

AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS DE UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE DE CAXIAS DO SUL

Valéria Pietrobelli Xavier¹
Matheus Tumelero Dornelles²

Resumo: Como o mercado de prestação de serviços contábeis vem crescendo muito nos últimos anos, a qualidade para esses prestadores são sinônimo de excelência, dessa maneira a utilização de controles nas tarefas diárias do setor fiscal tornam-se ferramentas indispensáveis para atingir a excelência nos serviços prestados aos seus clientes. A empresa em análise possui o Programa de Qualidade Necessária Contábil e utiliza os controles como ferramenta para auxílio nas atividades do setor fiscal, desta forma a pesquisa tem o objetivo de avaliar os controles internos para o setor fiscal de um escritório de contabilidade, compreendendo os objetivos específicos: conceituar os controles internos, identificar os controles já existentes e utilizados pelo setor, verificação das legislações aplicáveis referentes à obrigação tributária e propor novos controles. Diante disso foi necessário um estudo teórico sobre controles internos, seus princípios, fraudes e modalidades de controle e, também, sobre a qualidade na prestação de serviços. Nesta pesquisa foi utilizado o método estudo de caso com abordagem qualitativa. Através da análise de dados, demonstram-se ações para melhoria das tarefas do setor fiscal, analisados perante o questionário respondido pelos gestores do escritório de contabilidade, objeto desta pesquisa, e de mais seis especialistas no assunto, e a análise de documentos que o setor utiliza como ferramenta diária para suas atividades. Dessa forma identificou-se que os controles utilizados atualmente possuem deficiências e necessitam de melhorias.

Palavras-chave: Controles Internos. Qualidade. Setor Fiscal. Programa Qualidade Necessária Contábil.

1 INTRODUÇÃO

Devido às mudanças que ocorrem diariamente na legislação, os escritórios de contabilidade têm cada vez mais responsabilidades perante seus clientes. Dentre as mesmas pode-se destacar: geração e envio de tributos, apresentação das obrigações acessórias ao fisco, entre outros. Por esses motivos denota-se a importância da utilização de controles internos no setor fiscal nos escritórios de contabilidade.

Com o grande número de obrigações principais e acessórias que uma empresa está obrigada, é de extrema importância que o setor fiscal do escritório de contabilidade consiga ter um acompanhamento mensal de todas as tarefas que executa, pois, sem isso, se tornará mais complicada a conciliação de todas as responsabilidades diárias, onde, a todo instante, a legislação muda e o colaborador deve manter-se atualizado para dar garantias a seu cliente. Diante disso, delimita-se como problema de pesquisa: quais procedimentos devem ser observados na avaliação dos controles internos para o Setor Fiscal de um escritório de contabilidade?

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

² Pós Graduado em Direito e Gestão Tributária. Professor nos Cursos de Graduação na FSG. Endereço eletrônico: matheus.dornelles@fsg.br.

O objetivo desta pesquisa é avaliar os procedimentos dos controles internos do setor fiscal conceituando-os, identificando os controles já existentes e utilizados pelo setor, verificando legislações aplicáveis, referentes à obrigação tributária, analisando se são realmente eficientes para as atividades que o setor demanda, e propor novos controles.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Qualidade em Serviços

Nos últimos anos as empresas de serviços vêm crescendo, devido ao aumento de mão de obra neste setor, a qualidade passou a ser um elemento muito importante, e as organizações de serviços contábeis que implantam a gestão de qualidade, possuem um diferencial a mais perante a concorrência que não faz uso dessa ferramenta (REVISTA ELETRONICA DE CIÊNCIA ADMINISTRATIVA, 2003).

Conforme Kalkmann (2002, p. 13) “paralelamente à satisfação do cliente está à satisfação das necessidades da empresa, tanto do empresário quanto dos funcionários que nela trabalham. Ao buscar a qualidade não devemos dispensar a atenção aos colaboradores, tendo em vista a produtividade e como consequência o lucro”. (REVISTA ELETRONICA DE CIÊNCIA ADMINISTRATIVA, 2003).

