

UNIVERSIDADE FEDERAL MARANHÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS, IMOBILIÁRIAS E
ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ERIVELTON GARCIA TEIXEIRA

**CONTROLE INTERNO NA GESTÃO EMPRESARIAL: Um estudo de caso nas
contas a receber de uma empresa de idiomas**

São Luís
2021

ERIVELTON GARCIA TEIXEIRA

**CONTROLE INTERNO NA GESTÃO EMPRESARIAL: Um estudo de caso nas
contas a receber de uma empresa de idiomas**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Esp. Manoel Rubim da Silva

São Luís

2021

Teixeira, Erivelton Garcia

Controle interno na gestão empresarial: um estudo de caso nas contas a receber da empresa de uma empresa de idiomas./ Erivelton Garcia Teixeira.– São Luís – MA, 2021.

71f. il.

Impresso por computador (fotocópia).

Orientadora: Prof.

Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Curso de Ciências Contábeis Universidade Federal do Maranhão, 2021.

1. Empresas. 2. Controle Interno. 3. Contas a receber.I. Título.

CDU: XXXX

ERIVELTON GARCIA TEIXEIRA

**CONTROLE INTERNO NA GESTÃO EMPRESARIAL: Um estudo de caso nas
contas a receber de uma empresa de idiomas**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovada em ___/___/2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Manoel Rubim da Silva (Orientador)
Universidade Federal do Maranhão

(Examinador 1)
Universidade Federal do Maranhão

(Examinador 2)
Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Á DEUS, por ter me dado à vida e força para encarar os obstáculos.

A minha MÃE, pelos esforços, pelos investimentos e pelo apoio que sempre me deu.

Ao orientador, pelos ensinamentos durante o curso e pela orientação na realização deste trabalho.

Aos professores desta Instituição pelos ensinamentos e pelas experiências compartilhadas.

A todos meus amigos, pelo convívio, pela amizade e companheirismo.

A todos aqueles que torcem e me desejam coisas boas.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Classificação do porte da empresa por faturamento	20
Quadro 2 – Classificação do porte da empresa por faturamento	20
Quadro 3 – Objetivos e Componentes do Controle Interno	39
Quadro 4 – Classificação dos Controles Internos	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Processo do controle do contas a receber	44
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero	47
Gráfico 2 - Faixa etária	47
Gráfico 3 - Área de atuação	48
Gráfico 4 - Senhas de acesso no sistema de contas a receber	49
Gráfico 5 - Aviso aos clientes sobre	50
Gráfico 6 - Políticas de controle contas a receber	50
Gráfico 7 - Débito automático	51
Gráfico 8 - Procedimentos adotados para diminuir a inadimplência	51
Gráfico 9 - Envio de sms e e-mail	52
Gráfico 10 - Ligação de lembrete de parcelas a vencer	52
Gráfico 11 - Carta de Cobrança	53
Gráfico 12 - Inclusão no SPC 30 dias após vencimento	53
Gráfico 13 - Inclusão em protesto	54
Gráfico 14 - E-mail, sms e ligações de parcelas vencidas	54
Gráfico 15 - Feirões com promoções	55
Gráfico 16 – Eficiência	55
Gráfico 17 – Software	56

RESUMO

O presente trabalho monográfico apresenta um estudo sobre a avaliação da conduta do Controle Interno de Contas a Receber. Foi objetivo geral demonstrar os métodos e ações utilizados no controle interno de contas a receber em uma escola de idiomas em São Luís – MA. Em relação à metodologia, a amostra é do tipo não probabilístico, visando compreender os métodos utilizados e os resultados do controle interno de contas a receber. Foram aplicados questionários abertos e fechados com o proprietário e funcionários ligados ao setor da escola de idiomas. O questionário foi constituído por uma série ordenada de perguntas. A coleta de dados ocorreu através da análise de relatórios contábeis e da aplicação de questionários feito com o proprietário e com os funcionários da empresa. Concluiu-se que os métodos utilizados estão atendendo as necessidades da empresa e estão auxiliando o controle interno de contas. A qualidade do sistema de controle interno de contas a receber não apresenta falhas. O atual controle interno é eficaz das contas e ajuda positivamente no poder para os gerenciadores avaliarem e estimarem de maneira contínua os resultados da organização, o atual controle efetivo ajuda no alcance dos objetivos, metas e orçamentos propostos pela direção, que é capaz de realizar a atividade de controle, e fazendo-a interagir com as estruturas operacionais e de informações. Ao tratar sobre controles internos, não se refere apenas a evitar fraudes, é também uma questão de evitar erros ou descontinuidades que levam a perdas significativas para a empresa, como erros fiscais.

