

AUDITORIA INTERNA APLICADA NO SETOR FINANCEIRO EM EMPRESA CAXIENSE QUE ATUA NA GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Dinéia de Souza¹
José Müller¹
Kélin Von Dentz¹
Priscila Mussoi¹
Vanessa Padilha de Almeida dos Santos¹
Catiane Zen²

Resumo: A presente pesquisa teve como objetivo aplicar auditoria interna no setor financeiro em empresa caxiense especializada em pós-vendas e gestão de clientes. O estudo caracteriza-se por uma pesquisa exploratória e quanto ao delineamento utilizou-se o estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de entrevista aplicada ao gestor da empresa e a funcionária responsável pelo setor financeiro. Com o estudo, fica evidente a falta de segregação de funções, pois mesmo a empresa possuindo um cronograma de controles internos e escrituração contábil externa, isto é insuficiente para eliminar possibilidades de erros e fraudes.

Palavras-chave: Auditoria Interna. Controle Interno. Riscos

1 INTRODUÇÃO

A empresa em estudo se trata de uma organização especializada em pós-vendas e gestão de clientes. Desde sua fundação, em 2003, na cidade de Caxias do Sul, a empresa já passou por diversas mudanças, tanto de sócios como de localização. Atualmente a entidade conta com 7 funcionários e um vasto portfólio de produtos e serviços.

No atual mundo globalizado e competitivo, a utilização de controles internos dentro das organizações se tornam indispensáveis, principalmente pela busca da eficácia das operações. Sendo assim, quais seriam os aspectos a serem verificados para aplicação da auditoria interna no setor financeiro da empresa em estudo? E alinhado a isso, como objetivo geral, aplicar auditoria interna no setor financeiro da empresa em estudo; e como específicos: conceituar a atividade de auditoria e sua evolução, verificar etapas para elaboração de auditoria interna, elaborar plano de ação e realizar as recomendações necessárias.

¹ Acadêmicos do Curso de Ciências Contábeis da FSG.

² Professora orientadora do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A auditoria surgiu como consequência da precisão de confirmação dos registros contábeis. Com o aparecimento das grandes empresas e da taxaço do imposto de renda, baseado nos resultados apurados em balanço, evoluiu paralelamente ao desenvolvimento econômico, provocando o crescimento das grandes empresas, sendo elas, formadas por capitais de diversas pessoas e tendo como característica principal a proteção do seu patrimônio.

Conforme relatos da Enciclopédia Britânica, surge no ano de 1.314, na Inglaterra, a auditoria, a qual era aplicada nas contas públicas do governo atual. De acordo com Franco e Marra (2009) a Inglaterra dominava os mares e ao mesmo tempo controlava o comércio mundial. Afirmam ainda que a Inglaterra foi a primeira a instituir a taxaço do imposto de renda sobre os lucros das empresas. Posterior a isso, surge o profissional auditor, com o intuito de confirmar a veracidade dos dados informados anteriormente.

2.1 Conceito de Auditoria

Compreende-se auditoria como:

Um exame cuidadoso e independente das atividades desenvolvidas em determinada empresa ou setor, cujo objetivo é averiguar se elas estão de acordo com as disposições planejadas e/ou estabelecidas previamente, se foram implementadas com eficácia e se estão adequadas com os objetivos traçados pela empresa. (GALO; BARBOSA, 2010, p.3)

Afirma-se que de acordo com a Lei 6.404/76 e suas alterações, a auditoria é de caráter obrigatório para diversas entidades, como por exemplo, as empresas de capital aberto, as quais devem efetuar auditoria anualmente. Complementa-se também que em concordância com a Lei 11.638/07 as instituições de grande porte devem auditar suas demonstrações e, além destas, outras organizações, como por exemplo, o Banco Central do Brasil e a SUSEP.

Segundo Franco e Marra (2009), a auditoria é definida como um controle administrativo, cuja função é medir e avaliar a eficácia de outros controles. Surgiu em consequência de outras necessidades de buscar informações claras e objetivas em relação aos dados contábeis. Pode-se definir como auditoria o levantamento, estudo e avaliação das transações, procedimentos, operações, rotinas e das demonstrações financeiras de uma entidade. E de acordo com manual do Tribunal de Contas do distrito Federal (2008, p. 2) a auditoria “é o procedimento que tem por objetivo avaliar a legalidade e a legitimidade da

gestão contábil, financeira, orçamentária e patrimonial da Administração”, sendo realizada através da análise de documentos, livros e registros que as instituições lançam no seu dia a dia para manter o controle administrativo.