2.2 Controles Internos

Conforme o Comitê de Procedimentos de Auditoria do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, define:

O controle interno compreende o plano de organização e o conjunto coordenado dos métodos e medidas, adotados pela empresa, para proteger seu patrimônio, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a adesão à política traçada pela administração (ATTIE *apud* AICPA, 2009, p. 182).

Desta forma, o conceito de controles internos deve ser entendido examinando o seu verdadeiro significado com base no conceito mencionado anteriormente, ou seja, são vários

procedimentos bem determinados, que ao serem analisados corretamente, garantem naturalmente o objetivo que a organização almeja.

Para que o controle interno tenha resultados positivos nas organizações, é necessário que o objetivo deste seja definido, independente se for para uso administrativo ou gerencial da organização, ou seja, ele tem que ser um elemento físico para a apreciação dos setores que o utilizam.

Os controles internos envolvem vários processos e práticas, em conjunto conseguem alcançar seu objetivo final, controlar. Para Attie (2009, p. 189), o controle interno possui quatro objetivos básicos:

- a) A salvaguarda dos interesses da empresa;
- b) A precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais;
- c) O estímulo à eficiência operacional e;
- d) A aderência às políticas existentes.

Para Hilário e Marra (2009, p. 269), os objetivos primordiais dos controles internos são “fornecer à contabilidade dados corretos e conferir a exatidão da escrituração e evitar alcances, desperdícios, erros e, se ocorridos, identificá-los.”

2.3 Controles Internos do Setor Fiscal

O controle desse setor abrange os valores dos tributos sobre faturamentos e retidos e as declarações que cada cliente é obrigado a apresentar para os órgãos municipais, estaduais e federais. A seguir apresenta-se o controle utilizado atualmente pela empresa da amostra nos fechamentos do setor fiscal. O objetivo desse controle é gerenciar o envio dos impostos e declarações após o lançamento fiscal de cada cliente. Sua operacionalização é simples, cada empresa que estiver com os lançamentos prontos e relatórios conferidos, terão os valores dos impostos inseridos manualmente na planilha conforme tributação da empresa, por exemplo, uma empresa tributada pelo lucro presumido, será informada na coluna de PIS e COFINS os valores devidos do mês. No caso das declarações será marcado com um “X” quando a declaração foi enviada ao órgão competente, e no envio das guias para o cliente também será marcado com um “X” na coluna de “envio”.

NR.	Relação de Empresas	IM Prefeitura	Insc. Munic	Senhas Sefaz			Senha NF Gaucha		Código de acesso - Situação Fiscal		Códigos de acesso SN			Cert. Digital E-CPF		Cert. Digital E-CNPJ		Procuração	Sintegra				
				Insc. Munc.	Flores/Poa	CGC/TE	CPF	SENHA	Remetente	Senha	C.N.P./J/C.P.F	Código de acesso	Senha	C.NPJ	C.P.F responsável	Senha	Senha Pin			Senha Puk	Senha Pin	Senha Puk	Marcos/Contatual

Quadro 2: Controle de Senhas dos Clientes – Depto Fiscal
Fonte: Manual da Qualidade PQNC, 2011.

3 METODOLOGIA

No projeto foi utilizado o tipo de pesquisa estudo de caso, devido ao problema proposto ocorrer no setor fiscal de um escritório de contabilidade, foi aplicado à abordagem qualitativa, que está ligada as informações interpessoais que dão sentido aos seus atos. Segundo Minayo (1995, p. 21e 22):

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

O objetivo desse método foi analisar um estudo profundo, qualitativo, onde se procura juntar o maior número de informações para a pesquisa (MICHEL, 2005).

O estudo de caso é:

[...] uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro de seu contexto real (pesquisa naturalística), cujo objetivo é o estudo de uma unidade que se analisa profunda e intensamente. Considera a unidade social estuda em sua totalidade, seja um indivíduo, uma família, uma instituição, uma empresa, ou uma comunidade, com o objetivo de compreendê-los em seus próprios termos. (MARTINS; LINTS, 2011, p. 23).