Palavras Chave: Empresas. Controle Interno. Contas a receber.

ABSTRACT

The present monographic work presents a study on the evaluation of the conduct of the Control. O is a program that allows tools and control methods not to be controlled at a language school in São Luís - MA. Regarding the methodology, a sample is non-probabilistic, aimed at obtaining the methods used and the results of the internal control of accounts receivable. Open and closed questionnaires were placed with the owner and professionals related to the language school sector. The post was made up of an orderly series of questions. Data collection was performed through the analysis of accounting data and the application of questionnaires made with the owner and employees of the company. It was concluded that the methods used are meeting the needs of a company and are assisting the internal control of accounts. One quality of the system of internal control of accounts and others does not present flaws. The control is really useful and the accounts can be optimized for the performance managers and estimates in order to execute the objectives of the organization, which is able to accomplish the objectives, goals and budgets proposed by the management, control activity, and making it interact with operational and information structures. When dealing with internal cases, it does not only refer to frauds, it is a matter of mistakes or bankruptcies that lead the actions to a company such as tax errors.

Keywords: Companies. Internal control. Bills to receive.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 AS EMPRESAS NO CONTEXTO GERENCIAL	14
2.1 Classificação das Empresas	15
2.1.1 Classificação das empresas de acordo com sua Atividade Econômica	15
2.1.1.1 Empresas do setor Primário	15
2.1.1.2 Empresas do setor Secundário	16
2.1.1.3 Empresas do setor Terciário	16
2.1.2 Classificação das empresas conforme a Constituição Jurídica	16
2.1.3 Classificação das empresas de acordo com a titularidade do capital	16
2.1.4 Classificação das empresas segundo o faturamento e seu porte	17
3 A CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO NA GESTÃO EMPRESARIAL	19
3.1 Conceito	22
3.2 Contabilidade como ferramenta na gestão empresarial	28
4 CONTROLE INTERNO	30
4.1 Objetivo e Importância do Controle Interno	31
4.2 Classificação do Controle Interno	36
4.3 Contas a Receber	39
4.4 A importância do controle interno de contas a receber	41
5 METODOLOGIA	45
6 ANÁLISE DOS RESULTADOS	47
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS	60
APÊNDICE	63

1 INTRODUÇÃO

Uma empresa é uma entidade econômico-social, integrada por pessoas, bens materiais e técnicos, cuja essa definição é dada à figura do empresário, assim considerado quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços. As empresas podem ser classificadas segundo a atividade econômica que desenvolve. Assim, podemos encontrar empresas do setor primário (que obtêm os recursos a partir da natureza), o setor secundário (dedicadas à transformação de bens, como as industriais e a construção) e o setor terciário (empresas que se dedicam à oferta de serviços ao comércio).

Com as transformações ocorridas no cenário das organizações em geral, a maior preocupação das empresas é como competir com grandes e inesperadas mudanças, pois devem ofertar produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas do mercado, que sejam úteis, que cubram os custos, que garantam lucros e que tenham preços competitivos. Nesse cenário as práticas gerenciais adotadas e as novas tecnologias desempenham papel fundamental na sobrevivência das empresas e sua manutenção no mercado.

As diversas mudanças que ocorrem no mundo dos negócios têm levado os empresários a buscarem alternativas que verifiquem os resultados de suas ações. Tornam-se necessários, cada vez mais, informações verídicas e controle do que ocorrem em todos os setores da empresa, é preciso que as organizações disponham de um sistema de controle interno bastante eficaz a fim de assegurar os ativos e verificar a exatidão e fidelidade dos dados contábeis.