2.2 Conceito e Origem das Normas de Auditoria

Por normas de auditoria são entendidas as regras colocadas pelos órgãos reguladores da profissão contábil, em todos os países, com o objetivo de regulação e diretrizes a serem seguidas por esses profissionais no exercício de suas funções. Elas colocam conceitos básicos sobre as exigências em relação à pessoa do auditor, à execução de seu trabalho e ao parecer que deverá ser por ele emitido. Embora, na maioria das vezes, as normas de auditoria sejam meros guias de orientação geral, e não um manual analítico de procedimentos a serem seguidos pelo auditor, elas fixam limites nítidos de responsabilidades, bem como dão orientação útil quanto a conduta do auditor em relação à capacitação profissional e aos aspectos requeridos para efetuar seu trabalho. (FRANCO; MARRA, 2009)

No Brasil, as primeiras normas de auditoria foram codificadas em 1972, com base na experiência de outros países mais adiantados. Esse trabalho foi elaborado pelo Instituto dos Auditores Independentes do Brasil, hoje IBRACON – Instituto Brasileiro de Contadores. Já as normas foram oficializadas pelo Conselho Federal de Contabilidade, por meio da Resolução 321/72, e confirmadas pela Resolução nº 220, de 15/05/72, do Banco Central do Brasil. O desenvolvimento da Auditoria surgiu para o controle do sistema financeiro. (FRANCO; MARRA, 2009)

2.3 A Profissão do Auditor

Conforme Oliveira (2012, p. 10) o termo auditor é antigo e “provém da palavra inglesa *to audit* que dentre outros significados estão o de examinar e corrigir”. Ainda segundo Oliveira “a complexidade do seu trabalho exige que o auditor se aprimore continuamente, buscando acompanhar as mudanças sociais e econômicas, a fim de desempenhar o seu trabalho de forma eficaz”. (2012, p. 12)

Para Crepaldi (2007, p. 6) “o papel primeiro do Auditor não é detectar fraudes, mas se no decurso de seu trabalho ele as descobre, comunica, através de seu relatório, os efeitos correspondentes”. Posterior a isso, de acordo com Oliveira:

O auditor não corrige os problemas, mas os aponta ele não executa o trabalho e não toma decisões. Seu papel é examinar a integridade e a adequação das informações da

entidade, assistir a empresa no cumprimento dos objetivos e principalmente auxiliar e dar sua opinião acerca dos dados coletados. (2012, p 12)

De acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade estes profissionais deverão ser íntegros, eficientes, responsáveis, éticos e ao mesmo tempo assegurar confidencialidade total dos dados a eles informados.

2.4 Formas de Auditoria

Conforme mencionado anteriormente o profissional auditor é responsável por inúmeras atividades. Entretanto, é correto afirmar que estas atribuições são divididas entre auditoria externa e interna. Para melhor compreensão, abordam-se a seguir os conceitos e particularidades de cada uma delas.

2.4.1 Auditoria Externa

Com relação à auditoria externa se pode afirmar que a mesma passou a existir por causa da necessidade que os investidores tinham em saber se as demonstrações contábeis publicadas pelas mesmas eram verídicas ou não. Estando de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade, Princípios Fundamentais da Contabilidade e demais legislações específicas a auditoria externa tem como objetivo principal emitir uma opinião sobre as demonstrações contábeis de determinada organização, através de laudos e pareceres. De acordo com Almeida:

Para atingir esse objetivo o auditor externo necessita planejar adequadamente o seu trabalho, avaliar o sistema de controle interno, relacionando com a parte contábil e proceder à revisão analítica das contas do ativo, passivo, despesas e receitas, a fim de estabelecer a natureza, datas e extensão dos procedimentos de Auditoria, colher as evidências comprobatórias das informações das demonstrações financeiras e avaliar essas evidências. (1988, p. 13)

2.4.2 Auditoria Interna

A auditoria interna tem a função de elaborar um plano de ação para auxiliar as instituições quanto ao alcance de seus objetivos. (LISBOA, 2010) Este tipo de auditoria tem como finalidade avaliar o processo de gestão “apontando eventuais desvios e vulnerabilidade às quais a organização está sujeita”. (COAUD, 2008, p.2) Afirma-se que de acordo com a COAUD (Coordenadoria de Auditoria Interna) a auditoria interna:

Trata-se de um importante componente de controle das Corporações na busca da melhor alocação dos recursos do contribuinte, não só atuando para corrigir os desperdícios, as impropriedades/disfunções, a negligência e a omissão, mas, principalmente, antecipando-se a essas ocorrências, buscando garantir os resultados pretendidos [...]. (2008, p. 5)

Complementa-se, segundo a COAUD (Coordenadoria de Auditoria Interna), que a “auditoria interna é o conjunto de técnicas que visa avaliar, de forma amostral, a gestão da Companhia, pelos processos e resultados gerenciais, mediante a confrontação entre uma situação encontrada com um determinado critério técnico, operacional ou normativo”. (2008, p. 5) Vale ressaltar que a auditoria interna opina sobre o desempenho patrimonial e também sobre a gestão de administradores. (FURTADO, 2009)

É possível assegurar que existem duas formas de aplicar a auditoria interna, podendo ser através de uma equipe própria ou terceirizada. A auditoria própria, conforme o nome diz, é realizada por um conjunto de funcionários próprios da empresa auditada. Sendo o contrário para a auditoria terceirizada. Complementa-se que a auditoria terceirizada está sendo cada vez mais utilizada, pois a mesma reduz gastos com funcionários, além de outros benefícios, como por exemplo, a não existência de conflitos internos e vínculos com os colaboradores da instituição avaliada. Desta forma, garante-se o aperfeiçoamento dos resultados demonstrados.

