem na área;
- Documentação protocolada que volta para os clientes;
- Informação sobre o cálculo dos impostos para os clientes;
- Existência de contadores em todos os setores da empresa; e,

- Verificação do procedimento adotado no que trata o lançamento do movimento e da conferência (se é o mesmo responsável).

Assim, os contabilistas necessitam de uma organização dos documentos das empresas antes de fazerem os lançamentos e o seu devido arquivamento, conforme gráfico 1.

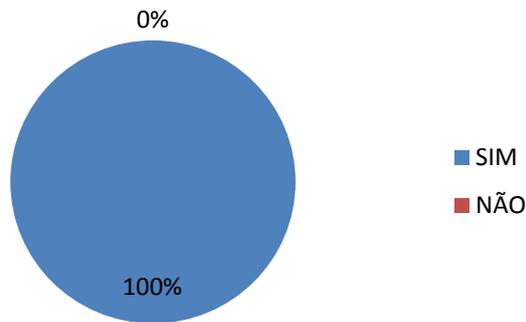


Gráfico 1 – Existência de organização dos documentos das empresas contábeis antes de se fazer os lançamentos e o seu devido arquivamento.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

O gráfico 1 revelou que, todos os escritórios contábeis entrevistados no município, revelam um controle interno bem aplicado no funcionamento e lançamentos contábeis em relação ao arquivamento dos documentos.

Já o gráfico 2, trata do controle dos contabilistas sobre os envios de documentos contábeis pela empresa ao setor pessoal, controle de tributação e ainda o prazo de entrega das obrigações exigidas pelos escritórios.

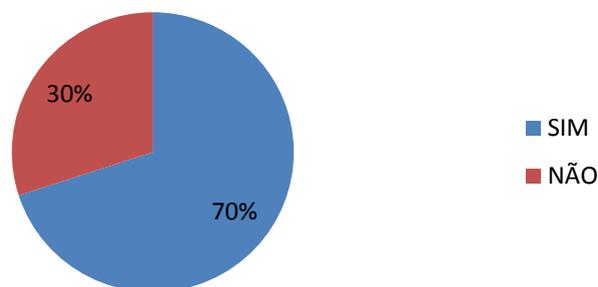


Gráfico 2 – Verificar o controle dos envios de documentos contábeis pela empresa no setor pessoal.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

A análise verificou que 70% dos entrevistados recebem a documentação no prazo da escrituração pessoal e também o controle de tributação das empresas que prestam os

serviços. Assim, percebe-se que 30% dos contabilistas não entregam no prazo, podendo causar transtornos para entidades como aos escritórios.

O gráfico 3 apresenta os procedimentos internos sobre os treinamentos dos funcionários, tanto na parte de entrega de documentação aos clientes como no cálculo dos impostos entregues.

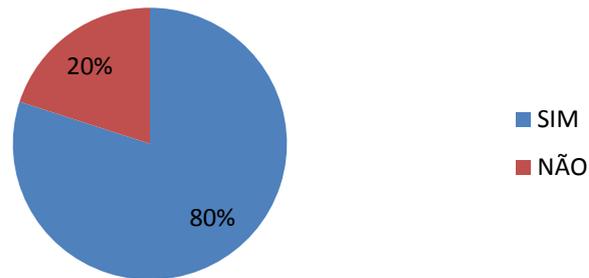


Gráfico 3: Adequação de procedimentos internos referentes a treinamentos dos funcionários.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Diante do gráfico analisado, verificou-se que 80% dos escritórios aplicam treinamentos com os funcionários, pois investe no setor pessoal, onde é feita todas as entregas de documentos através de protocolos, para não obter extravio. Assim, os clientes recebem explicações sobre os cálculos dos impostos que devem ser pagos. Contudo, percebeu que 20% dos contabilistas não apresentam ferramentas de controle interno.

O gráfico 4 apresenta o resultado sobre a existência de responsáveis pelo controle interno das empresas.

