

IMPLANTAÇÃO DE CONTROLES INTERNOS NO SETOR CONTÁBIL EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE EM CAXIAS DO SUL.

Priscilla Berti¹
Daniel Bertuol Ramos²

Resumo: Este trabalho tem como tema central o desenvolvimento e a implantação de controles internos no departamento contábil em um escritório de contabilidade. Sendo assim, o problema de pesquisa apresentado voltou-se para elucidar sobre a capacidade de organizar os processos e controles internos desta organização. Desta forma, o presente trabalho teve como objetivo desenvolver os processos e controles internos eficientes para o departamento contábil. Neste sentido, a discussão teórica proporcionou o conhecimento de conceitos fundamentais para o êxito da pesquisa, como contabilidade gerencial e o poder das informações, controles internos e atividades pertinentes ao departamento contábil. Quanto à Metodologia, trata-se de uma pesquisa do tipo exploratório, que tem em vista aplicar e utilizar os resultados encontrados. Em relação à abordagem da pesquisa, optou-se pela qualitativa, pela impossibilidade de apresentar estatísticas em meio ao trabalho desenvolvido. Como método de pesquisa, utilizou-se o estudo de caso, pois se analisaram os processos e controles já existentes na organização e a necessidade de desenvolver e aplicar novos controles para que a organização atingisse suas metas de trabalho. Nas entrevistas, contou-se com dois públicos distintos, mas ambos atuantes dentro da relação de trabalho que o departamento contábil proporciona, as respostas foram colocadas em análise e interpretação do conteúdo. O resultado final permite ao leitor identificar quais foram os controles desenvolvidos, os objetivos dos mesmos e as dificuldades encontradas para o seu desenvolvimento.

Palavras-chave: Controles internos. Organizar. Processos.

1 INTRODUÇÃO

Ao constituir-se uma empresa, possivelmente o resultado que se queira atingir é positivo, ou seja, englobando desde a qualidade na execução do produto e/ou serviço até a lucratividade, passando pelo desenvolvimento de bons profissionais, entre outros aspectos importantes. Para se alcançar o sucesso do que se pretende com a constituição empresarial desde os primeiros anos é necessário que a organização tenha seus objetivos principais bem definidos.

Toda e qualquer organização, para que atinja seus objetivos principais, carece de muita cooperação, de colaboradores engajados, da gestão eficiente, do planejamento estratégico, entre outras especificidades que cada ramo requisita. Devido a tantos fatores interdependentes dentro de uma única organização, esta pesquisa tem como objetivo geral desenvolver processos e controles internos para o departamento contábil, dentro da empresa objeto de estudo.

¹ Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade da Serra Gaúcha.

² Especialista em Controladoria. Professor no Curso de Graduação da FSG. Endereço eletrônico: Daniel.bertuol@fsg.br.

Dentro de um escritório do ramo de contabilidade, o departamento contábil é de suma importância, pois é nele que se concentram a maioria das informações, faz-se também a integração entre os outros setores e por fim geram-se novas informações, que de uma forma geral são de caráter fiscal ou gerencial.

Para que estas novas informações possam ser úteis e eficientes a quem as utiliza, necessário se faz que a organização trace sua gestão empresarial baseada em processos e métodos que tornem os serviços prestados, eficientes, de qualidade e fidedignos.

Diante desta responsabilidade de gerar informações de qualidade, úteis e necessárias para cada tipo de empresa, de acordo com as suas particularidades e para que se possam cumprir com as determinações legais exigidas, sejam elas de caráter fiscal ou gerencial, muito importante se tornam os processos e controles internos utilizados pelos departamentos atuantes na prestação de serviços.

Perante a esta situação, a pesquisa apresentada, pretende elucidar sobre a capacidade de organizar os processos e controles internos nesta organização para que as dúvidas sejam esclarecidas, assim como instauradas rotinas de trabalho que facilitem a jornada diária de clientes e colaboradores. Pretende-se responder: quais os controles internos necessários na organização das rotinas do departamento contábil na empresa objeto de estudo?