2.4.2.1 Vantagens e Desvantagens da Auditoria Interna

São inúmeros os aspectos positivos em relação a auditoria interna. É possível citar como vantagens as características a seguir:

- a) fiscalização e eficácia dos controles internos;
- b) garante a conformidade dos registros contábeis;
- c) impede desvios de recebimentos e liquidações indevidas;
- d) promove informações sobre a situação financeira da organização analisada;
- e) identifica falhas na administração;
- f) diminuição de erros e impedimento de fraudes. (FURTADO, 2009)

O risco da auditoria não ser aplicada corretamente é uma desvantagem, pois quando é realizada uma auditoria interna com equipe própria, a relação entre funcionários pode fazer com que alguns itens não sejam analisados corretamente, uma vez que desta forma os profissionais auditores examinarão apenas os documentos a eles apresentados, deixando de lado aspectos relevantes. No entanto, esta desvantagem já possui solução, pois com a auditoria terceirizada esta relação entre colaboradores deixará de existir.

2.4.3 Modalidades de Auditoria Interna

Diversas são as modalidades de auditoria interna, dentre elas pode-se destacar a auditoria na área contábil, tributária, operacional, de gestão, de sistemas, especiais, de riscos e ainda auditoria de processos organizacionais. Cabe a cada uma delas características e peculiaridades próprias. Em relação a auditoria contábil, a mesma se destaca pela elaboração de pareceres e avaliação dos interesses da organização analisada. (SILVA, 2011) Já a auditoria operacional possui como objetivo fundamental a obtenção e avaliação das “evidências que dizem respeito da eficácia e eficiência das atividades operacionais de uma entidade, assim como a organização, departamentos, sistemas, funções, operações e programas sendo posteriormente comparados com os objetivos que foram definidos”. (SILVA, 2011, p. 10)

Para a realização e alcance dos objetivos propostos neste trabalho são relevantes os aspectos referentes a auditoria de processos organizacionais e de riscos, as quais serão conceituadas a seguir:

2.5 Auditoria de Processos e Controles Organizacionais

Inúmeros são os processos organizacionais das empresas, onde o controle e informações prestadas de maneira correta e precisa se tornam imprescindíveis para que não ocorram danos com altos riscos nos resultados da organização. A atividade de auditoria interna vem adotando diferentes mecanismos com o intuito de detectar e medir possíveis problemas, além de oferecer alternativas de soluções. (DIAS, 2011)

O auditor, na avaliação dos controles internos, tem como objetivo, fiscalizar o trabalho feito pelos colaboradores da organização, simplesmente com a finalidade de procurar erros e identificar possíveis problemas e seus culpados. (DIAS, 2011) Por ser uma atividade que é necessário ter um senso crítico, um amplo conhecimento do assunto é primordial.

Primeiramente, controle, segundo Dias (*apud* Fayol, 2010, p. 4), “consiste em verificar se tudo ocorre de conformidade com o plano adotado, com as instruções emitidas e com os princípios estabelecidos. Tem por objetivo apontar falhas e erros, para retificá-los e evitar sua reincidência [...]”. Ele exige uma estrutura organizacional onde haja a definição de responsabilidades para assegurar o bom desempenho de tarefas individuais. (FIGUEIREDO; CAGGIANO, 2008)

Segundo AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*), o controle interno “compreende o plano de organização e todos os métodos e medidas adotados numa empresa para proteger seu ativo, verificar a exatidão e fidedignidade de seus dados contábeis, incrementar a eficiência operacional e promover a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas”. De forma simples, são todos os meios utilizados pela empresa, tais como: o plano de organização, as normas de trabalho, as rotinas de serviços, o fluxo dos documentos, para proteger seu patrimônio e seus objetivos. (SÁ, 2007)

De acordo com a Resolução CFC nº 1.135/08, o controle interno tem as seguintes finalidades:

- salvaguardar os ativos e assegurar a veracidade dos componentes patrimoniais;
- dar conformidade ao registro contábil em relação ao ato correspondente;
- proporcionar a obtenção de informações oportunas e adequada;
- estimular adesão às normas e às diretrizes fixadas;
- contribuir para a promoção da eficiência operacional da entidade;
- auxiliar na prevenção de práticas ineficientes e antieconômicas, erros, fraudes, malversação, abusos, desvios e outras inadequações.

Em um mundo atualizado e competitivo como o que encontramos hoje, o fato de existirem controles que não mostrem resultados é inútil, pois se a criação for apenas conceitual, de nada adiantará, pois ao invés de segurança e agilidade, os processos podem continuar demorados e ociosos. São três os principais objetivos de um processo produtivo:

- a) preventiva: tem por finalidade prevenir a ocorrência dos problemas, sendo como uma espécie de guia para a execução dos processos;
- b) detectiva: detecta possíveis problemas no processo, sem impedir que ele ocorra;
- c) corretiva: base para correção das causas de problemas no processo, isso após já terem ocorridos. (DIAS, 2011)

2.5.1 Avaliação e Análise dos Controles Internos

A avaliação realizada pelos auditores compreendem três principais fases: o levantamento do processo, a análise dos controles internos e a verificação dos procedimentos executados.