A vantagem de ter utilizado o estudo de caso com abordagem qualitativa, possibilitou ter um maior número de informações sobre o problema proposto, já que consiste num estudo profundo, pois é encarado como o mais adequado método de investigação dentro do contexto real (GIL, 2008).

O objetivo desta pesquisa foi investigar os procedimentos que devem ser observados na avaliação e melhorias para os controles internos do setor fiscal de um escritório de contabilidade, localizado na cidade de Caxias do Sul, este estudo envolveu:

- a) o controle interno do setor fiscal de um escritório de contabilidade;
- b) os procedimentos utilizados para o controle interno do setor fiscal; e,
- c) os colaboradores que utilizam diariamente essa ferramenta para controlar as tarefas do setor fiscal.
- d) os gestores do escritório e especialistas do assunto.

A técnica de coleta de dados dessa pesquisa foi feita através de questionário respondido pelos gestores do escritório Contatual Contadores Associados Ltda. Me, e para especialistas do assunto.

Também foi utilizada análise dos documentos para investigar os controles utilizados para as tarefas executadas pelo setor fiscal, os controles utilizados atualmente serão examinados através da abordagem qualitativa, para conhecer o grau de eficiências e se são realmente eficazes nas realizações das tarefas diárias do setor fiscal; se demonstrar muitos problemas na segurança da realização das tarefas, será indicada modificações aos controles internos do setor.

Para Gil (2008, p. 114 e 115), “o questionário constitui o meio mais rápido e barato para obtenção de informações, entende-se como um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado”.

A análise de documentos para Cellard (2008, p.295) é:

[...] o documento escrito constitui uma fonte extremamente preciosa para todo o pesquisador nas ciências sociais. Ele é, evidentemente, insubstituível em qualquer reconstituição referente a um passado relativamente distante, pois não é raro que ele represente a quase totalidade de vestígios da atividade humana em determinadas épocas. Além disso, muito frequentemente, ele permanece como o único testemunho de atividades particulares ocorridas num passado recente.

Os dados analisados nesta pesquisa foram apresentados de forma descritiva por categorias, através das respostas obtidas no questionário que foi aplicado aos gestores da

Contatual, demais especialistas da área e, além disso, houve a análise dos controles utilizados pelo setor fiscal da entidade em análise para execução diária de suas tarefas. A análise de conteúdo ajuda o pesquisador a explicar e a demonstrar os resultados obtidos na pesquisa.

Segundo Roesch (*apud* WEBER, 1990, p. 171) a análise de conteúdo “usa uma série de procedimentos para levantar inferências validas a partir de um texto. O método busca classificar palavras, frases, ou mesmo parágrafos em categorias de conteúdo”.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE DOS DADOS E PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

4.1 Análise e Interpretação dos Resultados

Com o objetivo de avaliar os controles internos do setor fiscal do escritório de contabilidade em questão, a pesquisa foi do tipo estudo de caso, a coleta de dados foi feita através de questionários para os responsáveis do escritório de contabilidade Contatual, objeto dessa pesquisa, demais escritórios do mercado, com os responsáveis do Setor Fiscal dos mesmos, que implantaram o PQNC e aderiram os controles internos como ferramenta na tarefa diária deste setor.

O questionário foi elaborado com questões sobre o processo de implantação do PQNC e sobre os controles internos no setor fiscal, com respostas dissertativas com o objetivo de avaliar os mesmos, propor melhorias ou sugerir novos controles. O questionário foi enviado para treze organizações contábeis certificadas, sendo que, das mesmas, oito participaram da pesquisa.

Na questão referente aos motivos que fizeram os escritórios de contabilidade aderirem ao PQNC, os participantes foram bem objetivos na busca da qualidade, excelência na prestação dos serviços contábeis e na busca por controles que os auxiliem a conquistar a qualidade nesses serviços.

Com relação à questão das dificuldades encontradas no processo de implantação do programa, os mesmos enfatizaram a conscientização dos colaboradores na adesão ao programa, pois toda a mudança gera um desconforto, uma vez que, na execução das tarefas diárias, pode-se tornar necessária a criação e/ou modificação dos controles internos adotados pelo programa da qualidade.