Uma forma significativa de destacar-se da concorrência é distanciar-se da multidão e executar um trabalho diferenciado, rico em informações úteis (GATTES, 1999). Portanto, os primeiros passos de uma organização que deseja prosperar no mercado é organizar seus processos e controles internos, pois somente com tudo organizado será capaz de cogitar as novas possibilidades, e o mais importante, estruturar-se para tal execução.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.

Tomar decisões dentro de uma organização é o ponto de partida de qualquer administrador, por este mesmo motivo, as informações prestadas pela contabilidade das organizações são de extrema importância e devem estar bem fundamentadas em princípios éticos e legais.

Empresas prestadoras de serviço lidam com um desafio maior, pois a prestação de serviços é um setor que requer uma atenção redobrada, pois não é um produto palpável, que só poderá ser aceito ou rejeitado depois de executado. Ao serviço contábil em especial, agrega-se certa gama de diferenciais que o destacam. Para Atkison (2008, p. 36):

A informação contábil gerencial é uma das principais fontes para tomada de decisão e controle nas organizações. Os sistemas de contabilidade gerencial produzem informações que ajudam funcionários, gerentes e executivos a tomar melhores decisões e a aperfeiçoar os processos e desempenho da organização.

Desta forma, diante da qualidade da informação que o escritório de contabilidade é capaz de desenvolver e repassar ao seu cliente, o trabalho por ele executado tem a pretensão de atender as necessidades do cliente em três pontos principais: custo financeiro, necessidade técnica e qualidade (KALKMANN, 2002). Por isso, atentar sobre a importância da escolha na contratação dos serviços contábeis requer um dispêndio de energia e atenção redobrado.

De uma forma sintética, Grzeszezeszyn (2005) trata a contabilidade gerencial através de palavras-chaves como informação e gestão. Amparados a estes conceitos, é possível fazer a correlação entre um serviço prestado e um serviço de qualidade prestado.

A empresa prestadora de serviços atingirá o nível de qualidade que pretende, e a satisfação do cliente, quando atentar para quatro pontos essenciais que a teoria de marketing de serviços nos aponta: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Estes itens têm características principais que são descritas abaixo:

- a) Intangibilidade: “não podem ser vistos, sentidos, provados, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados”;
- b) Inseparabilidade: “são produzidos e consumidos ao mesmo tempo” com a interação fornecedor-cliente afetando o resultado final;
- c) Variabilidade: “são altamente variáveis” à medida que dependem de quem, quando e onde são executados;
- d) Perecibilidade: “não podem ser estocados”, pois a entrega é imediata e o sistema de produção é sempre acionado pelo cliente. (KOTLER *apud* MANENTI, CAMARGO E PALOMENO, 2007)

Sendo assim, prestar um serviço de qualidade pode ser uma meta alcançável para as organizações, pois oferecer ao cliente mais do que ele contratou é um método eficiente que organizações bem sucedidas utilizam. (ATKISON, 2008). Cabe à gestão da organização medidas inteligentes de processos, que por sua vez devem sofrer melhorias contínuas. Por fim, para que os processos sejam eficazes, a organização deve utilizar-se de controles internos.

De acordo com o dicionário Michaelis (2014 s.p.), controle é o ato de dirigir qualquer serviço, fiscalizando-o e orientando-o do modo mais conveniente. Logo, controles internos são os meios que a empresa possui para organizar um processo produtivo, mesmo que na área de serviços.

Para que os controles internos sejam úteis nas operações, necessário se faz com que quem os utiliza reconheça os documentos que recebe, e tenha também o conhecimento de sua devida utilidade nos processos internos.

Para o serviço específico da contabilidade, documentos são mais do que valiosos, pois estes são os responsáveis por sustentar os meios que construirão a informação que o cliente necessita, além de que este setor é o responsável por intermediar a relação entre o cliente e o governo através das informações que produz. Alimenta também a terceiros que possam estar envolvidos em alguma relação com o cliente contratante dos serviços como: seus próprios clientes, fornecedores, instituições financeiras, entre outros.

