

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CAMPUS CODÓ
CURSO BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

MARCELA EVERTON

CONTROLE INTERNO: uma perspectiva para melhoria da gestão das empresas
comerciais do município de Coroatá-Ma

Codó
2024

MARCELA EVERTON

CONTROLE INTERNO: uma perspectiva para melhoria da gestão das empresas comerciais do município de Coroatá-Ma

Artigo apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, para obtenção de grau de Bacharelado em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Me. Péricles Carvalho Diniz.

Everton, Marcela

Controle interno: uma perspectiva para melhoria da gestão das empresas comerciais do município de Coroatá-Ma/ Marcela Everton.– Codó, 2024.

28 f.

Artigo Científico (Graduação) – Curso Bacharelado em Ciências Contábeis, Campus Codó, Universidade Estadual do Maranhão, 2024.

Orientador: Prof. Me. Péricles Carvalho Diniz.

1. Gestão. 2. Controle Interno. 3. Comercio Varejista. I. Título.

CDU: 657.63:658(812.1)

MARCELA EVERTON

CONTROLE INTERNO: uma perspectiva para melhoria da gestão das empresas comerciais do município de Coroatá-Ma

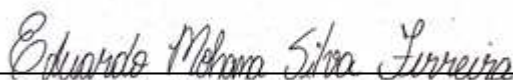
Artigo apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, para obtenção de grau de bacharelado em Ciências Contábeis.

Aprovado em: 23 /03 /2024

BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Péricles Carvalho Diniz
Mestre em Desenvolvimento Socioeconômico
Universidade Estadual do Maranhão



Prof. Me. Eduardo Mohana Silva Ferreira
Mestre em Desenvolvimento Socioeconômico
Universidade Estadual do Maranhão



Prof. Esp. Yuri Viana da Mota
Especialista em Gestão e Contabilidade Fiscal e Tributária
Universidade Estadual do Maranhão

Dedico este trabalho a Deus e a toda minha família e amigos que estiveram ao meu lado durante esta trajetória, que me incentivaram a concluir mais esta etapa da minha vida acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu Deus por ter me concedido mais esta vitória, por fortalecer o meu coração todas as vezes que pensei em desistir, mantendo o meu olhar focado no alvo que era chegar ao final de mais uma etapa de aprendizado.

Estendo meus agradecimentos a minha mãe e demais familiares pelo referencial de amor e determinação, aos meus amigos e colegas de trabalho por suas contribuições valiosas para o desenvolvimento da minha vida pessoal, acadêmica e profissional.

Muito obrigado ao meu orientador, Prof. Me. Péricles Carvalho Diniz, por suas contribuições valiosas para concretização deste trabalho, elevo ainda, os meus agradecimentos a todos os professores que se permitiram compartilhar sua sabedoria com os alunos que estiveram comigo nessa jornada de muito aprendizado e conquista.

RESUMO

Todas as organizações devem executar suas atividades com algum nível de controle capaz de responder às metas traçadas, em conformidade com os objetivos idealizados ou planejados. Assim como para as demais empresas, a abrangência do Controle Interno numa estrutura comercial responde positivamente à complexidade das operações e porte empresarial, o que resulta numa percepção de correlação entre a concretização dos relacionamentos internos e externos do negócio e a necessidade do acompanhamento permanente e suficiente das atividades de apoio, finalísticas e gestão. A realidade regional e local das empresas no estado do Maranhão parece confrontar essa perspectiva lógica proposta pelo estabelecimento de ambientes de controles operacionais, e de resultados, ainda que mínimos, nas estruturas negociais. Nesse foco, a pesquisa que ora se propõe cuida da disseminação de conhecimentos sobre as possíveis contribuições do Controle Interno para geração de melhoria da gestão e resultados das empresas comerciais varejistas do município de Coroatá - MA. A metodologia do trabalho buscou o dimensionamento amostral dos controles estabelecidos pelas empresas comerciais locais através de categorias pré-definidas que norteiam a análise e resultados desta pesquisa.

Palavras-chave: Gestão; Controle Interno; Comercio Varejista.

ABSTRACT

All organizations must perform their activities with the control level capable of responding to the goals set, in accordance with the idealized or planned objectives. As for other companies, the scope of Internal Control in a commercial structure responds positively to the complexity of operations and business size, this results in a perception of correlation between the implementation of internal and external business relationships and the need for permanent and sufficient monitoring support, final and management activities. The regional and local reality of companies in the state of Maranhão seems to confront this logical perspective proposed by the establishment of operational controls environments, and results, even if minimal, in business structures. In this focus, the research proposed here seeks to disseminate knowledge about the possible contributions of Internal Control to generate improved management and results of retail commercial companies in the municipality of Coroatá-MA. The work methodology sought to size the sample of controls established by local commercial companies through pre-defined categories that guide the analysis and results of this research.

Keywords: Management; Internal control; Retail business.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	Conceito e objetivos do Controle Interno	11
2.2	O processo de gestão empresarial com o auxílio do controle interno	12
2.3	Controle Interno x <i>Accountability</i> empresarial x Tomada de Decisão	13
3	METODOLOGIA.....	14
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	15
4.1	– I Categoria de Análise: Regulamentos e Políticas Internas.....	16
4.2	– II Categoria de Análise: Treinamento e Capacitação.	17
4.3	– III Categorias de Análise: Monitoramento de Operações e Atividades Financeiras.	19
4.4	– IV Categoria de Análise: Divulgação, Privacidade de Dados e Segurança da Informação.	20
4.5	– V Categoria de Análise: Responsabilidade Social	21
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
	REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento econômico ao longo dos anos o mercado se torna cada vez mais exigente, a competitividade das organizações é um fator que demonstra como as empresas necessitam ter mais controle em suas ações, não só interna, mais externamente (GOMES, 1997).