No quesito importância da adesão ao programa da qualidade revelam que a principal importância é a padronização nos processos a fim de oferecer ao cliente serviços de qualidade, buscando sempre melhorias contínuas com a visão voltada para os clientes e ao mercado. Ressalta-se que os clientes estão mais satisfeitos após a implantação garantindo a confiança das atividades prestadas.

Foi relatada que a qualidade é a busca contínua de melhorias nos processos para não obter falhas e, na ocorrência delas, detectar aonde ela ocorreu, trabalhar nela com os colaboradores envolvidos para que não haja reincidência.

Referente aos controles internos do setor fiscal, no ponto de já possuírem e como funcionam suas atualizações, os participantes da pesquisa afirmam que o setor já possuía controles e com a adesão do programa foram sendo aprimorados de acordo com as exigências do mesmo e da maneira que cada organização trabalha. Suas atualizações são feitas periodicamente através do coordenador do setor e, conforme ocorrem as alterações na legislação ou no surgimento de novos clientes na carteira da organização.

Com relação às estratégias utilizadas pelo setor fiscal para garantir a segurança e eficiência dos controles, e os procedimentos no momento em que houverem falhas, foi relatado que as estratégias são a confiança nos mecanismos de controles e revisões periódicas, sendo que, por exemplo, o colaborador que faz o fechamento não é o mesmo que controla.

A amostra relata que quando ocorrem falhas, o primeiro passo é identificar a sua origem, se foi humana, operacional ou do sistema e, então, são criados novos mecanismos para que elas não ocorram mais, pois toda a falha gera um desconforto tanto para a direção quanto para o colaborador envolvido.

Sobre a questão de quais as contribuições ou benefícios na utilização nos controles internos os entrevistados destacam que quem busca excelência no que faz não pode se desligar da qualidade e, para garanti-la, são necessários controles internos que trazem segurança nos processos do setor fiscal, pois é nele que se concentra a maior parte do serviço de um escritório de contabilidade. Desse modo, quando aplicado à ferramenta de controles internos na transmissão de declarações aos órgãos competentes e no envio dos impostos para os clientes, por exemplo, evitam-se as falhas e os atrasos.

Para o escritório de contabilidade Contatual a implantação do programa de qualidade não ajudou somente na padronização dos processos internos e externos, ajudou na

conscientização dos colaboradores de que esse programa traria benefícios a todos e, também, aos clientes, que são o foco do mercado.

Quando a Contatual aderiu ao PQNC o setor fiscal já possuía controles internos, os quais, atualmente, estão de acordo com as exigências do programa. Os mesmos são práticos, conforme demonstra o quadro 4 e, a cada mês o setor imprime o mesmo e, conforme o fechamento das tarefas, vai preenchendo-o manualmente, sendo que, a pessoa que faz o fechamento é a mesma que controla. Atualmente são dois colaboradores envolvidos com o setor, sendo as empresas divididas entre eles. Ressalta-se que o setor não detém de coordenação, ou seja, ambos trabalham no setor sob designação superior direta da direção.

Os gestores relatam a ausência da data de envio dos tributos, a Perd/Comp mensal e trimestral, as Contribuições Sociais Retidas na Fonte (CRF), conforme demonstrado no quadro 4, senhas de acesso aos órgãos públicos, o vencimento das dispensas dos fatores geradores e a data de validade dos certificados digitais conforme quadro 5, dessa forma o setor não detém o controle de envio dessas informações.

4.2 Proposta de Intervenção

Através dos relatos dos gestores do escritório e de especialistas no assunto e, também, da análise dos controles utilizados pelo mesmo, percebe-se que o setor necessita de algumas melhorias, ou seja, os controles utilizados atualmente possuem deficiências. Dessa forma são propostos planos de ações conforme o **quadro 3**.