Literalmente, documento é um instrumento escrito que, por direito, faz fé daquilo que atesta; escritura, título, contrato, certificado, comprovante, hoje encontrado também através de outras formas, como por exemplo, a digital. Pode ser definido também como: “escrito ou impresso que fornece informação ou prova” (DICIONÁRIO MICHAELIS, 2014, s.p.).

Porém, para o setor contábil, para que o documento possa ser aceito ele deve ter uma característica bem específica, precisa ser pertinente, ou seja, específico para aquele fim. Desta forma, é necessário que seja realizada uma triagem nos documentos já existentes, classificando-os em úteis ou não para dar andamento ao próximo passo que deverá ser o registro contábil, que por força da legislação absorve características específicas a serem cumpridas.

Outra característica predominante na área contábil e que vêm crescendo de forma significativa nos últimos anos, são os documentos eletrônicos. Segundo Pasa (2001, s.p) “pode-se conceituar o documento eletrônico como o documento que tem como suporte material o meio eletrônico”. Este meio eletrônico, considerado material por Pasa (2001), trouxe uma mudança bastante significativa no setor contábil, pois propiciou ao meio acesso mais rápido e preciso ao mundo das informações, constituiu uma segurança maior aos envolvidos e diminuiu espaços físicos necessários até então para arquivamento.

Avaliar deve ser uma ação constante para todas as organizações quando se mencionam controles internos, pois estes últimos darão o suporte a todos os processos desenvolvidos em setores específicos que resultarão em um único produto, nesta pesquisa considerada como intangível por ser uma prestação de serviços que tem como características a imaterialidade, intocabilidade, etc. Sá (2007) considera avaliar controles internos uma condição essencial para qualquer organização que deseja cumprir suas tarefas com sucesso.

Os controles são úteis para formar e manter a organização, estes serão responsáveis por levar os processos a atingirem os resultados finais esperados. Antunes (1998, p.60) cita que: “o exercício do controle em qualquer atividade está sempre associado ao ato de fiscalização para que não ocorram desvios [...]”.

Importante ressaltar que a verificação dos controles internos não deverá ser feita pelas pessoas que se utilizam destes, pois somente dessa forma, a gerência poderá estar ciente se os controles estão sendo eficientes nos processos da organização.

Compreendendo a ciência da contabilidade e os seus fins, o que são controles e a sua importância, Sá (2007, p. 106) afirma que “controles contábeis entendem sejam aqueles que se relacionam diretamente com o patrimônio e com os registros e demonstrações contábeis”.

3 METODOLOGIA

O objetivo da pesquisa foi desenvolver processos e controles internos para a organização do departamento contábil, desta forma, pode-se classificar o projeto como

sendo do tipo exploratório, pois sua base consiste em levantamento documental e bibliográfico. Segundo Gil (2011, p.27) “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias [...]”.

É classificável também em estudo de caso, pois permitirá ampliar e detalhar o conhecimento de uma forma profunda e extensa sobre o tema escolhido, esgotando todas as possibilidades visíveis encontradas para a solução do problema de pesquisa. (HEERDT; LEONEL, 2007).

Em relação à linguagem, se caracterizou como qualitativa, pois a pesquisa buscou entender o problema, sendo assim, conforme descrevem Prodanov e Freitas (2013, p.128): “o ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados”.

A pesquisa foi aplicada apenas a pessoas que estavam envolvidas diretamente ao setor contábil de outras organizações que prestam o mesmo tipo de serviço, porém as pessoas foram selecionadas de dois grupos distintos, colaboradores do departamento contábil de outros escritórios e gestores deste mesmo setor, também em outras organizações. Além destes, aplicou-se também na organização fonte de pesquisa deste estudo. Desta forma, percebe-se que este setor (população) é uma parte conveniente para esta pesquisa, escolhida em meio ao grande número de amostras encontradas no Universo inteiro (MARCONI; LAKATOS, 2003).