A gestão de controle interno é um processo de adequação contínuo sempre ligado à estrutura da organização e sua capacitação. O gestor precisa verificar se todos na organização trabalham com o mesmo objetivo, se os processos são integrados, eficientes e eficazes. Assim o começo da estruturação da gestão de qualidade é mapear todas as variáveis dentro desse ambiente, interagir com os colaboradores, compreender os processos, identificar os mais importantes, mensurar, avaliar e possibilitar melhorias.

Um controle interno implantado dentro de um setor financeiro faz com que objetivos e metas estabelecido possam ser atingidos, de forma a eliminar qualquer

tipo de irregularidades e possam ser mais fidedignos gerando assim confiança nos registros apresentados.

Ele pode ser entendido de várias formas e ter vários conceitos; porém, sua aplicabilidade visa manter a organização interna da empresa. Possuem também uma postura preventiva ao evitar as possibilidades de não conformidades, provenientes de erros e fraudes, que poderão atrapalhar e prejudicar o alcance dos objetivos da empresa.

É o processo planejado, implementado e mantido pelos responsáveis da governança, administração e outros funcionários para fornecer segurança razoável quanto à realização dos objetivos da entidade no que se refere à confiabilidade dos relatórios financeiros, efetividade e eficiência das operações e conformidades com leis e regulamentos aplicáveis (item 4, da NBC TA 315, aprovada pela Resolução CFC n.1212/2009).

Desta forma, observa-se que o controle interno tem uma grande relevância para o sucesso de qualquer organização, uma vez que ele contribui diretamente para a redução de fatos indesejáveis de modo que seus objetivos e metas sejam alcançados, pois quanto maior o controle, menor a chance para que ilegalidades venham a acontecer.

Assim sendo, a problemática desta pesquisa é: Como o controle interno no contas a receber pode ser adotado numa empresa para que a mesma evidencie resultados financeiros satisfatórios?

Logo, a presente pesquisa tem como objetivo geral: Analisar o controle de uma empresa, no que diz respeito, às contas a receber para que obtenha resultado financeiro satisfatório. E, com isso, os específicos são: Conceituar os controles internos do contas a receber existentes na empresa, destacar sua importância, suas características.

Assim, através de várias maneiras de combater a inadimplência é fazendo um controle interno adequado para empresa D e S Idiomas Ltda., para que ela possa gerar respeito, satisfação e transparência, não só aos seus clientes, mas para seus funcionários, fazendo com que gerem mais motivação aos mesmos para que arrecadem cada vez mais pessoas para que comprem o serviço prestado pela empresa. Com isso o trabalho tentará demonstrar que através do Controle interno do contas a receber que os administradores terão apoio e tranquilidade no decorrer de

sua gestão, onde este será responsável em fiscalizar, analisar e obter os resultados, dando respaldo ao gestor de suas metas e diminuindo consideravelmente todas as margens de erros, que porventura poderiam ocorrer e comprometer todo o empreendimento.

Portanto, a pesquisa justifica-se do ponto de vista prático, por analisar de que forma a empresa utiliza os controles internos do contas a receber em suas operações de vendas, prevenindo de possíveis prejuízos que possam vir a ocorrer, descrevendo e identificando possíveis problemas relacionados a essas atividades, por meio do fornecimento de informações para administração, proteção de ativos e garantindo, dessa forma, a eficiência no alcance dos objetivos, visto que são controles importantes na tomada de decisões dos gestores.

Inicialmente, no segundo capítulo aborda-se as empresas no contexto gerencial, trazendo a noção inicial de empresa provém da economia, ligada à ideia central da organização dos fatores da produção (capital, trabalho, natureza), para a realização de uma atividade econômica. No terceiro capítulo explana-se a contabilidade como ferramenta de auxílio na gestão empresarial que é de vital e primordial importância para as micros e pequenas empresas, no tocante ao gerenciamento contábil, subsidiando, dessa forma, os responsáveis pelo setor de contabilidade, respaldando-os de facilidades no trato administrativo. No quarto capítulo investiga-se o Controle Interno que compreende o plano de organização e todos os métodos e medidas, adotadas numa empresa para proteger seu ativo, verificar a exatidão e a fidelidade de seus dados contábeis, incrementar a eficiência operacional e promover a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas. No quinto capítulo trata-se sobre a metodologia utilizada neste trabalho e no sexto capítulo a análise da pesquisa realizada com suas fundamentações, seguida das considerações finais.