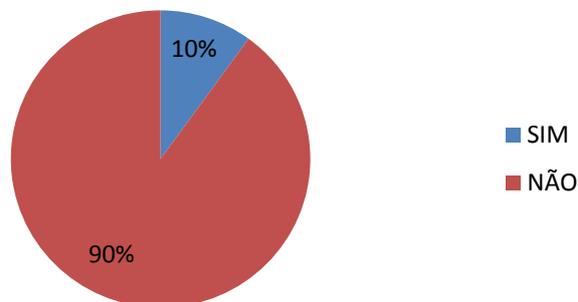


Gráfico 4: Existência de responsáveis no controle interno contábil em todos os setores da empresa contábil.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Diante do gráfico 4, verificou-se que 90% dos escritórios da cidade de Pombal não tem nenhum responsável pelo controle interno dos setores. Ainda, verificou que 10% dos

contadores estão presentes nos seus escritórios, obtendo o comando dos trabalhos e conferindo as movimentações contábeis e acumulando diversas funções.

3.2 Existência de integralização entre os setores da empresa

As questões 3 e 4 do questionário investigaram a integralização dos setores das empresas, em busca da ferramenta que controla as suas atividades. Esse resultado, conforme gráfico 5, retrata a integralização dos setores pessoal e fiscal nas empresas contábeis:

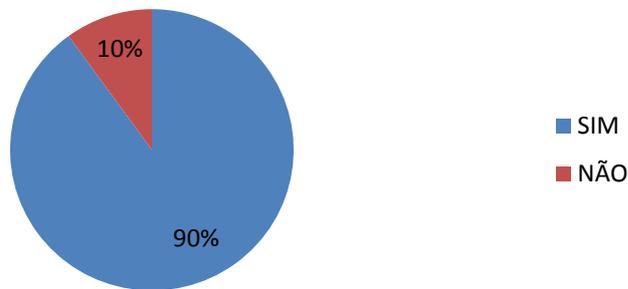


Gráfico 5: Integralização do setor pessoal e contábil nas empresas contábeis

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

O gráfico 5 identificou que 90% dos escritórios entrevistados possuem uma integralização nos setores fiscal como pessoal, assim, serve de relevância para interação de informações e desenvolvimento dos serviços. Nesse sentido, mostra o bom funcionamento entre os setores nos escritórios, enquanto apenas 10% dos mesmos não utilizam dessa ferramenta.

3.3 Serviços contábeis ofertados aos clientes

Na análise dos serviços contábeis sobre as 10 (dez) escritórios individuais do setor contábil, foram observadas as seguintes questões:

- Existência de visitas técnicas aos clientes;
- Realização de acompanhamento nas fiscalizações;
- Se as dúvidas são tiradas nos órgãos competentes;
- Se o serviço realizado é apenas para cumprir as obrigações fiscais; e,
- Opinião das empresas com relação a qualidade dos seus serviços prestados.

As questões 13,14 e 15 que investigaram as visitas técnicas, o acompanhamento dos escritórios nas fiscalizações das entidades e principalmente as dúvidas criadas pelos clientes nos órgãos competentes verificaram o mesmo percentual. Assim está representando no gráfico 6.

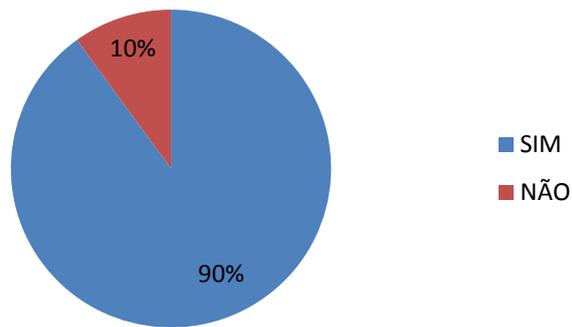


Gráfico 6: As visitas técnicas aos clientes, acompanhamento das fiscalizações e as dúvidas dos clientes aos órgãos competentes.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

No gráfico 6, percebe-se que 90% dos escritórios realizam visitas técnicas aos clientes, e prestam todos os serviços esclarecendo-os ou procurando solucionar as necessidades das empresas, sendo assim, obtendo qualidade na prestação dos serviços fornecidos.

Já nos serviços de acompanhamento nas fiscalizações, os escritórios contribuem para o serviço, pois os clientes precisam dessa transparência e colocando cientes da situação atual das empresas, podendo tomar uma decisão correta e eficaz.

Assim, identificou também que 10% dos escritórios entrevistados não prestam esclarecimentos aos clientes nas duvidas existentes dos serviços prestados.

No que tange ao gráfico 7, além das questões anteriores, os gestores das entidades relatam que os serviços contábeis são prestados com rapidez. Assim, as informações adquiridas pelos escritórios para entidades são de suma importância, onde apenas 20% afirmam que prestam serviço somente para cumprir as obrigações fiscais.