As técnicas utilizadas foram: coleta de documentos, entrevista semi-estruturada, observação e análise de conteúdo. Essa parte da pesquisa foi tão importante quanto às demais, pois propiciou o bom andamento dos desenvolvimentos das tarefas organizacionais e administrativas com as científicas.

O último passo desenvolvido na pesquisa foi à análise dos dados obtidos através de entrevistas, neste cenário o pesquisador precisa de uma quantidade de dados que possam lhe fornecer subsídios para a continuação do estudo. Para Richardson (1999, p. 224) a análise de conteúdo “[...] busca compreender melhor um discurso, aprofundar suas características gramaticais, fonológicas, cognitivas, ideológicas e extrair os momentos mais importantes”.

Sendo assim, estes dados permitiram conhecer os processos e controles internos utilizados em outras organizações que prestam serviços no mesmo ramo, permitindo ao pesquisador criar um conteúdo eficaz para o estudo de caso desta organização em especial.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Na organização fonte de pesquisa do projeto, encontraram-se certas dificuldades quanto a identificar os processos utilizados pela empresa devido a não adotar critérios de procedimentos padrões. Esta ocorrência dá-se, pelo fato de que as pessoas que estão envolvidas diretamente com a organização dominarem os procedimentos e conhecerem os prazos que devem ser cumpridos.

A falta de adoção de procedimentos padrões também é justificada pelo motivo de a organização ainda contar com poucos clientes, o que facilita na manutenção das atividades existentes, além de não existir a necessidade do estabelecimento encontrar-se aberto todos os dias em horário comercial por atender domiciliarmente seus clientes ou concentrar expediente em formas indiretas, através de ligações e e-mails, ou ainda pré-agendamento quando requisitado.

A implantação de qualquer processo ou controle é movida por uma sequência de atividades como: organização, adaptação, cultura organizacional, dedicação, persistência em atingir metas, entre tantos outros. O desenvolvimento correto dessas atividades proporcionará a organização alguns benefícios como melhorias de condições de trabalho, melhor aproveitamento de tempo, desenvolvimento de qualidade de vida para os colaboradores, desenvolvimento de novos processos, etc.

Justifica-se aqui que para as atividades desenvolvidas para a implantação prevalecem as ideias de valores de eficácia e eficiência e não somente a aplicação de processos técnicos. Dominar a atividade que se desenvolve é requisito básico para o sucesso, porém se não observado corretamente, pode ser empecilho para um crescimento estruturado, pois a visão de negócios a partir de um determinado ponto se torna limitada.

O primeiro controle desenvolvido foi a criação de uma ficha que reúne os principais elementos de cada cliente que da organização. Nesta ficha localizam-se a identificação do cliente, meios de contato, pessoa para contato, números de inscrições nos órgãos federais, estaduais e municipais, senhas de acesso, quadro societário, responsável fiscal, etc.

Este será o controle inicial que irá gerenciar qualquer processo de trabalho, pois para o desenvolvimento de qualquer atividade elencam-se os dados fundamentais. A organização em questão conta com o suporte de um *software* específico para a área que presta serviços, ele já disponibiliza alguns destes dados cadastrais, porém em telas separadas e distanciadas na maioria das vezes, exigindo que o operador domine completamente o suporte, o que na maioria das vezes não ocorre. Estes dados também são utilizados pelos colaboradores em situações distintas do *software*, e observando o modo de trabalho desta organização foi identificado que se recorriam aos arquivos para a localização, então tendo todos estes dados facilitados em um meio único e em uma pasta de fácil acesso fará com que se economize tempo na execução das tarefas. A seguir modelo desenvolvido:

A empresa objeto de estudo presta serviço para microempresas e empresas de pequeno porte da região. O porte das empresas de seus clientes influencia diretamente nos controles que devem ser desenvolvidos para que possam ser eficientes no desenvolvimento do trabalho. Empresas pequenas, como as referidas têm limitações quanto à segregação de funções, a familiaridade entre os sócios, a falta de investimentos e a não existência de um planejamento estratégico formal. Dessa forma, desenvolveu-se um controle onde facilmente a empresa possa visualizar seus disponíveis e suas dívidas, além do desenvolvimento mensal durante o ano calendário. Para o escritório, este mesmo controle facilitará na hora de calcular índices que se apliquem a realidade de seus clientes.