São muitos desafios encontrados para gerenciar as atividades dentro de uma empresa, diferentes vertentes que devem ser assistidas, seja o acompanhamento do capital humano, a movimentação do estoque, o tempo da realização dos serviços, o retorno da percepção dos clientes sobre o atendimento ou dos demais stakeholders em relação ao progresso diário da entidade, baseado nessa perspectiva, Attie (2011) ressalta que é impossível conceber uma empresa que não disponha de controles que garantam que operações e informações sigam seu fluxo correto.

De acordo com Assi (2021) existe um questionamento sobre a necessidade de implementação de controles internos, seja por desconhecimento ou negligência na responsabilidade, não havendo alegações sobre a não efetivação do mesmo como suporte à gestão. Visando abordar a problemática sobre este campo da contabilidade como ferramenta essencial para gestão, tendo em vista o fato do controle interno ser um importante sistema para as organizações, a fim de minimizar riscos e fraudes nas organizações, com o intuito de garantir a segurança e a transparência das informações financeiras.

O uso dessa ferramenta permite que as organizações considerem seus pontos fracos e fortes para direcionar suas ações dentro do mercado competitivo nos quais elas atuam, a contabilidade tornou-se indispensável para a gestão das empresas, pois com ela se vislumbra de forma mais clara a situação de suas perdas ou lucros, na busca de suas metas e no traçado de planos futuros, o controle administrativo abrange o acompanhamento da entidade como um todo (LIMA et al, 2008; SILVA, 2015). Baseado nessas perspectivas elaborou-se a problemática deste trabalho: Qual a influência do controle interno para geração de melhorias na gestão das empresas comerciais do município de Coroatá-MA?

Isto posto, este estudo tem como objetivo geral analisar a influência do controle interno para geração de melhorias na gestão das empresas comerciais varejistas do município de Coroatá-MA. Com os objetivos específicos de, descrever os benefícios do uso de sistemas de controle interno para as organizações;

demonstrar os principais parâmetros associados aos sistemas de controle internos que podem ser adotados para gerar melhorias nas organizações; e identificar os fatores críticos para a estruturação de um controle interno mais eficiente. Considerando o exposto, a justificativa desta pesquisa fundamenta-se no fato das empresas adotarem controles que geram informações mais claras e sejam continuamente aperfeiçoados conforme suas necessidades.

Este trabalho se justifica no âmbito pessoal, tendo em vista que estas empresas privadas fazem parte do cotidiano de todos clientes, na perspectiva profissional, como prestação de serviço a mesma ou que desejam fazer parte de seu capital humano, na área acadêmica pode-se ligar ao fato dos processos que se devolvem dentro dessas entidades são objetos de estudo que pode ser explorado de diversas formas e que novos estudos podem inspirar melhorias dentro das organizações que são alvos de pesquisas como esta.

Para desenvolver a metodologia optou-se por um caráter misto, prioritariamente quantitativo, tendo ainda uma abordagem descritiva, com o uso de pesquisas bibliográficas e de campo, tendo como foco empresas do centro comercial varejista do município de Coroatá-MA, a cidade conta com diferentes nichos de mercado, tendo em sua maioria predominante o comércio varejista, a coleta de dados e análise baseou-se em cinco categorias de análise relacionadas diretamente a pontos estratégicos do tema deste estudo.

Este trabalho será estruturado em seis partes, com início na introdução, na segunda seção será apresentado o referencial teórico, seguida da metodologia como terceira seção, para quarta seção será detalhada a análise dos resultados e para fechamento das seções teremos as considerações finais e referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito e objetivos do Controle Interno

Os conceitos de controle interno em sua maioria estão associados às estratégias organizacionais que englobam a empresa como um todo, Guimarães (2001) define como um instrumento que tem como objetivo dar consistência aos processos e assegurar um melhor acompanhamento dessas operações. Almeida (2003) afirma que este representa o conjunto de procedimentos que norteiam as rotinas para proteção e administração de seus ativos.

Franco e Marra (2001) conceituam o controle interno como um instrumento de monitoramento e fiscalização de informações, refletindo as informações e os dados da empresa. Attie (1998) lista características para que os processos desenvolvidos pelo controle interno sejam mais eficientes, como acompanhamento das políticas, planos, métodos e medidas administrativas, proteção, fidedignidade e exatidão dos dados.

Para esclarecer melhor o significado do controle interno é necessário conhecer os seus objetivos, conforme listado pela NBC T 16.8 em publicação do Conselho Federal de Contabilidade - CFC (2008) é preservar os ativos garantindo a autenticidade do patrimônio, possibilitar a obtenção de dados adequados, estimular o cumprimento das normas, auxiliar na prevenção de falhas e fraudes e contribuir no crescimento da eficiência. Attie (2011) ressalta que o controle é um dado físico que possui significância quando assume a função de garantir o cumprimento dos objetivos, sejam eles administrativos ou gerenciais.