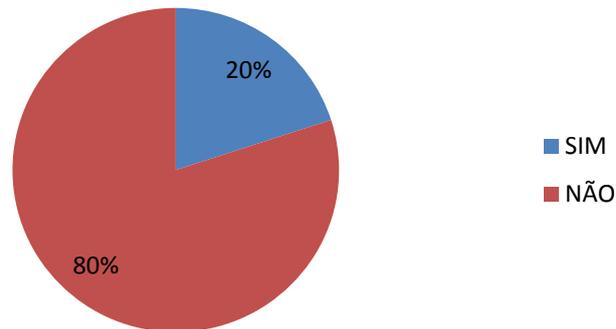


Gráfico 7: Empresas que prestam serviço para cumprir as obrigações fiscais das empresas.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Com base nas afirmações de Silva (2008), considera-se o resultado, que todos os gestores das empresas consideram o serviço contábil de excelente qualidade. Já em contrapartida, 80% dos escritórios não prestam serviços para cumprir as obrigações fiscais e para identificar as condições reais das empresas de estabelecer suas metas podendo almejar os seus objetivos.

O gráfico 8, relata os dados adicionais oferecidos pelos escritórios entrevistados.

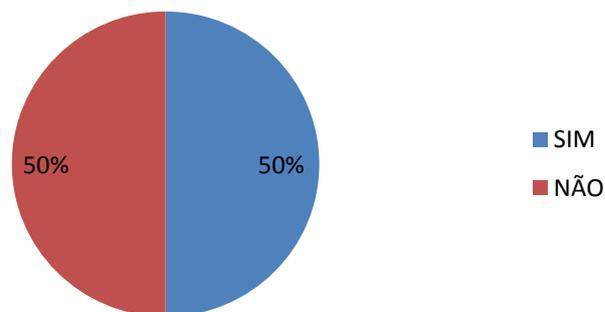


Gráfico 8: Empresas oferecem algum serviço adicional para os clientes

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Conforme resultados apresentados no gráfico 8, ambos apresentaram 50%, ou seja, a metade das empresas acrescentam valor com a disponibilização de serviços. Com base na observação os escritórios de contabilidade, supõe que estes serviços podem estar relacionados com: controle de estoque, patrimonial, as folhas de pagamento pessoal e os impostos. Contudo, não se sabe se estes serviços estão relacionados à auditoria e perícia.

3. 4 Influência dos fatores externos e internos para qualidade do serviço realizado

Ao identificar a qualidade do serviço prestado pelos escritórios, foram investigados fatores internos e externos que podem contribuir no controle interno das entidades. São estes:

- Entrega dos documentos dentro do prazo por parte dos clientes;
- Eficiência do programa de informática das empresas;
- Se o operador tira suas dúvidas com o supervisor da empresa contábil;
- Existência de reuniões internas semanalmente; e,
- Frequência da visita de seus clientes na empresa.

Segue os resultados do gráfico 9, que revela a influência de fatores externos na entrega de documentação no prazo.

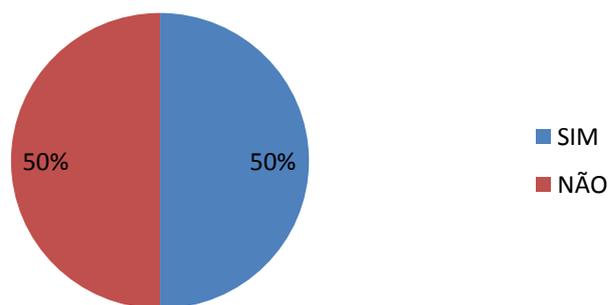


Gráfico 9 – Influência de fatores externos na entrega da documentação no prazo

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

O gráfico 9, relatou que 50% dos clientes entregam as documentações no prazo para os lançamentos fiscais nos governos Municipal, Estadual e Federal, sendo isto, não trazendo transtornos para os escritórios e clientes. Já a outra parte entrega depois do prazo estabelecido, causando prejuízos como multas e atrasos na execução das obrigações fiscal, contábil, trabalhista e previdenciária.

O gráfico 10 aborda o fator interno dos escritórios, que é a eficiência dos programas de informática.