Na observância do processo desenvolvido no departamento contábil, fora percebido que em determinadas fases a divisão entre os setores precisa consolidar-se para gerar novas informações úteis e processos eficazes. Então surgiu a necessidade de um controle que resumisse as principais declarações e atividades desenvolvidas por estes outros setores, facilitando a integração de informações, o conhecimento geral das atividades desenvolvidas e a execução destas. Cabe ressaltar que o controle é realizado mensalmente, mesmo em casos de declarações, pois para sua execução e conclusão, é necessária manutenção mensal de atividades.

Outro controle desenvolvido e considerado necessário para o acompanhamento das rotinas contábeis foi criado para a orientação de padrões aos novos funcionários e

também para que seja conferido o desenvolvimento das atividades pelos que já dominam a área.

Após cumprirem-se as rotinas e processos do departamento contábil é necessário encaminhar a documentação para o arquivo morto, que regularmente será devolvido ao cliente. Esta documentação pode ser solicitada por fiscalizações públicas, por fornecedores, pelo próprio cliente para a manutenção de seus controles internos, neste caso se faz necessário que estejam em zelo, boa ordem e fácil visualização, então desenvolveu-se um controle para o controles do arquivo morto.

Hoje a organização não tem a necessidade do controle criado para a comunicação interna pelo número reduzido de colaboradores, porém sua implantação dele fará com que surjam benefícios futuros e esta tarefa já faça parte da rotina dos processos da organização. Este controle almeja comunicar as particularidades de cada cliente, pois cada colaborador atuará em um número determinado de empresas, facilitando o acesso e continuidade por terceiros.

Um passo importante para a empresa objeto de estudo que tem como objetivo principal neste momento o crescimento estrutural e organizacional são as reuniões periódicas que podem ser feitas quinzenalmente neste primeiro momento, facilitando a atualização de conteúdo técnico dos envolvidos nos processos, o reconhecimento das melhorias a serem feitas, a observância se o desenvolvimento das atividades está de acordo com o processo e demais necessidades. Para que este estudo tenha uma sequência e possa seguir lógica de aprendizado e fonte de pesquisa quando necessário, criou-se o controle de memória de reunião.

Por fim, para o início dessa jornada de controles operantes nesta organização, identificou-se a necessidade de criar um controle interno para o próprio escritório e não para beneficiar diretamente os seus clientes, como pode ser observado nos controles anteriores. Este controle terá a função de medir a eficiência dos colaboradores da empresa objeto de estudo, e será ministrado através de fórmulas de indicadores, como pode ser visualizado a seguir:



Eficiência de Colaboradores

Indicadores:

$$\text{Índices de Lançamentos 1:} \quad \text{IL1} = \frac{\text{Lançamentos realizados} \times 100}{\text{Lanç. Realizados} + \text{Lanç. Pendentes}}$$

$$\text{Índices de Lançamentos 2:} \quad \text{IL2} = \frac{\text{Total de lanç.} - \text{alterados} - \text{excluídos}}{\text{Total de Lançamentos}}$$

$$\text{Índices de Cumprimento de Metas:} \quad \text{ICM} = \frac{\text{Metas Cumpridas} \times 100}{\text{Metas Previstas}}$$

$$\text{Taxa de Reclamação de Clientes :} \quad \frac{\text{Clientes que reclamam} \times 100}{\text{Clientes que utilizam os serviços}}$$

$$\text{Índice de treinamento de Pessoal : ITP} = \frac{\text{total de horas aplicadas em treinamento} \times 100}{\text{Número de Funcionários}}$$

$$\text{Retrabalhos:} \quad \frac{\text{Total de retrabalhos} \times 100}{\text{Total de atividades executadas}}$$

Figura 1: Eficiência de Colaboradores

Fonte: Livro Programa Qualidade Necessária Contábil (2013, p. 51 e 52). IL2: Desenvolvido pela autora.