As ferramentas de controle interno não se fixam em um padrão, cada instituição implanta seus sistemas de acordo com suas necessidades e usa as características e objetivos de controles referenciais para nortear suas atividades levando em consideração as políticas e normas internas com a perspectiva de minimizar riscos e auxiliar nas melhorias almejadas, esses controles devem ser avaliados por especialistas em cada área de acompanhamento, seja, estratégica, operacional, financeira ou comercial, não excedendo os custos dos benefícios que eles possam proporcionar (Peter; Machado, 2003).

2.2 O processo de gestão empresarial com o auxílio do controle interno

A gestão de uma empresa é desenvolvida por um profissional designado pela instituição para está à frente de suas operações e estratégias, alinhando as atividades da empresa de forma a cumprir suas metas e objetos, acompanhando suas operações econômico-financeiras, representando em diversas ocasiões para solucionar problemas e tomar decisões cabíveis em cada ocasião que assim se façam necessárias suas ações, esses profissionais também são responsáveis por tomar decisões que levem a corrigir problemas, além de melhorar a competitividade, aperfeiçoamento e produtividade gerando resultados positivos e satisfatórios (Rosa et al, 2018).

Para que os processos desenvolvidos dentro dessa organização atinjam os objetivos desejados é necessário que seus colaboradores tenham conhecimento das informações em tempo hábil, as diretrizes que norteiam as atividades da empresa necessitam ser claras para que todos trabalhem em uma mesma sintonia, os controles que as empresa adotam geralmente fazem com que os processos sejam conectados entre os setores da empresa, todos os passos são monitoradas através de redes internas de dados que geram relatórios para prestação de contas das tarefas que levaram aos resultados obtidos (Almeida, 2003).

Um fator de grande relevância que Attie (2011) destaca, sobre ser fundamental que as funções exercidas pelos colaboradores sejam compatíveis com seus cargos, pois as organizações geralmente se dividem em departamentos com competências distintas ao qual podem afetar diretamente o resultado final, pois cada setor cuida de forma individual da parte que lhe é pertinente, seja cuidar dos suprimentos, financeiro, contratações e folhas de pagamento, controle de despesas e receitas, estoques e gerenciamento estratégicos.

Crepaldi (2004) afirma que as transações devem ser registradas conforme forem autorizadas em seu período de competência correto, Almeida (2003) por sua vez confirma que as rotinas devem ser determinadas pelo controle de forma que siga uma dinâmica hierárquica de comando.

Segundo a concepção de Attie (2018) a dimensão dos controles internos é vasta e são fatores determinantes para que se ateste a saúde financeira, estratégica e operacional da empresa, os gestores conseguem visualizar as etapas da empresa enquanto estão em desenvolvimento e acompanham o progresso daquilo está sendo desenvolvido, gerando relatórios de resultados por etapa desempenhada, registrando as ocorrências a serem revisadas e as discrepâncias que foram detectadas durante as execuções das atividades.

2.3 Controle Interno x *Accountability* empresarial x Tomada de Decisão

Dentro da gestão de uma empresa vários fatores são levados em consideração para se tratar metas e objetivos, são criadas estratégias de ações com foco em melhorar a imagem, faturamento, recebimento, operacional e até o controle do capital humano que presta serviço a essa entidade, uma das ferramentas adotadas para esse fim é o método de controle interno que abrange vários procedimentos que

direcionam como as atividades devem ser executadas, para garantir a eficiência do ciclo empresarial sem que haja falhas ou irregularidades (Silva; Vieira, 2015).

Este processo é realizado seguindo diretrizes que possibilitem aos gestores simplificarem suas ações com o direcionamento de ferramentas mais assertivas e que podem seguir objetivos como assegurar interesses, confiança nos dados obtidos sobre o desempenho da empresa e que as decisões estão de acordo com suas políticas, tendo informações financeiras e operacionais fidedignas que não mascaram seus resultados levando-os a crer em dados que sejam distorcidos (Attie, 2011).

O Accountability empresarial tem uma relação significativa com o controle interno e a tomada de decisões, pois consiste na prestação de contas que é apresentada para gestão, e esses dados são obtidos por meio do controle interno que tem como sua maior finalidade descrever de maneira precisa os registros contábeis que foram realizados pelos colaboradores que desenvolviam atividades pertinentes aos procedimentos direcionados por esse sistema de acompanhamento (Silva; Vieira, 2015).

Nesse contexto podemos constatar que a auditoria não é um mero processo de fiscalização, esta perspectiva se encontra ultrapassada, sua evolução se fez com a necessidade de atender às exigências da sociedade como verificar o funcionamento de controles internos, o cumprimento de regulamentos, instruções e que políticas estão sendo observados, pois com esses recursos o gestor se sentirá mais seguro para minimizar os riscos e erros que podem ser previstos através da criação de novas estratégias que são criadas por um sistema de controle interno de qualidade (Biscalquim, 2015; Silva & Vieira, 2015).

3 METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho é voltada para uma pesquisa de caráter misto, prioritariamente quantitativo e com abordagem descritiva, onde se buscou informações, que fossem condizentes a satisfazer os objetivos e o tema abordado, para analisar a relação entre as ferramentas de controle interno e a gestão de empresas varejistas que compõem o centro comercial que fica localizado na Rua Senador Leite, tendo como extremos a Praça Monsenhor Estrela e a Praça José Sarney, no Bairro Centro do município de Coroatá-MA.