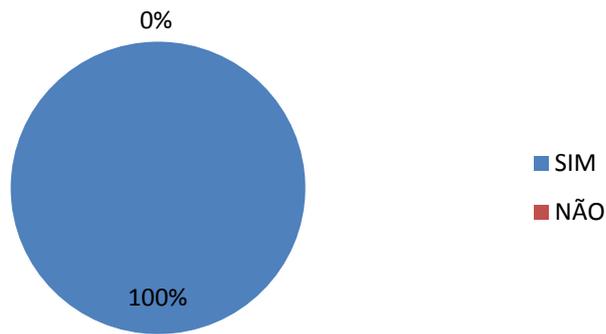


Gráfico 10 - O fator interno referente à eficiência do programa de informática.
 Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

O gráfico 10, investigou que 100% dos escritórios entrevistados afirmam que os programas de informática dos quais prestam serviços aos clientes é eficaz.

Outro fator interno relevante é referente aos esclarecimentos de dúvidas por parte do operador com o supervisor dos setores dos escritórios (gráfico 11).

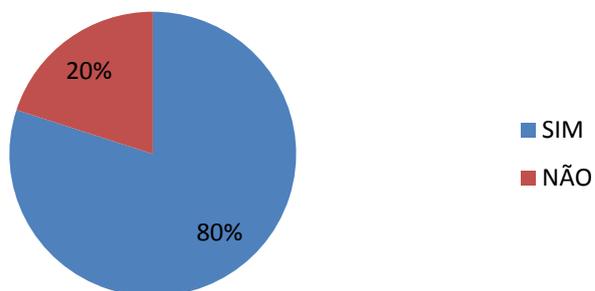


Gráfico 11 – Fator interno referente ao esclarecimento de dúvidas por parte do operador com o supervisor.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

No gráfico 11 apresentou que 80% dos escritórios contábeis recebem explicação dos operadores para o cumprimento das tarefas por parte dos supervisores. Assim, o controle interno continua eficiente, e obtendo uma avaliação competente dos profissionais que geram informações.

O gráfico 12 a seguir revela sobre os resultados decorrentes da frequência das reuniões internas que os escritórios de contabilidade de Pombal fazem semanalmente.

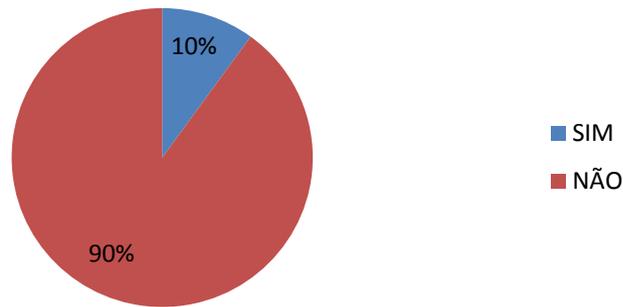


Gráfico 12 – Verificação de reuniões internas semanais na empresa contábil.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Conforme o gráfico 12, 90% dos escritórios contábeis não fazem reuniões semanais, portanto, não há como prevenir e/ou tomar medidas corretivas de imediato em meios aos problemas que possam surgir em cada setor dos escritórios. Já, 10% apresentam reuniões com todos os setores dos escritórios para melhorar e avaliar cada desempenho profissional.

Seguem-se os resultados do gráfico 13, que trata da frequência dos clientes em visitar as empresas contábeis e os escritórios questionados.

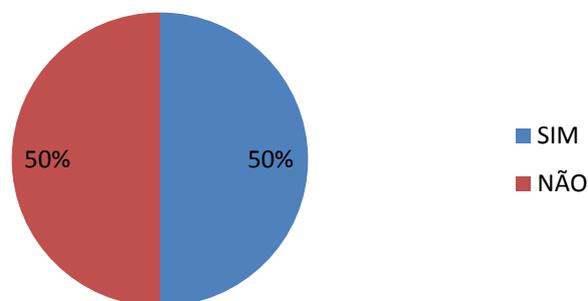


Gráfico 13 – Grau de frequência de visita de clientes nas empresas contábeis.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

O gráfico 13 identificou que 50% dos entrevistados têm uma boa relação com seus clientes, haja vista recebem visitas frequentes de seus clientes. Para um suporte eficiente, um ótimo atendimento e um ambiente confortável para atender as novas clientelas são requisitos necessários em uma empresa contábil. Por outro lado, a visita dos contabilistas para seus clientes, em forma de reuniões também causam um entendimento necessário.