Por se tratar de uma organização ainda pequena e de poucos colaboradores, a maior dificuldade encontrada nesta pesquisa foi de responder a pergunta “porque criar controles internos para o desenvolvimento de minhas próprias tarefas?”

Desejando exemplificar a necessidade que a organização requer sobre controles internos no funcionamento de suas atividades de uma forma visual, elaborou-se o

fluxograma que demonstra alguns dos benefícios possíveis de serem conquistados pela empresa objeto deste estudo com a aplicação destes recursos dentro do departamento contábil:

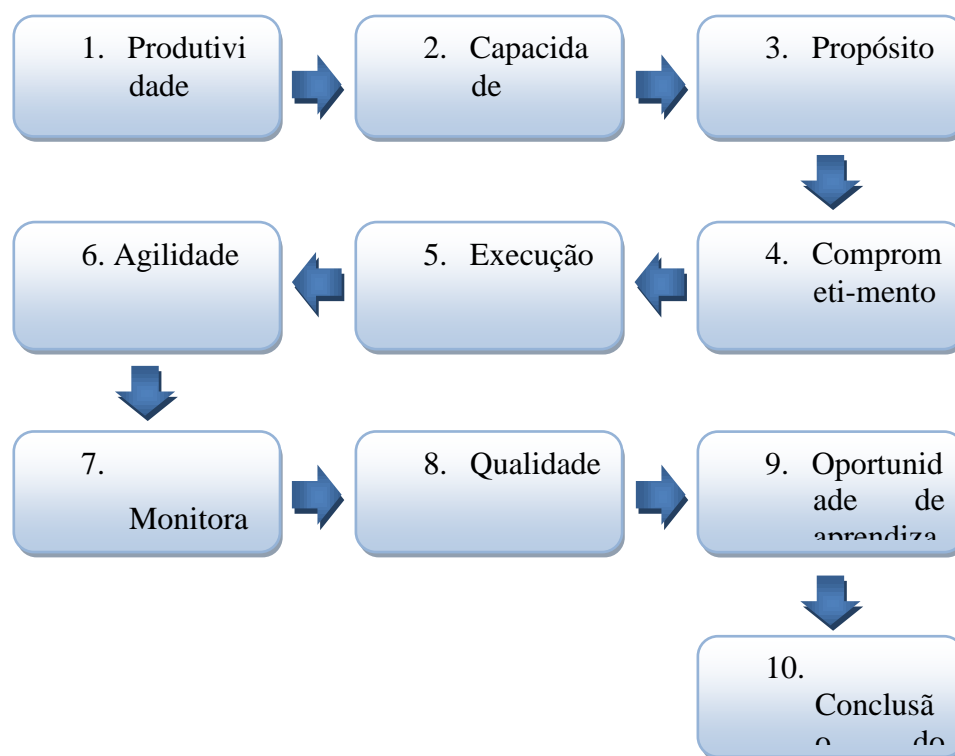


Figura 1: Fluxograma de possibilidades
Fonte: Desenvolvido pela autora.

Toda organização inicia seu ciclo operacional no momento da efetivação dos serviços contratados, no caso desta pesquisa, a produção de serviços contábeis. Para que possa produzir, deve atentar para a sua capacidade de absorção de uma fatia no mercado, podendo assim atingir os propósitos que são os objetivos de constituir uma organização. Para que este propósito seja alcançado é necessário que a organização esteja totalmente comprometida com seu planejamento estratégico, podendo executar suas tarefas rotineiras com segurança, adquirindo a agilidade necessária para manter-se competitiva no mercado.