Necessidade	Ações	Curto Prazo	Médio Prazo
1º	Inclusão Dispensa fato gerador no RQ	X	
2º	Inclusão das senhas faltantes e validade dos certificados digitais no RQ	X	
3º	Inclusão da Per/Dcomp mensal e trimestral no RQ	X	
4º	Inclusão do imposto Crf no RQ	X	
5º	Inclusão de coluna com a data de envio dos impostos no RQ	X	
6º	Criação RQ do controle de impressão de livros fiscais	X	
7º	Criação de um check-list para recebimento de documentos de novos clientes		X
8º	Definição de cargo para o Setor Fiscal		X
9º	O colaborador que faz o fechamento não será o mesmo que fará as conferencias		X

Quadro 3: Ações que devem ser adotadas
Fonte: Valéria Pietrobelli Xavier, 2013.

Nos planos de ações de curto prazo, denota-se que:

- a empresa da amostra, não possui controles das “dispensa de fato gerador” no RQ, sendo as mesmas de suma importância, devido as possíveis penalidades fiscais que os clientes possam sofrer em virtude da ausência do pedido de prorrogação das mesmas.


- na análise dos documentos utilizados pelo setor fiscal, foi encontrada a ausência da validade dos certificados digitais dos clientes, a falta dessa informação pode acarretar em

NR.	IM Prefeitura	Insc. Munic	Senhas Sefaz			Senha NF Gaucha		Código de acesso - Situação Fiscal			Códigos de acesso SN				Cert. Digital E- CPF		Cert. Digital E- CNPJ		Procuração	Validade Certificados		Dispensa Fato Gerador		Sintegra	
			Caxias	Flores/Poa	CGC/TE	CPF	SENHA	Remetente	Senha	CNPJ/CPF	Cód. de acesso	Senha	CNPJ	CPF responsável	Senha	Senha Pin	Senha Puk	Senha Pin		Senha Puk	Marcos/ Contatual	E-CPF	E-CNPJ		Cód. da Dispensa

atraso e multa de entrega de declarações, não será possível ver um extrato de FGTS de um colaborador, além disso, o cliente não irá conseguir emitir notas fiscais, essa falha causa um desconforto tanto para o escritório quanto para o cliente. Tal controle poderia ser efetuado conforme se observa no **quadro 3**;

Quadro 4: Controle de Senha dos Clientes – Dpto. Fiscal
Fonte: Manual da Qualidade PQNC, 2013.


- foi analisada a ausência da data do envio dos impostos, do imposto CRF e da Perd/Comp mensal e trimestral (o setor elabora a mesma), com a falta dessas informações pode acarretar em multa e juros por não ter entregado a CRF, a não confirmação do envio de

		Fechamento Mensal Fiscal																				Código: PQNC-03 Revisão: 00 Página 1 de 1																
Empresas:	Regime	DECLARAÇÕES															IMPOSTOS																					
		SITUAÇÃO	DATA DE ENVIO	Sped Federal	Sped Fiscal ICMS e IPI	GIA	GIA-SN	SINTEGRA	SISCOSERV	DACON	DCTF	DMS	DMS POA	DMS FLORES	NF GAÚCHA	GIA MOD.B	PERD/COMP MENSAL	PERD/COMP TRIMESTRAL	DASN e S/M	PIS	COFINS	CSOC	IRPJ	IPI	ICMS DIF.ALIQ	ICMS	SIMPLES NACIONAL	ISS 4%/2%	INSS RECEITA BRUTA	PARCEL. ESTADUAL	PARCEL. FEDERAL/SN	ISS RET	ISS PRF	INSS RET	IRRF RET	CRF		
MÊS:																																						

impostos e com relação à Perd/Comp, se ela não for transmitida no prazo correto para a compensação dos impostos, o cliente pode perder o prazo de efetuar o crédito, não terá recebido as guias para pagamento, esses valores ficaram em aberto no sistema da RFB, ou seja, terá mais penalidades para o cliente e para o escritório. O controle poderia ser elaborado conforme **quadro 4**.


Quadro 5: Fechamento Mensal Fiscal
 Fonte: Manual da Qualidade PQNC, 2013.

- com a criação do controle de impressão de livros, o setor fiscal terá toda a numeração dos livros desde a abertura da empresa do seu cliente, sem esse controle pode acontecer de registra-los fora da sequência de data e de numeração. A planilha poderia ser feita como o exemplo do **quadro 5**.