O levantamento do processo é a fase essencial para uma análise eficaz do sistema de controle da empresa, sendo que é nela que há o entendimento de como as coisas acontecem, possibilitando uma visão ampla do processo. (DIAS, 2011)

A fase da análise dos controles internos é quando o auditor critica o controle interno baseando-se pelos fatos de evidências documentadas durante a primeira fase, o levantamento

do processo. Nessa etapa, é muito importante que o auditor tenha seu parecer fundamentado em fatos, proporcionando maior facilidade de aceitação entre os colaboradores envolvidos, pois para atingir o objetivo do trabalho da auditoria de processos, a parceria entre as partes é indispensável. Pois quando a Auditoria de Processos é realizada sem está parceira, a qualidade dos resultados fica comprometida. E a última etapa é a conclusão dos processos auditados, necessitando que seja realizada a comprovação dos mesmos. (DIAS, 2011)

2.5.2 Vantagens dos controles internos

Muitos são os benefícios da utilização dos controles internos, tais como:

- aumentar a eficiência operacional, reduzindo desperdícios de tempo e de materiais;
- tomar melhores decisões operacionais, por confiar nas informações produzidas;
- proporcionar avaliações de desempenho mais corretas;
- diminuir o risco de ocorrência de erros e fraudes;
- valorizar a imagem e conquistar a confiança do mercado, evitando a retirada de capital por desconfiança de investidores. (NASCIMENTO; REGINATO, 2009, p. 125)

2.5.3 Riscos e suas classificações

O risco é algo que existe e pode vir a ocorrer, uma possibilidade. Como a auditoria trabalha com amostragem, a chance de acontecer falhas sempre existe, pois essas informações coletadas pode não refletir a realidade da empresa.

A classificação dos riscos está relacionada à relevância que as consequências causam sobre os processos da empresa, conforme quadro que segue:

Classificação dos riscos	Tipo de consequência
ALTO	<ul style="list-style-type: none"> • diminuição ou extinção de qualidade nos produtos ou serviços prestados; • prejuízo à imagem que a empresa tenha perante seus clientes e/ou o mercado em geral; • interferência financeira nas operações da empresa, gerando perdas correspondentes a mais de 10% de seu resultado;
MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> • diminuição parcial da qualidade dos produtos ou serviços prestados, porém sem sua total extinção; • interferência financeira nas operações da empresa, gerando perdas correspondentes à faixa de 1 a 10% de seu resultado;
BAIXO	<ul style="list-style-type: none"> • interferências pontuais no processo, que podem vir a afetar a qualidade dos produtos ou serviços prestados; • interferência financeira nas operações da empresa, gerando perdas inferiores a 1% de seu resultado.

Quadro 1: Critério para classificação dos riscos

Fonte: (DIAS, 2011, p. 24)

Seguindo esse raciocínio, o que realmente fará distinção entre a classificação dos riscos será a intensidade dada a estas consequências. Logo, os riscos Médios e Baixo também irão ter consequências nas empresas porém em menor intensidade.

2.6 Demonstrações Financeiras

As demonstrações financeiras são os relatórios contábeis que auxiliam na tomada de decisões nas empresas, por isso é de suma importância que sejam auditadas com afinco. No processo de auditoria, são auditadas as demonstrações obrigatórias pela legislação, são elas: Balanço patrimonial (BP), demonstração do resultado do exercício (DRE), demonstração de resultado abrangente (DRA), demonstração das mutações do patrimônio líquido (DMPL), demonstração do valor adicionado (DVA) e demonstração do fluxo de caixa (DFC).

2.6.1 Balanço Patrimonial

Segundo Lins (2011), o balanço patrimonial traduz a posição estática de bens, direitos e obrigações de uma empresa, sendo formado por duas partes básicas: o ativo e o passivo. O passivo se divide em passivo exigível ou capital de terceiros e o patrimônio líquido ou capital próprio.

O balanço patrimonial também pode ser analisado sob o ponto de vista financeiro, não se detendo a simples colocação de que representa bens, direitos e obrigações. No contexto financeiro, o balanço patrimonial é analisado como um evidenciador dos tipos de recursos financeiros e de que forma esses recursos foram aplicados. Sob essa óptica, o Ativo representa as aplicações de recursos dentro da empresa e o Passivo representa as origens desses recursos, essas origens podem ser de recursos próprios onde estão os valores do Patrimônio Líquido ou de terceiros onde estão os valores das obrigações. (PADOVEZE, 2010)

2.6.2 Demonstração do Resultado do Exercício

A demonstração do resultado do exercício é um resumo ordenado das receitas e despesas da empresa em um determinado período, normalmente 12 meses. Essa demonstração pode ser simples como para as micro e pequenas empresas que não requeiram dados pormenorizados para utilização na tomada de decisão. A DRE deve evidenciar o total das despesas deduzido das receitas apurando-se ao fim de um determinado período o lucro ou

prejuízo da organização. A demonstração completa fornece informações minuciosas e de extrema importância para a tomada de decisão. (MARION, 1998)

2.6.3 Demonstração de Resultado Abrangente

A demonstração de resultado abrangente, também conhecida como DRA começou a ser utilizada no Brasil em 2009, ela representa uma ferramenta de análise gerencial. De acordo com o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) 26 “a demonstração do resultado abrangente pode ser apresentada em quadro demonstrativo próprio ou dentro das mutações do patrimônio líquido”. Afirma-se ainda que a DRA foi incluída para as empresas se adequarem as normas internacionais (QUAGLIO, 2012), ainda de acordo com o CPC 26 esta demonstração deve conter o resultado líquido do período, os resultados abrangentes classificados de acordo com sua natureza e o resultado abrangente do período.