É preocupante que os outros 50% não recebem visita de seus clientes, que podem ser decorrentes de vários fatores. Se houver visitas constantes dos contadores para seus referidos clientes, no intuito de participar de reuniões e ou consultorias financeiras de um

modo geral, é um ponto positivo, no que tange o papel do contabilista no auxílio a tomada de decisão. Caso contrário, como afirmado no gráfico 7, a maioria das empresas contábeis prestam serviço apenas para cumprir as obrigações fiscais das empresas. Este, por último, explica em parte os resultados apresentados.

3.5 Percepção dos gestores das empresas contábeis no controle interno, planejamento das atividades e os serviços oferecidos.

A percepção dos gestores sobre o controle interno, planejamento e serviços foram atribuídos os seguintes aspectos:

- Importância do controle para sua empresa (gráfico 14)
- Observância dos princípios contábeis para realização da contabilidade (gráfico 14)
- Existência de planejamento estratégico na empresa (gráfico 15)

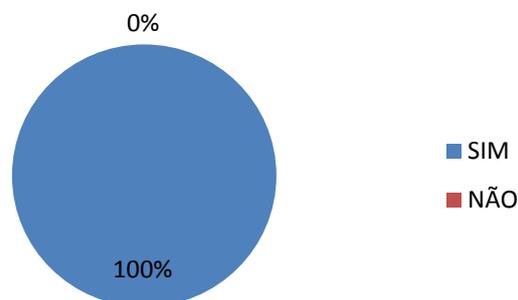


Gráfico 14 – Percepção da empresa contábil com relação à importância do controle interno e utilização dos princípios contábeis na contabilidade.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

No gráfico 14, a percepção dos contabilistas foi de 100%, que importante o controle interno e a aplicação dos princípios contábeis. Neste sentido, as empresas procuram a uniformização dos sistemas operacionais e gerenciais, assim obtendo uma possibilidade de manuais de procedimentos e tarefas na identificação contábil e especificações legais.

De acordo com escritórios (gráfico 15) observa-se que 40% não o realizam. Nesse sentido, o controle interno e planejamento necessitam andarem interligados, podendo assim tomar decisões em longo prazo.

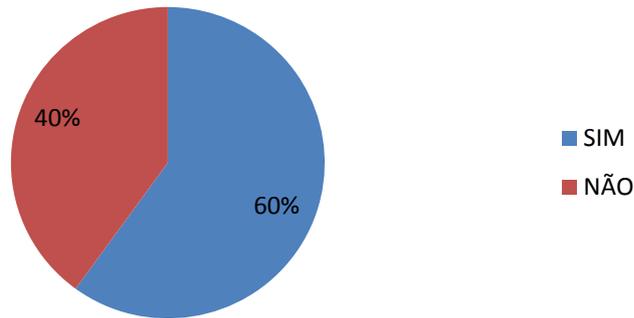


Gráfico 15 – Verificação da presença de planejamento estratégico nas empresas contábeis

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Diante do gráfico 15, percebe-se que 60% dos contabilistas entrevistados realizam ações de controle interno como uma estratégia de melhorar o desempenho dos clientes em longo prazo.

Conforme a metodologia adotada, investigou-se o nível de controle interno dos escritórios como ótimo, bom, regular e insuficiente, perante a metodologia de Moraes Junior e Araújo (2006).

Tendo como objetivo o controle interno aplicado aos escritórios de contabilidade, obteve-se um resultado como bom, pois conforme análise nos 10 escritórios pesquisados, o sistema de controle interno apresentou uma média geral de 70%, ou seja, está no parâmetro proposto por Junior e Araujo (se for considerado bom, estará entre 70 e 79%);

Observa-se que por pouco não foi considerado regular, em virtude de suas falhas nos serviços contábeis para com os clientes; a falta de reuniões internas para a busca de melhorias para entidades; ausência de supervisores contabilistas nos setores pessoal e fiscal; e, impontualidade no envio dos documentos exigidos no prazo pelos clientes.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O controle interno ganhou importância pelo fato das empresas começarem a desenvolver a gestão empresarial com o aumento do número de clientes e da produção, fazendo com que toda a logística da organização ficasse vulnerável para ser controlada unicamente por seu dono. Assim, o controle é uma ferramenta na gestão empresarial e financeira na utilização dos prestadores de serviços contábeis.