		CONTROLE DE IMPRESSÃO DE LIVROS FISCAIS													Código: RQ	
		2013													Revisão: 00	
													Página 1 de 1			
Nº	EMPRESAS	Entradas	Nº do Livro	Autenticação	Saídas	Nº do Livro	Autenticação	Apuração ICMS	Nº do Livro	Autenticação	Apuração IPI	Nº do Livro	Autenticação	Inventário	Nº do Livro	Autenticação

Quadro 6: Controle de Impressão de Livros Fiscais
 Fonte: Manual do PQNC, 2013.

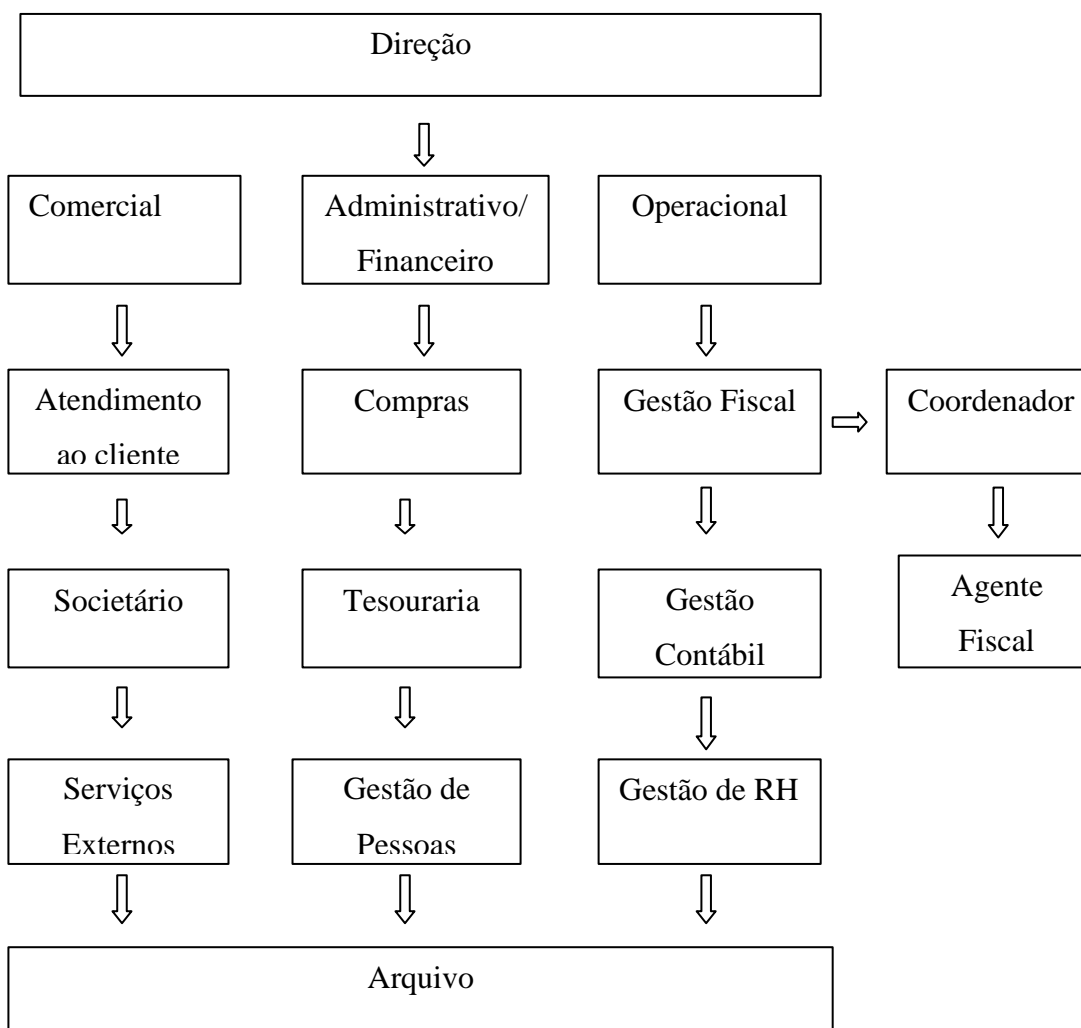
- através dos relatos dos gestores, eles apontam a falta de uma planilha para fazer o check-list das empresas que vem de outros escritórios de contabilidade, nela teria todos os documentos e informações que o setor necessita sem ela os colaboradores se baseiam somente na conferencia e na triagem que é feita dos documentos quando a nova empresa chega ao escritório, sem esse controle fica difícil verificar se falta alguma documentação. Esse check-list pode ser elaborado conforme apresenta o **quadro 6**.