2.6.4 Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

A demonstração das mutações do patrimônio líquido atualmente substitui a demonstração dos lucros e prejuízos acumulados, principalmente para as empresas de sociedades por ações que estão sendo obrigadas a apresentar tal demonstrativo. A DMPL evidencia a mutação do patrimônio líquido em termos globais exprimindo questões tais como novas integralizações de capital e ajustes de exercício anteriores e em termos de mutações internas tais como incorporações de reservas de capital e transferências de lucros acumulados para reservas e vice-versa. (IUDÍCIBUS, MARTINS, GELBCKE, SANTOS, 2010)

2.6.5 Demonstração do Valor Adicionado

A demonstração do valor adicionado tem como objetivo principal informar o valor da riqueza criada pela empresa e sua forma de distribuição. A DVA tem suas informações voltadas quase que exclusivamente para os sócios e acionistas, principalmente no que tange ao lucro líquido. Essa demonstração tornou-se obrigatória para as companhias abertas como parte das demonstrações contábeis divulgadas ao final de cada exercício.

2.6.6 Demonstração dos Fluxos de Caixa

Atualmente a demonstração dos fluxos de caixa tornou-se obrigatória para todas as sociedades em substituição a demonstração das origens e aplicações de recursos, a DFC

apresenta-se de forma mais simples e seus conceitos são de melhor entendimento dos usuários das demonstrações contábeis. Demonstra de que forma ocorreram as movimentações das disponibilidades em um dado período de tempo. Os fluxos de entrada e de saída de caixa são divididos em três grupos: os derivados das atividades operacionais, os derivados das atividades de investimento e os das atividades de financiamento, essa demonstração pode ser obtida pela forma direta a partir da movimentação do caixa e equivalentes de caixa, ou pela forma indireta onde sua base será o lucro ou prejuízo do exercício. (IUDÍCIBUS, MARTINS, GELBCKE, SANTOS, 2010)

3 METODOLOGIA

Considerando que a finalidade da pesquisa é aplicar auditoria interna no setor financeiro na empresa em estudo, será utilizada uma abordagem qualitativa, pois é necessário delinear o tema e ao mesmo tempo compreendê-lo. De acordo com Mascarenhas (2012, p. 46) “utilizamos a pesquisa qualitativa quando queremos descrever nosso objeto de estudo com mais profundidade”.

Para a realização do trabalho serão analisados os processos adotados pela empresa que auxiliam na gestão financeira da mesma, a ferramenta utilizada será a pesquisa exploratória. Este tipo de análise “é recomendada para quem pretende criar mais familiaridade com um problema para, depois, criar hipóteses sobre ele”. (MASCARENHAS, 2012, p.46) Com base nos conceitos de Gil (2002) pode-se acrescentar que a pesquisa exploratória é útil para estabelecer seu marco teórico e possibilitar uma aproximação conceitual.

Quanto aos procedimentos, será utilizado o estudo de caso, o qual irá auxiliar na elaboração de um plano de ação, uma vez que “um estudo de caso documenta a experiência de uma organização na superação de desafios específicos, de maneira que profissionais possam ver os fatos e o contexto associado a práticas, e como estas funcionaram”. (GRAHAM, 2010, p.27) Enquanto isso Gil (2007, p. 55) afirma que “[...] os propósitos do estudo de caso não são os de proporcionar o conhecimento preciso das características de uma população, mas sim de proporcionar uma visão global do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam ou são por ele influenciados”. E o outro procedimento que será utilizado para o alcance dos objetivos propostos é a pesquisa documental. Para melhor compreensão Gil (2007, p. 45) define que a “[...] pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa”.

A coleta de informações será desenvolvida através de entrevistas com os gestores e colaboradores da empresa. Com a entrevista é possível coletar as informações desejadas além de permitir a verificação da veracidade das informações obtidas, seja qual for o tipo de informante e sobre os mais variados tópicos. (LÜDKE; ANDRÉ, 1986)

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados abaixo foram disponibilizados por uma empresa que atua na gestão de relacionamento com clientes, a mesma possui sede em Caxias do Sul – RS. O nome da organização não foi utilizado, pois a empresa não autorizou anunciar sua identidade. Com base nos relatos fornecidos pela instituição é possível afirmar que ela vem atuando desde outubro de 2003 e nunca havia sofrido uma auditoria. Surge então a necessidade de uma auditoria interna para rever processos e verificar assim, as possibilidades de ocorrência de riscos e até possíveis fraudes.