Nesse sentido, os escritórios fazem aplicação do sistema de controle interno para obter uma composição organizacional eficiente e eficaz, com um intuito de gerar relatórios seguros para realização das empresas. O controle tem característica de funcionar como ação preventiva nas falhas dos problemas e oferecendo uma finalidade de segurança na execução dos trabalhos pelo controle interno.

O trabalho teve como objetivo demonstrar o controle interno nos escritórios de contabilidade do município de Pombal, classificados como escritórios individuais.

Perante os objetivos específicos, os escritórios entrevistados apresentaram os procedimentos do controle interno que, durante uma organização buscam aperfeiçoar os treinamentos dos seus funcionários para obter um sistema operacional eficaz. Contudo, os escritórios oferecem serviços na parte pessoal e fiscal mostrando uma integração entre os setores prestadores de serviços, além disso, mostra uma atuação de qualidade dos contadores com seus clientes na interação de gerenciamento dos serviços prestados.

Diante dos escritórios entrevistados, observam-se alguns procedimentos de controle interno que, uma organização necessita dos envios dos documentos contábeis pela empresa para os lançamentos, em contrapartida, os treinamentos dos funcionários precisam ser eficazes, pois utilizam programas de informática com agilidade na transmissão dos lançamentos e arquivamentos de documentos e uma integralização entre os setores fiscal e pessoal.

Assim, esses procedimentos são considerados relevantes na interação de informações importantes no desenvolvimento do controle interno, visto que, contribuem no funcionamento ágil das empresas e buscam um planejamento estratégico para tomada de decisões das organizações.

O estudo verificou os pontos negativos sobre os serviços prestados pelos entrevistados como a falta de reuniões internas semanalmente com os clientes, o não envio de documentos nas datas exigidas e faltam responsáveis para atender todos os setores fiscais e pessoais. Nesse sentido, os escritórios necessitam aperfeiçoar o seu controle interno, tendo vista, que as transformações contábeis têm adequar as mudanças exigidas pelos sistemas para melhoramento dos serviços prestados.

Para responder a indagação desta pesquisa, que tratou como os escritórios de contabilidade do município de Pombal-PB, classificados como escritórios individuais utilizam o controle interno para sua prestação de serviços. Assim, percebe-se que os escritórios contábeis utilizam da ferramenta de controle interno, mas não o suficiente para as tomadas de decisões, pois 70% dos contadores usam o controle interno para obter relatórios eficazes na busca de melhorar as empresas dos seus clientes.

Conclui-se que os escritórios entrevistados necessitam de melhorias no sistema de controle interno e em seus serviços, pois estão distantes ainda do controle interno de qualidade. Deve-se investir nos serviços e principalmente nos funcionários para o desenvolvimento das atividades diárias para evitar falhas nos serviços prestados. Assim, a verificação do funcionamento do controle é primordial já que necessita de um monitoramento diário para evitar riscos e obter decisões precisas.

Como sugestões de melhorias para as empresas estudadas é a obtenção de uma determinação no desenvolvimento dos sistemas e no aperfeiçoamento dos controles gerenciais, a fim de melhorar a interação com os clientes e principalmente uma realização profissional.

Para pesquisas futuras, sugere-se realizar este estudo nos demais municípios circunvizinhos e desenvolvidos como Patos, Sousa e Cajazeiras, analisando suas similaridades e divergências, com os resultados encontrados no município de Pombal.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria**: um curso moderno e completo. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ATTIE, William. **Auditoria**: conceitos e aplicações. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BEUREN, Ilse Maria (org.) *et. al.* **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade**. Teoria e Prática. 3ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

CATELLI, Armando. **Controladoria**: uma abordagem da gestão econômica – GECON. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

_____. **Administração**: teoria, processo e prática 2.ed. São Paulo: Makron Brooks, 1994.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**. 4.ed. São Paulo: Makron Brooks, 1993.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil**: teoria e prática. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Curso básico de contabilidade**: resumo da teoria, atendendo às novas demandas da gestão empresarial, exercícios e questões com respostas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Contabilidade gerencial**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 1998.

FAYOL, Henry. **Administração industrial e geral**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 1981.