	Planilha de Acompanhamento de Entrada de Empresa			Código:
				Revisão:
				Página
Nº	Nome da Empresa:	Resp.	Data	Prazos
1	<i>Primeiro contato com o cliente</i>			01 dia
2	<i>Entrega da Proposta</i>			
3	<i>Confirmação da Proposta</i>			01 dia
4	<i>Aviso ao Setor</i>			
5	<i>Recebimento dos Documentos do DP</i>			02 dias
6	<i>Recebimento dos Documentos Fiscais</i>			
7	<i>Recebimento dos Documentos Contábeis</i>			
8	<i>Recebimento dos Documentos Constitutivos</i>			
9	<i>Pasta AZ</i>			
10	<i>Digitalização dos documentos</i>			
11	<i>Procuração Geral</i>			
12	<i>Procuração para Senha no ICMS</i>			
13	<i>Procuração Eletrônica</i>			
14	<i>Retirada da CND</i>			
15	<i>Envio dos documentos para a Prefeitura</i>			03 dias
16	<i>Inclusão na Prefeitura Municipal</i>			
17	<i>Alteração na Receita Estadual - Senha</i>			
18	<i>Alteração do Código de Acesso</i>			
19	<i>Inclusão nas Planilhas</i>			
20	<i>Inclusão no Domínio</i>			
21	<i>Assinatura no Carimbo de ciência</i>			
22	<i>Aviso aos colegas da Real em reunião</i>			
23	<i>Informativo Depto Registros</i>			05 dias
25	<i>Primeira Reunião com o Cliente</i>			
TEMPO TOTAL PARA CONCRETIZAÇÃO DO SERVIÇO				20 dias

Quadro 7: Planilha de Acompanhamento de Entrada de Empresa

Fonte: Manual da Qualidade PQNC, 2013.

- o setor fiscal não possui um coordenador, é muito importante ter um coordenador para ajudar a resolver determinados problemas ou situações específicas do mesmo, por exemplo, um cliente não enviou as notas e estava vencendo o prazo de entrega da DMS e o vencimento do simples esta próxima, a pessoa designada à função de colaborador pode ajudar entrando em contato com o cliente e apresentar as consequências do atraso de envio dos documentos para o escritório. Dessa forma o organograma da empresa ficaria conforme o **quadro 7**.



Quadro 8: Novo Organograma
 Fonte: Manual da Qualidade PQNC, 2013.

- o fechamento fiscal das empresas do escritório é feito pelo mesmo colaborador que faz o lançamento dos documentos, a sugestão de melhoria do pesquisador para o escritório é que a pessoa que faz o lançamento não faça a conferência, assim ocorrerá uma auditoria por outro profissional que verifica com mais exatidão os dados, por exemplo, até encontrar um crédito que deveria ter sido feito e não foi, ou o inverso, fazer um crédito de ICMS ou IPI indevidamente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como o mercado de prestação de serviços contábeis vem crescendo muito nos últimos anos, a qualidade para esses prestadores são sinônimo de excelência, dessa maneira a

utilização de controles nas tarefas diárias do setor fiscal tornam-se ferramentas indispensáveis para atingir a excelência nos serviços prestados aos seus clientes. O problema de pesquisa trabalhado foi: quais procedimentos devem ser observados na avaliação dos controles internos para o Setor Fiscal de um escritório de contabilidade?