A abordagem quantitativa é relevante para pesquisa que se utilizou de recursos estatísticos para coletar, analisar e realizar o tratamento de dados, e isso permitirá, aos envolvidos no universo da pesquisa, compreender melhor sua finalidade (Beuren, 2014). A pesquisa descritiva apresenta as características de uma amostra de determinado grupo de indivíduos ou acontecimento, mas também pode analisar a relação que há entre diferentes variantes (Silva; Menezes, 2000).

A pesquisa desenvolveu-se com a realização de visitas e aplicação de um questionário com 17 questões, que por sua vez, foram divididas em 05 categorias de análises, que foram elaboradas pela autora deste trabalho, baseando-se em publicações anteriores, que serviram de referencial para este artigo, as entrevistas foram realizadas com gestores e líderes de 25 empresas privadas do comércio varejista no município de Coroatá-MA, que se disponibilizaram a colaborar com a investigação deste trabalho, no período de agosto de 2023 a março de 2024, sendo essa amostragem retirada de um total aproximado de 40 empresas de pequeno e médio porte.

Buscando colher informações sobre a temática, a elaboração das questões baseou-se em estudos já desenvolvidos, sobre a importância do controle interno dentro das organizações, conforme artigos e autores que serviram de base para construção deste artigo,

As fontes bibliográficas incluíram artigos científicos, livros, reportagens, entrevistas, sites, revistas e as Normas Brasileiras de Contabilidade. Tais instrumentos serviram de embasamento ao tema investigado, colocando o autor em contato com tudo que já foi publicado, seja informação escrita, dito ou filmado (Marconi; Lakatos, 2010).

Na etapa de análise dos dados realizou-se a apreciação das informações através das categorias de análise, que se classificam pela sintetização construída conforme as questões do levantamento dos questionários realizados com os líderes e gestores das empresas que fazem parte do campo de investigação. A pesquisa que é realizada por este tipo de levantamento investiga um grupo de pessoas por meio de análise quantitativa para obter conclusões sobre informações coletadas (Gil, 1999 apud Beuren, 2014).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Neste tópico do trabalho optamos por demonstrar os resultados através das categorias de análises, a partir dos conjuntos de respostas recebidas dos sujeitos envolvidos na pesquisa, alinhando as respostas conforme a síntese construída a partir dos resultados das questões com a finalidade de apresentar os achados no campo escolhido como referência, assim elaborou-se cinco categorias intituladas de: I – Regulamentos e Políticas Internas; II – Treinamento e Capacitação; III – Monitoramento de Operações e Atividades Financeiras; IV – Divulgação, Privação de Dados e Segurança da Informação; V – Responsabilidade Social.

Para listar características importantes de um sistema eficiente de controle interno lista elementos como as políticas, métodos, planos, proteção patrimonial, eficiência operacional, a fidedignidade das informações contábeis e sua exatidão, fatores esses que demonstram o bom desenvolvimento de um sistema de controle mais avançado (Attie, 1998 apud. Damiani, 2011).

4.1 – I Categoria de Análise: Regulamentos e Políticas Internas.

A inserção de ferramentas de controle interno engloba toda estrutura de uma organização e os setores que fazem parte dela, Attie (1998) afirma que a “abrangência do controle interno se estrutura tendo em vista os objetivos dentro das organizações”, a dimensão alcançada permite acompanhar todos os processos de forma alinhada as políticas e aos regulamentos internos adotados dentro da empresa.

Nesta categoria de análise enfatizou-se que a pesquisa ocorreu em empresas privadas que possuem até cento e cinquenta funcionários em seu quadro de colaboradores, algumas delas são filiais de grupos empresariais de grande renome na região Norte-Nordeste do Brasil e já estão na cidade há muitos anos, outras foram inauguradas recentemente em busca de novas praças para investimento, o que injeta mais empregos e crescimento econômico para a cidade de Coroatá que é o campo de pesquisa deste artigo.

A partir dos dados obtidos constatamos que 59% das empresas estão há menos de 10 anos atuando no centro comercial varejista do município, 12% estão na faixa entre 11 a 20 anos e 29% delas já se encontram na cidade há muito mais de 20 anos, apontando que o comércio vem crescendo nesta região e muitas empresas novas estão surgindo, como filiais de empresas de grande porte ou de investidores

locais. O quadro abaixo demonstra a relação dessas empresas com os regulamentos e políticas internas:

Quadro 1 - Relação das empresas com regulamentos e políticas internas

ITENS	SIM	NÃO
Missão, visão, valores e objetivos	88%	12%
Código de Ética	59%	41%
Regulamento Interno	65%	35%
Plano estratégico de longo prazo	59%	41%

Fonte: Próprio Autor (2024)

A formalização da missão, visão, valores e objetivos de uma empresa é um fator que demonstra aos seus *stakeholders* em que se basearam os costumes, tradições, regulamentos e políticas adotadas por essas entidades. Isto posto, conforme os dados apurados, 88% possuem esses fatores devidamente formalizados, enquanto 12% ainda não se regularizaram. No entanto, apenas 59% possuíam um Código de Ética e 41% que seguiam as normas não formalizadas por seus empregadores, frente a isso, obteve-se como 35% negativos e 65% positivas sobre seus colaboradores assinarem o Regulamento Interno de Trabalho, o que mostrar que uma parcela relevante conhece a importância de se possuir tais elementos como diferencial, enquanto as demais precisam receber suporte para regularizar e formalizar seus ideais de origem.