2 AS EMPRESAS NO CONTEXTO GERENCIAL

A noção inicial de empresa provém da economia, ligada à ideia central da organização dos fatores da produção (capital, trabalho, natureza), para a realização de uma atividade econômica.

Fábio Nusdeo afirma que a “empresa é a unidade produtora cuja tarefa é combinar fatores de produção com o fim de oferecer ao mercado bens e/ou serviços, não importa qual o estágio da produção”. Aproveitando o teor do Artigo 966 do Código Civil de 2002, pode-se concluir que a empresa é a atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou serviços para o mercado.

O doutrinador André Luiz Santa Cruz Ramos, aponta a seguinte definição sobre o tema tratado:

[...] empresa é uma atividade econômica organizada com a finalidade de fazer circular ou produzir bens ou serviços. Empresa é, portanto, atividade, algo abstrato. Empresário, por sua vez, é quem exerce empresa. Assim, a empresa não é sujeito de direito. Quem é sujeito de direito é o titular da empresa. Melhor dizendo, sujeito de direito é quem exerce empresa, ou seja, o empresário, que pode ser pessoa física (empresário individual) ou pessoa jurídica (sociedade empresarial).

A empresa é uma atividade e, como tal, deve ter um sujeito que a exerça, o titular da atividade (o empresário). Este é quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços. Pode ele tanto ser uma pessoa física, na condição de empresário individual, quanto uma pessoa jurídica, na condição de sociedade empresária.

Para Crepaldi (2013) uma empresa é uma associação de pessoas para a exploração de um negócio que produz e/ou oferece bens e serviços, com vistas, em geral, à obtenção de lucros.

As empresas procuram sanar todas as necessidades dos seres humanos, sendo que nos dias atuais, torna-se impossível viver sem elas, pois são responsáveis por satisfazer os desejos e anseios da sociedade de forma recíproca, onde os empresários se beneficiam da grande demanda para obtenção de lucros.

Conforme esclarece Verçosa (2008, p.139), “Para a economia, empresa é sinônimo de firma. Vale dizer, para os economistas, empresa é, em essência, a técnica em razão da qual se agregam capital, trabalho e demais insumos, com vistas à produção de bens e serviços para o mercado”.

A empresa deve abranger a produção ou circulação de bens ou serviços para o mercado. Na produção, temos a transformação de matéria-prima, na circulação temos a intermediação na negociação de bens. No que diz respeito aos serviços, devemos abarcar toda “atividade em favor de terceiros aptos a satisfazerem uma necessidade qualquer, desde que não consistente na simples troca de bens”.

2.1 Classificação das Empresas

As empresas podem ser classificadas:

- De acordo com a atividade econômica que desenvolvem;
- De acordo com a sua constituição jurídica;
- De acordo com a respectiva titularidade do capital;
- De acordo com o faturamento anual e seu porte (SEBRAE, 2007).

2.1.1 Classificação das empresas de acordo com sua Atividade Econômica

Conforme a atividade econômica que desenvolvem, as empresas podem ser classificadas sendo do setor primário, setor secundário e setor terciário. Segundo os produtos produzidos, modos de produção e recursos utilizados (SEBRAE, 2007).

2.1.1.1 Empresas do setor Primário

São aquelas que obtêm recursos vindos da natureza. É este setor que fornece a matéria-prima para a indústria. Onde podemos citar como exemplos: agricultura, pesca, pecuária, mineração, extrativismo vegetal e caça. Este setor é muito vulnerável, pois é muito dependente dos fenômenos da natureza, como por exemplo, o clima (SEBRAE, 2007).

2.1.1.2 Empresas do setor Secundário

São aquelas dedicadas a transformação das matérias-primas (produzidas pelo setor primário) em produtos industrializados (roupas, máquinas, automóveis, eletrônicos, etc.) (SEBRAE, 2007).

2.1.1.3 Empresas do setor Terciário

São aquelas cuja atividade é dedicada à prestação de serviços ou ao comércio. Os serviços são produtos não materiais em que pessoas ou empresas prestam a terceiros para satisfazer determinadas necessidades. Logo, podemos citar como exemplo esse setor: o comércio, educação, saúde, serviços de limpeza e de informática, transporte (SEBRAE, 2007).