FIGUEIREDO, Sandra; CAGGIANO, Paulo Cesar. **Controladoria**: teoria e prática. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOBATTI, Ricardo Leandro. A importância dos controles internos na elaboração de demonstrativo contábil qualitativo. In: **Portal Classe Contábil**, 02.01.2012. Disponível em: <http://www.classecontabil.com.br/imprimir/artigo/2294>. Acesso em: 09.03.2014.

GRUPO IBOPE, Qual a diferença entre pesquisa qualitativa e quantitativa? Disponível em: <http://www.ibope.com.br/...> Acesso em: 13 mar.2014.

LOPES, Jorge. **O Fazer do Trabalho Científico em Ciências Sociais Aplicadas**. 1ª Ed. Recife: Editora Universitária da UFPE, 2006.

MORAES JUNIOR, Valadério Freire; ARAÚJO, Aneide Oliveira. Características do controle interno nas empresas de serviços contábeis. In: **Congresso USP FIPECAFI**. Artigo 6, 2006. Disponível em: <http://www.congresso.fipecafi.org/artigos62006/460.pdf>. Acesso em: 04 fev.2014.

NASCIMENTO, Auster Moreira; REGINATO, Luciane. **Controladoria**: um enfoque na eficácia organizacional. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Luís Martins de. **Controladoria estratégica**. /Luís Martins de Oliveira, José Hernandez Perez Jr., Carlos Alberto dos Santos Silva. – 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PEREZ JUNIOR, José Hernandez. **Auditoria de demonstrações contábeis**: normas e procedimentos. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

PETER, Maria da Glória Arrais; MACHADO, Marcus Vinícius Veras. **Manual de auditoria governamental**. São Paulo: Atlas, 2003.

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz. **Fundamentos de controladoria**. São Paulo: Atlas, 2006.

SEVERINO, Antonio Carlos Ribeiro de. **Metodologia do Trabalho Científica**. Ed. 21ª rev e ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Luiz Alneir Garcez. A contabilidade e sua verdadeira função. In: **Revista CRCRS**, n. 9, dez 2008. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAq0kAH/a-contabilidade-sua-verdadeira-funcao>. Acesso em: 10 mar.2014.

SOUZA, Maria Cristina Queiroz. Controle interno nas empresas prestadoras de serviços contábeis: um estudo nas empresas registradas como empresários individuais na cidade de João Pessoa – PB. **Monografia apresentada ao IV Curso de Pós Graduação em Auditoria e Controladoria**. Centro Universitário de João Pessoa – UNIPÊ, João Pessoa, 2012, 61f.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Marque com um “x” no “sim”, para as afirmações verdadeiras ou marque com um “x” em “não”, para as afirmações falsas sobre as atividades na sua empresa de contabilidade.

Nº	Testes de Procedimentos	SIM	NÃO
1	A documentação é organizada antes de se fazer os lançamentos?		
2	Os documentos contábeis são enviados ao setor?		
3	O setor pessoal é integralizado com o setor contábil?		
4	O setor fiscal é integralizado com o setor contábil?		
5	Os operadores são treinados pela empresa?		
6	Os clientes mandam a documentação dentro do prazo?		
7	Quem lança o movimento também confere?		
8	Há contadores em todos os setores da empresa?		
9	O programa de informática é eficiente?		
10	O operador tira suas dúvidas com o supervisor?		
11	Há reuniões internas semanalmente?		
12	Há algum contato com os clientes sobre sua tributação?		
13	Há visitas técnicas aos clientes?		
14	Há acompanhamento nas fiscalizações?		
15	As dúvidas são tiradas nos órgãos competentes?		
16	As obrigações acessórias são realizadas dentro do prazo?		
17	O arquivo de documentos é feito de forma correta?		
18	As retificações são acompanhadas pelo supervisor?		
19	Os operadores participam de reciclagem na área?		
20	O controle interno é importante na sua empresa?		
21	Há (ou houve) planejamento estratégico na empresa?		
22	A contabilidade é feita conforme os princípios contábeis?		
23	A documentação volta aos clientes protocolada?		
24	As obrigações principais são entregues dentro do prazo?		
25	Os clientes recebem informações sobre o cálculo dos impostos?		
26	Seus clientes sempre visitam a empresa?		
27	É oferecido algum serviço adicional aos clientes?		
28	O serviço realizado é apenas para cumprir as obrigações fiscais?		
29	Na sua opinião, há qualidade no seu serviço?		

Questionário adaptado de Moraes Junior & Araújo (2006)