Em relação a possuir um planejamento estratégico á longo prazo, 59% confirmaram que havia um planejamento para longo prazo que permitisse expandir o seu negocio até outras cidades, 41% ainda não haviam formalizado suas estratégias de longo prazo, mas demonstraram interesse em resolver essa falta com as orientações devidas de um profissional que possa ajuda-los com um desenvolvimento de um plano de ação adequado as suas necessidades e visões futuras.

4.2 – II Categoria de Análise: Treinamento e Capacitação.

Um sistema de controle interno se torna mais eficaz quando possui colaboradores especializados, os funcionários da organização, em sua totalidade devem estar devidamente informados do que é necessário para concluir suas tarefas e para isso é importante que se disponibilizem treinamentos adequados de âmbito

“técnico, gerencial e operacional” (Attie, 1998). Para manter o equilíbrio interno preciso realizar avaliações dos cargos e suas hierarquias (Pontes, 2021)

Ao analisar as respostas para esta categoria de análise constatou-se que 41% das empresas disponibilizam treinamento e capacitação periódica para o seu pessoal e 59% ainda não o fazem, aquelas que aproveitam esse investimento, 47% fazem o treinamento com profissionais internos e 53% contratam profissionais terceirizados para fornecer novos conhecimentos para os funcionários e agregar valor as atividades desenvolvidas nas organizações.

Assim como as empresas, seus colaboradores também buscam melhorias em sua vida profissional e se capacitam, as vezes por conta própria para galgar novas oportunidades, é nesse momento que os Planos de Cargos, Carreiras e Salários, se mostram atrativo e servem como ferramenta de incentivo na busca de novas responsabilidades funcionais em seus departamentos (Pontes, 2021).

Seguindo essa vertente, observou-se que 29% contratavam profissionais externos para composição de cargos, enquanto 71% possuíam esse método e colocavam em prática para promoção em novas vagas e troca de setores, caso fosse interesse da empresa e do colaborador, que pode se candidatar quando anunciado a abertura de novas vagas.

Das instituições pesquisadas apurou-se que 36% já possuem banco de dados online para que pessoas possam se candidatar para trabalhar nessas organizações, as demais, que se constituem em 40%, ainda recebem currículos físicos, 24% trabalham com ambas as opções. Isso mostra que apesar do surgimento de novos recursos tecnológicos para captação de novos colaboradores, as empresas ainda não abriram mão de trabalhar com ferramentas mais antigas ou tradicionais.

A administração da empresa tem a responsabilidade de garantir o funcionamento adequado dos controles internos, para tanto as atribuições devem ser distribuídas de forma clara, bem definidas e com as limitações e alcances que cada uma delas podem assumir, estando elas por escrito e conforme manuais internos administrativos. (ALMEIDA, 2003).

Dessa forma, a capacidade dos colaboradores poderá ser aproveitada de maneira mais adequada ao seu ambiente laboral respeitando os panoramas mercadológicos que exigem um perfil de trabalhador especializado, pois seguimos em uma reestruturação nas propostas preparatórias com a finalidade de suprir as crescentes demandas econômicas (Sales, 2010).

4.3 – III Categorias de Análise: Monitoramento de Operações e Atividades Financeiras.

O contexto em que se desdobram as atividades financeiras de uma organização considera as premissas contábeis que sofrem grande influência das ondulações do mercado, sendo essencial a disseminação de informações confiáveis, que tenham testado a qualidade de dados que levaram a tais resultados que foram harmonizados a partir de um conjunto de processos conforme planos e objetivos pré-definidos pelos seus responsáveis (Meuwissen; Schelleman; Vaassen, 2013). A gestão financeira é uma ferramenta de monitoramento regida por um segmento de parâmetros e princípios que buscam gerar crescimento econômico para valorizar o mercado, e gerar lucros para os seus acionistas (Groppelli; Nikbakht, 2002).

Nessa perspectiva, as respostas destacaram algumas dificuldades no reconhecimento das melhores opções para aperfeiçoar os processos monetários e ainda trabalham com métodos mais antigos de acompanhamento financeiro, os conhecimentos deles são validados pela experiência que esses tem em decorrência dos longos anos que estiveram presentes no ramo comercial, da qual 71% realizam balanço de informações financeiras e fiscais mensalmente, 18% anualmente e apenas 12% informaram que ainda realizam esse controle diariamente, alguns gestores comentaram que utilizam dos três períodos de verificação, pois trabalham com balancetes diários com conferência de despesas e receitas, fazem comparativos mensais de receita de vendas e despesas diversas e fechamento de escrita fiscal mensal e anual junto aos órgãos governamentais. Os Balanços de 35% dos comércios/lojas são realizados por profissionais terceirizados e 65% é feito internamente por colaboradores devidamente capacitados e que promovem segurança na reunião de informações que são repassadas para tomada de decisões por parte de seus gerentes, mostrando com esse percentual, que o campo é favorável para profissionais contábeis que ofereçam esse acompanhamento local.