2.1.2 Classificação das empresas conforme a Constituição Jurídica

Em conformidade com a Constituição jurídica das empresas, podemos classificá-las em:

- a) Empresas Individuais: São aquelas que pertencem a uma única pessoa.
- b) Empresas de Capital Societário: São aquelas que pertencem a várias pessoas ou sócios. Estas por sua vez, podem se classificar ainda em anônimas, de responsabilidade limitada e de economia social (cooperativas) (SEBRAE, 2007).

2.1.3 Classificação das empresas de acordo com a titularidade do capital

Segundo a respectiva titularidade do capital, as empresas podem se classificar em:

- a) Empresas Privadas: Aquelas em que o capital está na mão de particulares.
- b) Empresas Públicas: Aquelas que são controladas pelo Estado.
- c) Empresas Mistas: Aquelas cujo Capital é partilhado por particulares e pelo Estado.

d) Empresas de Autogestão: Aquelas onde o capital é propriedade dos trabalhadores (SEBRAE, 2007).

2.1.4 Classificação das empresas segundo o faturamento e seu porte

No Brasil, as Micro e Pequenas Empresas vêm exercendo um papel importante na economia, proporcionando uma considerável relevância na geração de empregos e renda.

Para a definição dos conceitos de micro e pequenas empresas, existe legislação específica para que estas sejam classificadas adequadamente, com o objetivo de gerar benefícios, incentivar o crescimento e promover a continuidade destas empresas.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE (2015) realizou uma pesquisa, divulgada em Julho de 2014, com parceria da Fundação Getúlio Vargas (FGV), sobre a participação dos pequenos negócios no Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. O resultado foi muito positivo: em 2001, o percentual era de 23,2% e, em 2011, atingiu 27%. Ou seja, mais de um quarto do PIB brasileiro é gerado pelos pequenos negócios, os grandes responsáveis pela geração de emprego no País.

As Micro e Pequenas empresas são classificadas de acordo com os limites estabelecidos na legislação específica, podendo assim usufruir de benefícios e incentivos sobre o tratamento diferenciado, buscando atingir seus objetivos, gerando novos empregos, aumentando as exportações e diminuindo a informalidade dos pequenos negócios (SEBRAE, 2007).

O porte empresarial significa para o mercado avaliar a potência econômica de uma companhia, de acordo com o seu faturamento ou número de colaboradores. Desta forma, o Governo tem o controle do tamanho das empresas e torna-se possível conhecer verdadeiramente os seus concorrentes e fornecedores.

Classificação do porte da empresa segundo o SEBRAE:

Quadro 1 – Classificação do porte da empresa por faturamento

PORTE DOS BENEFICIÁRIOS	FATURAMENTO BRUTO ANUAL
Microempreendedor Individual (MEI)	até R\$ 60.000,00
Microempresa (ME)	acima de R\$ 60.000,00 até R\$ 360.000,00
Empresa de Pequeno Porte (EPP)	acima de R\$ 360.000,00 até R\$ 3.600.000,00

Fonte: Sebrae (classificação utilizada pela área de Pesquisa do Sebrae)

Quadro 2 – Classificação do porte da empresa por faturamento

PORTE DOS BENEFICIÁRIOS	Setores	
	Indústria	Comércio e Serviços
Microempresa	até 19 pessoas ocupadas	até 9 pessoas ocupadas
Pequena Empresa	de 20 a 99 pessoas ocupadas	de 10 a 49 pessoas ocupadas
Média Empresa	de 100 a 499 pessoas ocupadas	de 50 a 99 pessoas ocupadas
Grande Empresa	500 pessoas ocupadas ou mais	100 pessoas ocupadas ou mais

Fonte: Sebrae (classificação utilizada pela área de Pesquisa do Sebrae)

Se uma empresa conta com mais de 100 funcionários e fatura além do teto das EPPs, seu contrato social deve ser assinado por um advogado. É utilizado quando não se enquadra em nenhum dos outros portes ou para quem tem como sócio uma pessoa jurídica.

3 A CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO NA GESTÃO EMPRESARIAL

Atualmente a maioria dos empreendimentos empresariais de micro e pequenos portes, importantes vertentes para a situação financeira e econômica do país, não vislumbram em seu bojo operacional, um sistema contábil que possa, de forma eficaz, traduzir o que de real existe por trás das mais variadas situações empresariais.