Mesmo sendo ágil, toda e qualquer organização requer monitoramento constante de seus processos e controles, pois estes últimos comprometem a qualidade dos serviços que vem sendo executados, e assim consequentemente a imagem da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A grande competitividade, o número expressivo de ofertas estabelecidas dos mais diversos gêneros e as inúmeras modificações de cenário de mercado econômico está exigindo que as empresas que resolvem entrar nesta disputa acirrada estejam a cada dia melhor preparadas para os muitos desafios que encontrarão pela frente até começar a alcançar o retorno esperado através de seus próprios objetivos.

Portanto, este trabalho desenvolveu-se no sentido de procurar auxiliar esta organização a implantar controles em um de seus departamentos atuantes, sendo o foco escolhido para a pesquisa, o departamento contábil. Neste sentido, os controles desenvolvidos exerceram a função de facilitar os processos diários, mensais e anuais, possibilitando ainda a organização um melhor aproveitamento de tempo disponível para focar em outras atividades também pertinentes a esta organização.

No entanto, pode-se responder ao problema de pesquisa proposto inicialmente, onde se identificaram alguns controles básicos que auxiliassem nas rotinas contábeis, no nível de conhecimento e na eficiência dos colaboradores, na comunicação entre setores, na organização de reuniões, no retorno aos clientes e na estrutura e parametrização da empresa objeto de estudo.

Por fim, os objetivos deste trabalho foram atingidos, mostrando quais os controles que são necessários inicialmente, seu desenvolvimento e a metodologia de aplicação. O foco manteve-se apenas no departamento contábil, devidamente sustentado pela fundamentação de conceitos para o desenvolvimento do assunto, legislações afins e as vantagens que podem proporcionar a organização com a implantação destes novos recursos. Pelas necessidades encontradas na pesquisa, mantêm-se a revisão e ampliação do planejamento estratégico desta organização, procedendo com a manutenção correta de seus controles para que ao longo do tempo estes últimos, não percam sua eficiência nos processos desenvolvidos e a construção de novos estudos para os demais departamentos atuantes.

6 REFERÊNCIAS

ANTUNES, Jerônimo. **Contribuição ao estudo da avaliação de risco e controles internos na auditoria de demonstrações contábeis no Brasil**. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Meus%20documentos/Downloads/9c96051a93e0eaa043.pdf>>. Acesso em: 13 maio. 2014.

ATKSON, Anthony A. et al. **Contabilidade Gerencial**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GATES, Bill. **A empresa na velocidade do pensamento: com um sistema nervoso digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª edição. São Paulo: Atlas, 2011.

GRZESZEZESZYN, Gilberto. **Contabilidade Gerencial Estratégica: Conceito e Caracterização**. Guarapuava, PR, Universidade Estadual do Centro-Oeste, 2005. Disponível em: <<http://200.201.10.18/index.php/capitalcientifico/article/view/607/743>>. Acesso em 22 de Maio. 2014.

HEERDT, Mauri Luiz; LEONEL, Vilson. **Metodologia científica e da pesquisa: livro didático**. 5.ed.rev. e atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2007.

KALKAMNN, Geraldo Luiz. **Qualidade necessária para empresas de serviços contábeis: como conquistar um selo de qualidade**. Itajaí: Editora e Gráfica Berger, 2002.

MANENTI, Diogo Zapparoli; CAMARGO, Maria Emilia; PALOMENO, Reynaldo Chile. **Processo de Gerenciamento para a qualidade em serviços turísticos**. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2007. Disponível em: <<http://www.revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/102/71>>. Acesso em 22 de Maio.2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MICHAELIS, Dicionário. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/>>. Acesso em 03 Maio. 2014

PASA, Eduardo Cesar. **O uso de documentos eletrônicos na contabilidade**. Revista Contabilidades & Finanças. Vol.12 n. 25. São Paulo. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1519-70772001000100005&script=sci_arttext> Acesso em 22 de Maio.2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999

SÁ, Lopes de. **Curso de Auditoria**. São Paulo: Atlas, 2007.