Com o surgimento da Lei 13.709, LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, publicado no DOU em 14 de agosto de 2018, enfatizou-se a importância do monitoramento e sigilo apropriado na distribuição de dados dentro das organizações, o Art. 46 diz expressamente que:

Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. (Brasil, 2018)

Dentre os dados que uma empresa possui em seus sistemas contendo os informes de clientes, fornecedores e dados econômicos da própria organização, informações essas que são repassadas em relatórios planejados de forma estratégica e com ordem de relevância, para os seus acionistas, gerentes e diretores de diferentes formas, 68% usam relatórios impressos, 5% base de dados em nuvem (online), 11% via correio eletrônico, 16% através de aplicativos interativos. Com esses relatos, chegam a tomada de decisões e conseguem visualizar a saúde econômica da instituição e quais medidas e planos de ação devem ser elaborados para sanar ou corrigir falhas e riscos de operação, dependendo do grau hierárquico da empresa, a responsabilidade nas empresas pesquisadas é 37% apenas dos gerentes, 42% líderes de departamento e 21% conselho de diretores do grupo ao qual a empresa é filiada, o que demonstra que a descentralização das decisões podem ajudar quando se trata de agilizar os processos já predefinidos nos planos e objetivos das empresas.

4.4 – IV Categoria de Análise: Divulgação, Privacidade de Dados e Segurança da Informação.

Como já citado na categoria anterior a Lei 13.709 – LGPD trouxe para as empresas e *stakeholders* uma segurança maior, mas também uma preocupação a mais em relação a protegerem o seu banco de dados (Brasil, 2018). A privacidade de todos que compõem uma organização é um fator que precisa de um sistema de controle avançado e que deve ser acompanhado de maneira minuciosa.

O uso de senhas individuais é utilizado para identificar qual operador acessou o sistema e quais dados foram visualizados ou compartilhados e qual o destino deles, 16% não tem esse controle, pois o trabalho é centralizado em colaboradores específicos conforme cada função e se responsabilizam por determinadas informações, 84% distribuem senhas programadas segundo departamentos e hierarquias, vemos aqui o quanto é enfatizado que o acompanhamento e a segurança é um fator de extrema relevância para maior parte dessas organizações e qual a relevância dos dados de posse das mesmas.

No caso de distribuição de informações online por sites institucionais e publicitários, 37% não possuem essa ferramenta, contratam serviços terceirizados para realizar esse tipo de tarefa, os demais 63% já tem site próprio que injetam dados periodicamente, 42% divulgam seus produtos e serviços online ou via correio eletrônico, além da loja física, 58% usam o site apenas para promoção institucional e informarem possíveis contatos com a empresa, e contratam *influencers* locais para divulgar seus produtos em redes sociais diversas. Com esses dados visualizamos que a terceirização de alguns serviços é utilizada pelas empresas para compor suas ferramentas para atingir o público alvo de seus produtos e cumprir com suas metas de venda.

Os canais de contato da empresa podem ser diversos hoje em dia, mas podem ser limitados pela própria organização, na pesquisa, 47% possuem central de informações por telefone, site de direcionamento ou *service desk* para uso de clientes, fornecedores, colaboradores, entre outros, 53% possuem número para contato da empresa, preferem que o cliente vá à loja presencialmente para sanar da melhor forma a sua reivindicação.

É oportuno salientar que as empresas definam controles adequados para monitorar o acesso as informações que têm em seu poder e assim protegerem o patrimônio que possuem, com a finalidade de evitar fraudes, ineficiência de seu pessoal, falhas, abusos de poder e possíveis erros, assim como também alcançar diferentes níveis da empresa que possam ter acesso, seja em nível operacional, tático ou estratégico (Crepaldi, 2004). A eficácia desse sistema não deve ser subestimada é de suma importância que seja verificado de forma periódica e seja adaptado conforme as novas necessidades da entidade (Almeida, 2003).

4.5 – V Categoria de Análise: Responsabilidade Social

A oportunidade de uma empresa construir uma boa relação com a comunidade onde está inserida é de suma importância para o seu sucesso, esse pilar também envolve o desenvolvimento sustentável e sociocultural, focando na consolidação, indo desde o processo de crescimento e integridade da empresa ao controle sustentável (Hickmann, 2005).

Os gestores que participaram da pesquisa, 32% afirmaram que no momento não realizam nenhum tipo de ações sociais, culturais ou beneficentes, mas

68% forneceram informações positivas em relação a esse questionamento e realizam ações sociais voltadas a comunidade local, as empresas buscam dessa forma contribuir com a sociedade e divulgar sua marca como patrocinadora desses tipos de ações, dando sua participação em eventos tradicionais no município e com isso gerar visibilidade para empresa como retorno.

Nesta categoria foi possível constatar que as empresas que se envolvem com a área de responsabilidade social, distribuem o recurso disponibilizado a essa vertente, 31% é destinada a doações de utensílios e sextas básicas para famílias carentes, 11% com ajuda de custo para construção e melhorias de áreas de lazer comunitários, 20% na recepção de visitas técnicas de alunos de escolas, como incentivo ao desenvolvimento profissional e 37% destinado a patrocínios de campeonatos, festivais, festejos de entidades e organizações sem fins lucrativos que promovem ações sociais na comunidade com o auxílio recebido das empresas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o enfoque na perspectiva bibliográfica que fez parte desta pesquisa e a análise e obtenção dos dados adquiridos, compreende-se que, as organizações estão buscando melhorias em seus sistemas de processos para otimizar suas atividades a fim de englobar todas as atividades que a empresa desenvolve diariamente, seus gestores visam diferentes vertentes buscando métodos novos, novas tecnologias, substituição de colaboradores, terceirização do trabalho, entre outras alternativas que acreditam que irá mudar a situação das empresas as quais lideram.