No Brasil a maioria dos negócios em funcionamento são constituídos de micros e pequenas empresas e por isso são de vital importância para a economia do país. Estas empresas são grandes geradoras de empregos e riquezas, o que contribui de maneira significativa para o aumento do produto interno bruto do país - PIB.

Segundo Silva (2002, p. 23), em sua obra literária argui que “uma empresa sem Contabilidade é uma entidade sem memória, sem identidade e sem as mínimas condições de sobreviver ou de planejar seu crescimento”. Oliveira (2005, p. 36) também discorre sobre o assunto quando afirma que “A contabilidade gerencial fornece as informações claras, preciosas e objetivas para a tomada de decisão”.

Então, parafraseando os autores mencionados, a poderosa ferramenta Contabilidade Gerencial é de vital e primordial importância para as micros e pequenas empresas, no tocante ao gerenciamento contábil, subsidiando, dessa forma, os responsáveis pelo setor de contabilidade, respaldando-os de facilidades no trato administrativo.

Algumas micros e pequenas empresas, por razões pertinentes à sua administração, muitas vezes não estão providas de recursos contábeis e administrativos que possam agilizar as informações visando uma maior dinâmica e segurança nas tomadas de decisões, possibilitando, dessa forma, uma facilidade maior, quando no planejamento das ações estratégicas da administração.

Em conformidade com Chér (1991, p. 36), nas micros e pequenas empresas “a contabilidade tem sido encarada como um instrumento tão somente para se atender a uma série de exigências legais e burocráticas, e não encarada como um instrumento de apoio à administração”.

Por serem pequenas empresas, os gestores não vislumbram a necessidade de se ter um instrumento contábil eficaz que possa facilitar o cotidiano empresarial. O papel do profissional contábil, nessas empresas, é o de tão e unicamente viabilizar as obrigações financeiras e tributárias de praxe, sem que haja movimentação tecnológica facilitadora no trato administrativo contábil. Pra Marion e Ribeiro:

A contabilidade gerencial pode ser realizada por um contador gerencial especificamente contratado para esse fim, em um departamento ou setor específico, ou mesmo pelo próprio controller da organização ou por outro profissional capacitado a quem sejam delegadas essas funções (MARION; RIBEIRO, 2011, p.15).

É imperativo enfatizar que, para que os controles financeiros, propiciados pela contabilidade gerencial possam efetivamente satisfazer às necessidades de informações contábeis, faz-se necessário que um profissional contábil esteja à frente da contabilidade gerencial, no sentido de fornecer as informações de forma precisa para que a administração possa tomar decisões acertadas e, conseqüentemente, vislumbrar um melhor desempenho empresarial com relação às finanças da empresa. Sobre esse aspecto Longenecker, Moore e Petty (1998, p. 515) enfatizam que:

[...] os administradores precisam ter informações precisas, significativas e oportunas, se quiserem tomar boas decisões. Isso é particularmente verdadeiro quando se refere à necessidade de informações financeiras sobre as operações da empresa. A experiência sugere que a falta de aptidão em sistemas contábeis é um fator básico de insucesso entre pequenas empresas.

Para Silva (2002), a importância da Contabilidade Gerencial para as micros e pequenas empresas, também se dar em virtude de a mesma ser o recurso que detém uma enorme gama de informações norteadoras para o engrandecimento contábil e facilitador administrativo. As informações acumuladas nessas ferramentas tecnológicas servem como conselheiros.

A utilização desses mecanismos tecnológicos contábeis são resultantes de uma maior performance e agilidade no processo administrativo diário das micros e pequenas empresas. Servem como norteadores de posicionamento dos parâmetros necessários para uma administração mais eficaz e segura.

Para fundamentar as tomadas de decisões a Contabilidade financeira surge para o gestor como fator primordial de administração que, por meio das informações geradas, conseguem traçar diretrizes com maior segurança e eficiência,

dentro daquilo que a empresa necessita para o seu desenvolvimento, em todos os aspectos.