Diante disso, foi feito um estudo de caso, com o objetivo de analisar os procedimentos na avaliação dos controles internos para o setor fiscal do escritório de contabilidade Contatual Contadores Associados Ltda. Me, conceituando os mesmos, identificando os controles já existentes e utilizados pelo setor, verificando legislações aplicáveis referentes à obrigação tributária e propondo novos controles.

Com a implantação do PQNC no ano de 2011, o escritório aperfeiçoou os controles internos do setor padronizando-os para melhor eficiência e, para cumprir as exigências que o programa exige. Ao aderir ao mesmo, o escritório teve de “quebrar” alguns paradigmas, pois tal mudança demanda a necessidade de adequação nos controles existentes e na execução das atividades diárias. O programa trouxe muitas melhorias para o escritório e a satisfação plena dos clientes conforme os relatos dos próprios gestores.

Na análise feita no controle interno do setor fiscal, percebe-se que o escritório em estudo deve fazer uma atualização do seu controle, pois há informações de extrema importância que não foram inseridas na planilha do Fechamento Mensal Fiscal, como, a data de envio do imposto, a Perd/Comp mensal e trimestral e o imposto CRF relatados no subcapítulo 4.1, dessa forma pode-se prejudicar o objetivo do escritório que é prestar um serviço de qualidade.

O quadro Controle de Senhas dos Clientes também possui deficiências, como a ausência das senhas de acesso ao site do Simples Nacional, do Sefaz, o vencimento das dispensas dos fatores geradores e a validade dos certificados digitais, podendo, tais falhas, causarem dificuldades na execução das atividades e penalidades fiscais.

Devido à existência das obrigações tributárias, ressalta-se a necessidade da criação de controles internos mais acurados. Conforme dados analisados neste estudo de caso, através dos controles utilizados pelo setor e pelos relatos dos gestores através do questionário, percebe-se a importância de um coordenador para o setor fiscal e de controles com o intuito de minimizar erros e agregar qualidade ao setor.

Desta forma, com a análise feita sobre os procedimentos na avaliação dos controles internos do setor fiscal, conclui-se que a qualidade dos serviços do mesmo pode estar sendo prejudicada pela forma de como eles estão sendo tratados.

Conforme já citado, faltam informações no controle de fechamento mensal fiscal e no controle de senhas dos clientes, diante disso sugerem-se aplicações de ações de melhorias desenvolvidas nesta pesquisa. Entretanto a proposta de intervenção realizada por este estudo de caso será apresentada para o escritório para futura implantação, tendo como continuidade para o mesmo as avaliações dos controles internos do setor contábil e pessoal na empresa da amostra. Sugere-se expandir a análise para outras empresas da região do mesmo segmento, para que, com os dados das mesmas, possam-se obter novos controles ou processos que estão aquém à realidade e cultura da empresa objeto de análise deste estudo.

6 REFERÊNCIAS

ATTIE, Willian. **Auditoria Interna**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CELLARD, André. **A Análise Documental**. Disponível em:<[HTTP://rbhcs.com/index_arquivos/Artigo.Pesquisa%20documental.pdf](http://rbhcs.com/index_arquivos/Artigo.Pesquisa%20documental.pdf)>. Acesso em: 28 Out.2013.

CONTATUAL CONTADORES ASSOCIADOS LTDA – ME. **Manual da Qualidade PQNC**. Caxias do Sul, 2011.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL. **Manual de orientação e de procedimentos para as organizações contábeis**. 5. ed. Porto Alegre: CRC, 2012.

FACULDADE CENECISTA DE CAMPO LARGO – COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO V.2, N.1, MAIO/2003. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM) – ISSN 1677-7387** Disponível em:<[HTTP://revistas.facecla.com.br.com.br/index.php/redcadm](http://revistas.facecla.com.br.com.br/index.php/redcadm)>. Acesso em: 19 Set.2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HILÁRIO, Franco; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para Elaboração de Monografias e Trabalhos de Conclusão de Curso**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Qualitativa**. Disponível em:<
http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0610578_08_cap_04.pdf>. Acesso em 28
Out.2013.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3.ed. São Paulo : Atlas, 2007.