Os gestores se veem frente a um mercado cada vez mais exigente, que passa por mudanças constantes e com diferentes nichos nascendo, seja em empresas físicas ou digitais, que competem hoje em dia pelos mesmos clientes. Em suma, pode-se observar que os questionamentos levantados com este trabalho demonstraram que os anos levaram essas empresas a se adaptar as novas realidades mercadológicas para que não se extinguissem.

Os controles internos se mostraram como fatores de grande avanço para muitas delas, não dá pra generalizar essa situação para todas, pois algumas ainda precisam de um acompanhamento e orientação devidamente especializada para

organizar suas rotinas, mas percebeu-se durante as entrevistas que elas não estão totalmente fechadas para novas ideias.

Essa perspectiva as leva aceitar com facilidade a sugestão da implantação de opções de controle interno que permitam uma gestão de seu patrimônio de maneira satisfatória, resultando no alcance de seus objetivos em tempo hábil e planejado, tendo lucro efetivo, funcionários preparados e colaborativos, acompanhamento de produtos/serviços com um grau logístico satisfatório e com o mínimo de perdas, além de ter uma relação saudável com a comunidade que tem como público alvo direto e em potencial, o que torna a vida útil da empresa durável e fortalecida quando se define e alcança suas metas periódicas.

Este trabalho teve como meta principal analisar a relação que as empresas do campo de pesquisa desenvolviam com as ferramentas de controle interno que possuíam a seu favor, a análise sugerida é resultante de uma temática que nasceu da observação e pesquisas bibliográficas que seguiam esta mesma vertente, não se exaurindo aqui a possibilidade de ampliação e surgimento de novas pesquisas correlacionadas com este trabalho, mas gerando um ponto de apoio e embasamento para novos pesquisadores.

Com o auxílio desse trabalho outros discentes poderão desenvolver estudos sobre as categorias e questionamentos que foram elaborados para geração dos dados coletados no campo de pesquisa, o que os permitirá ampliar a amostra para mais áreas nessa mesma localidade ou, também, trabalhar com a temática em outras regiões semelhantes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. **Auditoria:** um curso moderno e completo. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ASSI, M. **Gestão de riscos com controles internos:** ferramentas, certificações e métodos para garantir a eficiência dos negócios. 2. ed. – São Paulo: Saint Paul Editora, 2021.

ATTIE, W. **Auditória:** Conceitos e aplicações. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

ATTIE, W. **Auditoria:** Conceito e aplicações. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ATTIE, W. **Auditoria:** Conceito e aplicações. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2018.

BEUREN, I. M. (Org.). **Como Elaborar Trabalhos Monograficos em Contabilidade:** teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

BISCALQUIM, A. C.; VIEIRA, E. T. V. **Auditoria Interna como fortalecimento da governança corporativa nas empresas de capital aberto.** Redeca, v. 2, n.2. Jul-Dez 2015, p.56-72.

BRASIL. **Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoas (LGPD).** Planalto, 2018.

CREPALDI, S. A. **Auditoria contábil:** teoria e prática. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

DAMIANI, N.C DE S. **Controles Internos:** técnicas e implementação de ferramentas de controle interno em uma empresa. Belo Horizonte-MG, 2011.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil.** 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GOMES, J.S. **Controle gerencial na era da globalização.** Contabilidade Vista& Revista, 8 ed. Out. 1997.

GROPPELLI, A. A.; NIKBAKHT, E. **Administração financeira.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, R. S. **A importância do controle interno para êxito das empresas.** Revista Brasileira de Contabilidade, n. 127, p. 62-65, jan./fev. 2001. [S.l.]

HICKMANN, J.F. **Controle Interno nas organizações.** Santa Maria-RS, 2005.

LIMA, L.J; LIMA, R.A. **Auditoria interna e sua importância nas organizações.** São José dos Campos-SP- Portal de Contabilidade, 2008. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoria-interna-organizacoes.htm>. Acesso em: 17 de Abr. 2023.

MARCONI, M.A; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 2010.

NBC T 16.8 - Resolução nº 1135 de 21/11/2008 / CFC - Conselho Federal de Contabilidade. Disponível em: <https://www.diariodasleis.com.br/legislacao/federal/207796-controle-interno-aprova-a-nbc-t-16-8-controle-interno.html>. Acesso em 27 ago. 2023.

PETER, M. G. A.; MACHADO M. V. V. **Manual de auditoria governamental.** São Paulo: Atlas, 2003.

PONTES, B.N. **Administração de cargos e salários:** carreiras e remuneração. 20 ed.-São Paulo: LTr, 2021.

ROSA, G.T.E.; MOREIRA, J.Q; HARANO, F. T. **Auditoria Interna Auxiliando o Processo de Gestão**. Rev. Eletrônica Organ. e Soc. Iturama-MG, v.7, n.8, p.134-146, jul/dez 2018.