Para dar início ao processo, realizou-se uma entrevista com o gestor da empresa onde foram questionados os dados gerais, bem como os específicos do setor financeiro, sendo ressaltado as informações inerentes as suas contas a pagar e a receber. O mesmo explanou os processos financeiros da organização, o qual pode ser visualizado no Anexo I, após análise do processo foi possível verificar que uma funcionária, a qual foi intitulada neste estudo como Funcionária A, é responsável por todo o processo financeiro da instituição. Posterior a verificação foi desenvolvida uma entrevista com a Funcionária A, a fim de buscar maiores esclarecimentos dos procedimentos utilizados no setor financeiro.

Em seguida, foram abordados quais os procedimentos e as principais atividades que a Funcionária A exerce a fim de compreender a responsabilidade da mesma dentro da organização. Segundo ela, a empresa não possui contabilidade interna, alegou também, que o escritório responsável pela contabilidade possui controle das vendas, tributos pagos e folha de pagamento dos colaboradores, não sendo enviados ao escritório os documentos relativos a compras, possíveis despesas, gastos e ainda os pagamentos para os fornecedores.

O controle interno da empresa é feito por meio de um sistema informatizado, o qual auxilia os procedimentos de compras, vendas, recebimentos e pagamentos. Foi verificado que o mesmo é usado somente pela Funcionária A, tendo total controle das informações lançadas, que posteriormente serão conferidas pelo gestor da empresa.

De maneira geral, nota-se que a empresa tem dois grandes problemas, o primeiro deles é a falta de controle que o escritório responsável pela contabilidade possui, pois se acredita que os gastos são lançados de acordo com uma estimativa não sendo o efetivamente gasto, ocasionando em um balanço patrimonial e demonstrativo do resultado do exercício que não apresentam a realidade da organização. Outro ponto que deve ser melhorado é a falta de segregação de funções, uma vez que a Funcionária A é responsável por todo o processo financeiro, o que pode ocasionar erros e possíveis fraudes.

4.1 Análise das Contas a Pagar

Com relação às contas a pagar, a Funcionária A relata que para a realização de uma compra deverá ser solicitado três orçamentos de diferentes fornecedores, possibilitando comparar preços e condições de pagamento. A efetivação da compra só poderá ser concretizada após prévia aprovação do gestor. Concluída esta etapa deverá ser feito o lançamento da compra no sistema e de acordo com as informações prestadas pela funcionária A, este deverá ser pago apenas com a assinatura do gestor. Sabe-se ainda que o recebimento dos produtos adquiridos é realizado diretamente à Funcionária A, sem passar por um controle específico.

Na sequência é realizado o agendamento prévio dos pagamentos, os quais devem ser liquidados no início de cada mês. Após a efetivação dos pagamentos são impressos os comprovantes e lançadas as baixas no sistema. Em seguida é feita a impressão do relatório de pagamentos do mês e arquivado junto à documentação comprobatória de quitação dos títulos, o qual deverá ser conferido e vistado pelo gestor da empresa no final do período. Complementa-se ainda que após verificação dos documentos mencionados deverá ser elaborado um gráfico indicativo que demonstra os custos fixos, custos variáveis, despesas, ponto de equilíbrio e margem de contribuição do mês, o qual é analisado pelo gestor.

Conforme descrição acima este processo é desenvolvido pela Funcionária A e em alguns pontos existe a conferência e intervenção do gestor. Para que os riscos de possíveis erros ou fraudes diminuam é sugerido a segregação de funções. Desta forma outras pessoas estariam intervindo no processo e conferindo os dados lançados. Além disso, apontam-se abaixo outras sugestões de mudanças:

- a) Análise de fornecedores: é aconselhável que o gestor da empresa seja mais participativo neste processo. O mesmo pode fazer um controle de fornecedores, bem como os preços do mercado, para averiguar se os valores cotados estão de

acordo com o que o mercado oferece e se os fornecedores são confiáveis. Desta maneira, evita-se que as compras sejam efetuadas com empresas fictícias ou ainda que tenham alguma relação com a Funcionária A, fazendo com que a mesma ganhe comissões sobre as compras efetuadas;

- b) Orçamento eletrônico: este processo pode ser totalmente eletrônico, estando sobre responsabilidade do sistema a escolha do orçamento mais favorável para a instituição evitando assim a compra repetida do mesmo fornecedor;
- c) Necessidade de compra: este processo pode ser de responsabilidade do gestor, onde ele verifica a necessidade da compra de materiais e solicita aos funcionários a cotação dos produtos, desta forma evita-se que sejam realizadas compras desnecessárias;
- d) Recebimentos de materiais: sugere-se que o recebimento seja efetuado por pessoa diferente àquela da compra. Aconselha-se ainda que junto aos produtos seja entregue apenas um documento para verificação contendo somente a especificação dos materiais recebidos e quantidade, evitando mencionar o valor da mercadoria;
- e) Rubrica nos títulos bancários: esta ação já é desenvolvida pelo gestor, no entanto aconselha-se para maior segurança, que os documentos para pagamentos devam constar a assinatura de duas ou três pessoas;
- f) Demais funções: sugere-se que o lançamento das compras no sistema, agendamento de pagamentos, impressão de comprovantes, confirmação de pagamento no sistema e emissão de relatório final sejam elaborados por outro colaborador, e acima de tudo, as funções devem ser averiguadas pelo gestor após a finalização de cada processo.