Cita Santiago (2006, p.49) que um dos instrumentos eficazes na administração de recursos é o planejamento financeiro, pois o mesmo “[...] deve ter por base registros contábeis que se constituem em ferramentas de fundamental importância na medida em que trazem informações gerais para a tomada de decisão”.

Chér (1991, p. 35), afirma que “[...], a contabilidade desenvolve e fornece dados para o setor financeiro da empresa, usando princípios legais e padronizados, prepara principalmente, demonstrações financeiras”.

Então, é mister afirmar-se que o desempenho do setor contábil das micro e pequenas empresas depende do desempenho dos gestores contábeis, com relação às análises financeiras das informações contidas nos relatórios oriundos da Contabilidade Financeira. É partir dessas informações que o administrador toma todas as decisões necessárias e adequadas para o desenvolvimento da empresa, permitindo um acompanhamento criterioso e rápido, possibilitando ao mesmo traçar novas diretrizes e corrigir falhas que porventura existam.

Após uma análise criteriosa, é possível afirmar que em virtude da falta de um gerenciamento contábil eficaz e seguro, a maioria das micros e pequenas empresas estão fadadas a fecharem as portas antes mesmo de completar um ano de vida, notadamente por tomarem decisões baseadas em experiências passadas e não se dão conta da importância de uma assessoria contábil de profissionais competentes nessa área.

Como ciência, a contabilidade depende de profissionais e estudiosos que interagem sobre todo o processo tecnológico, filtrando as informações de acordo com a necessidade dos administradores em cada momento da gestão empresarial, pois a partir das informações atuais e do passado de uma empresa, é que se determina todo o planejamento e estratégias das futuras ações que motivam o sucesso da tomada de decisão. Sua prática surgiu da necessidade de informações seguras e adequadas para que os gestores pudessem tomar decisões com maior fundamentação e segurança.

A contabilidade gerencial deve suprir todas as áreas da organização, através de seu sistema de gerenciamento das informações contábeis. Contudo,

para cada usuário da informação contábil, a mesma deve ser preparada de maneira a atender a todas as particularidades de cada área da organização.

Dessa forma, ter-se-á uma reunião de informações específicas para atender a alta administração da empresa, que é denominada de gerenciamento contábil global, com o objetivo de direcionar as informações para serem apresentadas de formas sintéticas, em grandes blocos, e com a finalidade de planejar a empresa dentro de um conjunto.

Padoveze (1996, p. 27) diz que “a contabilidade gerencial é utilizada dentro da entidade como ferramenta de auxílio à administração em todas as suas facetas operacionais”. Nesse aspecto, Padoveze *et al.* (2000), diz que a informação gerencial contábil tradicional é a financeira, mas que atualmente esta informação está se ampliando para incluir as informações não financeiras (operacionais e físicas) e informações mais subjetivas como aceitação de novos produtos e capacitação dos funcionários.

A contabilidade gerencial deve atender por meio do sistema de informação contábil gerencial todas as áreas da empresa. Este sistema deve ser capaz de produzir informação contábil específica para cada setor hierárquico dentro da organização.

Utilizando-se da contabilidade gerencial, para suprir seus usuários de informações, o contador, para proteger e evitar a descontinuidade das organizações acaba por definir ou exercer papel fundamental na elaboração de estratégias de desenvolvimento.

O desenvolvimento das áreas tecnológicas, como a informática, a logística e os recursos humanos, formaram uma grande aliança estratégica com a contabilidade e a tornaram ainda mais rápida, eficiente e eficaz no repasse das informações necessárias à tomada de decisão.

3.1 Conceito

Para Carvalho (2008), a contabilidade é a ciência que controla o patrimônio das entidades e tem existência milenar, possui a responsabilidade de informar, ao longo dos anos, a movimentação das riquezas patrimoniais das entidades.

A Contabilidade é uma ciência social que estuda e controla o patrimônio das entidades através dos registros das operações administrativas e econômicas, em face das ações humanas (MARION, 2012a).

De acordo com Sá (2010, p. 46):

Contabilidade é a ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamentos dos mesmos, em relação à eficácia funcional das células sociais. O estudo desses fenômenos patrimoniais procura analisar e fornecer explicações e/ou informações sobre os fatos ocorridos com o patrimônio, no qual se preocupa com os registros, demonstração de resultados, análises, etc.