SALES, Paula Elizabeth Nogueira. **Políticas para a capacitação profissional de jovens**: estudo sobre as relações entre as atividades teóricas e práticas em um Programa de Aprendizagem. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Educação. Belo Horizonte, 2010. Disponível em: https://bib.pucminas.br/teses%20Educacao_SalesPE_1.pdf. Acesso em: 03 mar. 2024.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. (2000) **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000, 118p.

SILVA, M. A.; VIEIRA, E.T.V. **Auditória Interna**: uma ferramenta de gestão dentro das organizações. Redeca, v.2, n.2, Jul-Dez. 2015 p.1-20.

VAASSEN, E. MEUWISSEN, R. SCHELLEMAN, C. **Controle Interno e Sistema de Informação Contábil**: Sob a Ótica de Empresas Privadas e Públicas. São Paulo: Saraiva, 2013.

APÊNDICE A – Roteiro do Entrevistador, 2024.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO

CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE CODÓ-CESCD

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE

O (a) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar de um trabalho de conclusão de curso sobre o tema: **CONTROLE INTERNO: UMA PERSPECTIVA PARA MELHORIA DA GESTÃO DAS EMPRESAS COMERCIAIS DO MUNICÍPIO DE COROATÁ-MA.**

Este TCLE será preenchido em duas vias, sendo uma para o pesquisador (a) e outra para o participante da pesquisa. O objetivo desta pesquisa é analisar a influência do Controle Interno para geração de melhorias na gestão das empresas comerciais varejistas do município de Coroatá-MA.

O instrumento de pesquisa utilizado, foi o questionário, que tem como objetivo a coleta de dados referentes ao tema. A pesquisa será realizada por Marcela Everton e orientada pelo Professor Mestre Péricles Carvalho Diniz. Caso queira participar, terá garantido o sigilo do seu nome e dados coletados, podendo retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem nenhum prejuízo.

As despesas decorrentes da pesquisa serão de responsabilidade do pesquisador. Em caso de dúvidas ou perguntas, poderá solicitar a qualquer momento explicações adicionais, dirigindo-se aos pesquisadores relacionados abaixo:

Professor orientador:

Prof. Me. Péricles Carvalho Diniz

E-mail: pecdiniz@hotmail.com

Pesquisador acadêmico do Curso Bacharelado em Ciências Contábeis:

Marcela Everton

E-mail: marcelamarcela.everton@gmail.com

Declaro que estou informado sobre este trabalho de conclusão de curso e, tendo ciência do referido projeto, confirmo meu consentimento. Concordo, **voluntariamente** em participar.

Assinatura do sujeito de pesquisa

APÊNDICE B – Instrumento de Coleta de Dados, 2024.

I Categoria de Análise – Regulamentos e políticas internas;

- 1- A quantos anos a empresa atua no mercado?
() Até 05 anos () De 5 a 10 anos () De 10 a 20 anos () Mais de 20 anos
- 2- A missão, visão, valores e objetivos da empresa estão formalizados? () Sim () Não
- 3- A empresa possui plano estratégico de longo prazo? () Sim () Não
- 4- A empresa possui código de ética e conduta? () Sim () Não
- 5- Os colaboradores assinam o termo de reconhecimento de Regulamento Interno de Trabalho? () Sim () Não

II Categoria de Análise – Treinamento e capacitação

- 6- A empresa possui central de capacitação e incentivo a profissionalização de seus colaboradores? () Sim () Não

Comente:

- 7- A empresa possui plano de cargos e carreira para que funcionários se candidatem a novas vagas a que desejam ser promovidos? () Sim () Não

III Categoria de Análise – Monitoramento de operações e atividades financeiras

- 8- A empresa realiza Balanço de informações financeiras e fiscal com que frequência?
() diariamente () mensalmente () anualmente

- 9- O Balanço de informações financeiras e fiscais é realizadas por:
() colaboradores internos () serviço terceirizado

- 10- A empresa compartilha dados e resultados com os seus gerentes, acionistas e diretores com sistema de informação:

() relatórios impressos () base de dados virtual - nuvem
() informativos e comunicados via e-mail () Aplicativos interativos

- 11- As decisões são de responsabilidade:

() Apenas da gerência () líderes de departamentos () Conselhos de diretores

Comente:

IV Categoria de Análise – Divulgação, privacidade de dados e segurança da informação

- 12- A empresa possui código ou senhas individuais para identificar alterações e acessos aos sistemas internos?

() Sim () Não

Comente:

- 13- A empresa possui site oficial para divulgação de informações institucionais e publicitárias?

() Sim () Não

Comente: _____

- 14- A empresa possui site de compras disponíveis para os clientes, além da loja física?

() Sim () Não

15-A empresa possui canais de atendimento ou Call Center? () sim () não

V Categoria de Analise – Responsabilidade Social

16-A empresa realiza ações sociais, culturais e beneficentes em prol da comunidade local? () Sim () Não

17-Quais?

- () Doações de utensílios e sextas básicas para famílias carentes;
- () Ajuda de custo para construção e melhorias de áreas de lazer comunitárias;
- () Recepção de visitas técnicas dos alunos das escolas locais como incentivo ao desenvolvimento profissional;
- () Patrocínio de campeonatos, festivais, entidades e organizações sem fins lucrativos.

Observações adicionais (este campo é destinado a alguma observação que você deseja acrescentar em relação a esta pesquisa):