4.2 Análise das Contas a Receber

Assim como no processo de contas a pagar, o processo financeiro do setor de contas a receber também está sob responsabilidade da Funcionária A, onde esta deve seguir alguns passos, os quais serão listados a seguir: O primeiro deles é a elaboração de um contrato entre a empresa prestadora do serviço e o cliente tomador do mesmo, posterior a assinatura do acordo é feito o registro no sistema, emitida a nota fiscal e ao mesmo tempo lançado os títulos

a receber, podendo ser, via boleto bancário ou depósito, de acordo com a preferência do cliente.

Para a efetivação da baixa é necessário que o cliente envie para a empresa o comprovante de depósito que efetuou, no caso de recebimentos por depósitos. Já quando o recebimento ocorre via boleto bancário, estes são baixados automaticamente no sistema de cobrança, conhecido como CobCAIXA podendo assim ser lançado no sistema financeiro. Caso haja inadimplência por parte dos clientes que efetuam os pagamentos através de depósito bancário, a responsabilidade pela negociação é do gestor, que entra em contato com a instituição devedora a fim de negociar um acordo entre as partes, onde geralmente é aplicado multa e juros sobre o valor inicial. Com relação aos recebimentos via boleto bancário, não existe negociação, uma vez que ultrapasse a data limite para quitação, serão protestados automaticamente.

Ao término deste processo é feito o fechamento dos recebimentos até o quinto dia útil de cada mês subsequente, em seguida é emitido o relatório de receitas e o gráfico indicativo, o qual deverá ser vistoriado pelo gestor da organização.

O método mencionado acima é extenso, mas ao mesmo tempo é um procedimento rápido de ser feito e desfeito caso haja necessidade. Diante disso, para evitar erros ou possíveis fraudes aconselha-se que este processo seja desenvolvido por no mínimo duas pessoas e mais o gestor da empresa. Desta forma um único colaborador não estaria desenvolvendo todo o processo, dependendo do seu colega para dar continuidade, e claro, sempre sobre a conferência do gestor no final de cada etapa. Além disso, outra mudança poderia ser adotada, sendo que, no momento a empresa depende de dois sistemas, um para o controle interno e outro para a emissão de boletos, nesse caso, tais sistemas poderiam ser integrados e a emissão dos boletos feita diretamente pelo banco.

Em relação aos valores que entram na conta via depósitos ou boletos bancários, cabe lembrar que são conferidos pelo escritório contábil apenas por intermédio de um relatório que a própria empresa gera e encaminha. Neste caso o mais indicado seria que o próprio escritório, por meio eletrônico, gerasse os relatórios, evitando assim possíveis fraudes e até mesmo divergências de informação.

4.3 Análise Final

No fechamento de cada mês, de acordo com informações disponibilizadas pela empresa auditada, deverão ser encaminhadas as segundas vias de todas as notas fiscais de

venda e ao mesmo tempo, os comprovantes de pagamentos de tributos para o escritório responsável pela contabilidade. Já o restante da documentação está sujeita apenas a um controle interno, pois no final de cada período o gestor analisa todos os relatórios e indicadores de pagamentos e recebimentos. Encerrando assim, o procedimento financeiro realizado mensalmente pela organização.

Por impossibilidades encontradas durante a realização deste trabalho, sendo estas a verificação dos documentos físicos da entidade analisada, esta auditoria não estendeu-se a verificação dos dados inerentes ao controle interno e externo da instituição, ficando apenas sob análise, as entrevistas desenvolvidas e o processo financeiro elaborado pela instituição. Sendo assim, é impossível desenvolver um parecer mais aprofundado, ficando assim as indicações restritas apenas as informações que foram disponibilizadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje em dia, para as empresas competirem em condições de igualdade no mercado é indispensável a utilização de controles internos, pois este método proporciona inúmeros benefícios, como por exemplo, a maior eficácia nas operações e a diminuição do risco de possíveis erros e fraudes. O objetivo deste trabalho foi apontar quais seriam os aspectos a serem verificados para aplicação da auditoria interna no setor financeiro da empresa estudada.

Todavia, com o intuito de alcançar o objetivo do estudo, buscou-se auxílio bibliográfico em diversos autores e posteriormente buscaram-se informações na empresa, onde o controle interno é feito por meio de um sistema informatizado, o qual auxilia os procedimentos de compras, vendas, recebimentos e pagamentos. No entanto, destas informações apenas as que dizem respeito a vendas, tributos pagos e folha de pagamento eram enviadas para o escritório responsável pela contabilidade, ocasionando em um balanço patrimonial e demonstrativo de resultado do exercício que não apresentam a realidade da organização. Posterior a isso, constatou-se também que apenas uma funcionária, intitulada como Funcionária A, era responsável por todo o processo financeiro da instituição, tendo a mesma o controle total das informações prestadas.

Para a elaboração da análise de dados foram estudadas duas entrevistas realizadas no decorrer do estudo, sendo uma delas com o gestor da empresa e outra com a Funcionária A. Diante das informações obtidas foi possível elaborar sugestões de melhoria do controle interno da instituição. Por outro lado, não foi possível a verificação de documentos físicos, o estudo limitou-se apenas em descrever as melhorias necessárias ficando restrita a verificação

e conferência dos dados. Primeiramente, recomenda-se ao gestor da empresa a ser mais participativo no processo financeiro, ficando sob sua responsabilidade a análise de fornecedores e a solicitação de orçamentos de materiais. Outro ponto destacado na análise foi a elaboração de um orçamento eletrônico e a segregação de funções. Sugere-se ainda que para melhor controle e conferência, a empresa deveria prestar as informações completas para o escritório responsável pela contabilidade, bem como o valor real gasto, documentos e relatórios de despesas do mês, facilitando assim a conferência e conciliação.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 3. ed. Saraiva: 1988.

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 6. ed. 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

ATIE, Willian. **Auditoria interna**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. **Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/16404consol.htm>. Acesso em: 13 set. 2014.

BRASIL. **Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111638.htm>. Acesso em: 13 set. 2014.

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

COORDENADORIA DE AUDITORIA INTERNA. **Manual de auditoria interna**. 2. ed. Conab, 2008. Disponível em: <<http://www.conab.gov.br/conabweb/download/nupin/ManualdeAuditoriaInterna.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2014.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Correlação às Normas Internacionais de Contabilidade (CPC 26)**. Disponível em: <<http://www.finom.edu.br/cursos/arquivos/201155103040.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2014.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução nº 1.135, de 21 de novembro de 2008**. Disponível em: <http://www.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2008/001135>. Acesso em: 14 set. 2014.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Edição n. 204. Nov/Dez de 2013. ISSN 0104/8341.

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. **Auditoria de processos organizacionais**: teoria, finalidade, metodologia de trabalho e resultados esperados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. **Manual de controles internos**: desenvolvimento e implantação, exemplos e processos organizacionais. São Paulo: Atlas, 2010.

FIGUEIREDO, Sandra. **Controladoria**: teoria e prática. 4. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

FRANCO, Hilário. MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**. 4. ed. 6. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

FURTADO, Daiani. **Auditoria interna e suas vantagens**. 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/auditoria-interna-e-suas-vantagens/30910/>>. Acesso em: 15 set. 2014.

GALO, Gisele Cristiane; BARBOSA, Roseli Aparecida de Oliveira. **Auditoria interna e externa**. 2010 Disponível em: <<http://www.univale.com.br/portalnovo/images/root/anaisadmix/5.pdf>>. Acesso em: 09 set. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. 10. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRAHAM, Andrew. **Como escrever e usar estudos de caso para ensino e aprendizagem no setor público**. Brasília: ENAP, 2010. Disponível em: <http://casoteca.enap.gov.br/attachments/article/3/Separatta_cap2.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2014.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS Eliseu; GELBECKE, Ernesto Rubens, SANTOS, Ariovaldo dos. **Manual de contabilidade societária**. São Paulo: Atlas, 2010.

LINS, Luis dos Santos. **Auditoria: uma abordagem prática com ênfase na auditoria externa**. São Paulo: Atlas, 2011.

LISBOA, Ibraim. **O que é a auditoria interna**. Salvador: 2010. Disponível em: <<http://www.portaldeauditoria.com.br/artigos/artigo-o-que-e-auditoria-interna.asp>>. Acesso em: 12 set. 2014.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A.. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. 6. ed. São Paulo: EPU, 1986.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia Científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

NASCIMENTO, Auster Moreira. REGINATO, Luciane. **Controladoria: um enfoque na eficácia organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Denise Silva. **A importância da auditoria interna no processo de gestão das organizações em um ambiente globalizado e cada vez mais competitivo**. São Paulo: Anhanguera Educacional S. A., 2012. Disponível em: https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.esaf.fazenda.gov.br%2Fa_esaf%2Fbiblioteca%2Farquivos_monografias%2Farquivo.2013-04-17.2206323865&ei=wmpSVOCiIdWHsQS4tYLYCA&usg=AFQjCNEU11Bu7iZxlwkpZK8c h8KJuVw6Eg&sig2=1oYRf8Ls1AkeJLIoLSdFFA&bvm=bv.78597519,d.cWc>. Acesso em: 12 set. 2014.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Manual de Contabilidade Básica: contabilidade introdutória e intermediária**. 7. ed. 2 reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

QUAGLIO, Walter Luiz. **Oficina Técnica: demonstração de resultados do exercício, demonstração de resultado abrangente e demonstração das mutações do patrimônio líquido**. São Paulo: 2012 Disponível em: http://www.crcsp.org.br/apostilas/dre_dra_dmpl_sbc_0408_piracicaba_0708.pdf>. Acesso em: 28 out. 2014.

SÁ, Antonio Lopes de. **Curso de auditoria**. 10. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Graciete Calixto da. **Auditoria Interna: rotinas e processos para empresas em geral**. Minas Gerais: UEGE, 2011. Disponível em: <http://www.unifemm.edu.br/PtVista/arq/AUDITORIA%20INTERNA.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2014.

TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL. **Manual de Auditoria: parte geral**. Brasília: 2008. Disponível em: <http://www.tc.df.gov.br/app/biblioteca/pdf/PE500418.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2014.

ANEXO I