Em resumo, embora a contabilidade já tenha sido definida de diferentes formas, atualmente ela é conceituada como sendo uma ciência social, por possuir como objeto de estudo, o patrimônio das organizações. Tornando assim essa ciência essencial ao gerenciamento de bens das entidades ou do indivíduo.

De acordo com Marques (2010, p. 63) “A finalidade da contabilidade é manter o registro e o controle do patrimônio das entidades, com o fim de fornecer informações e interpretações sobre a composição e as variações desse patrimônio”.

Tem como finalidade fornecer diversas informações úteis para a tomada de decisão dentro e fora da empresa, assim tornando possível conhecer a estrutura econômica e financeira da entidade, utilizando registros acumula e resume dados relacionados com o patrimônio da empresa, levando a facilidade de sua interpretação. Tem-se como objeto o patrimônio, que é composto pelos bens, diretos e obrigações de uma entidade econômico-administrativa.

Desde os primórdios da humanidade, quando o homem ainda dava seus primeiros passos em direção ao conhecimento dos fatos que o circundavam, a necessidade de registrar situações cotidianas estava presente na vida daqueles indivíduos. Nesse tempo, o homem não tinha residência física, pois deslocava-se constantemente para lugares que pareciam a ele ser mais propício à sua segurança e sobrevivência.

Com o passar do tempo essa tendência nômade começou a dar lugar à necessidade de manter-se em um lugar definitivo, surgindo, dessa forma, as primeiras relações sociais entre os homens. Arelada à essa necessidade o homem começou a registrar e relatar os acontecimentos do seu dia-a-dia. Então, de acordo com Siqueira e Siqueira (2000, p. 22):

Desde a Pré-História, tida como fase dos documentos não-escritos, arqueólogos e outros cientistas descobriram registros nas paredes das cavernas (pintura rupestre), onde, numa representação da vida real, misturada com a arte e a religiosidade, os homens expressavam sua vontade, atos e desejo nas atividades realizadas e principalmente nas atividades a serem realizadas como caça, pesca, coleta e defesa.

Portanto, as pinturas rupestres a que o autor se refere, é cabalmente uma prova de que os desenhos das atividades diárias dos homens primitivos são os primeiros indícios de registros contábeis de que se tem notícia. Para Brandelli (2007, p. 3) esses indivíduos “[...] realizavam verdadeiros apontamentos históricos para a humanidade através de suas transcrições”.

Como se pode perceber, nas mais remotas civilizações a presença dos registros está incutida na vida da humanidade. A necessidade de registrar fatos e acontecimentos obrigou o homem a desenvolver técnicas que pudesse lhe dar segurança e controle do seu patrimônio. Para Ludícibus (2004, p. 34):

O homem primitivo, ao inventar o número de instrumentos de caça e pesca disponíveis, ao contar seu rebanhos, ao contar suas ânforas de bebidas, já estava praticando uma forma rudimentar de Contabilidade. Na invenção da escrita, a apresentação de quantidades normalmente tem sido importante. Logo, é possível localizar os primeiros exemplos completos de Contabilidade, seguramente no segundo milênio antes de Cristo, na civilização da Suméria e da Babilônia (hoje Iraque), no Egito e na China.

Na literatura de Schmidt (1996), o mesmo afirma que fichas feitas de barro eram utilizadas para representarem os primeiros sistemas contábeis no mundo, caracterizando, através dos seus diferentes formatos as mercadorias comercializadas. As ditas fichas eram produzidas pelos comerciantes como forma de evidenciar negociações comerciais, as quais tinham como finalidade registrarem a entrada e saída de mercadorias.

O autor afirma ainda que a Inglaterra atingiu o seu poderio agrícola, com a evolução das fichas de barros para modelos de registros mais organizadamente produzidos, onde outras pessoas puderam efetuar registros, e fizesse uso dos mesmos para controlar a produção e, a partir de então, tivessem possibilidades concretas nas tomadas de decisões.

Na idade média, mais precisamente no império romano, os responsáveis pelos registros contábeis eram chamados escribas. Tratava-se de um funcionário do Estado que exercia diversas funções como: copista, fiscal e

contador. Essas afirmações podem ser comprovadas na literatura de Ribeiro quando assevera que:

No apogeu dos períodos entre 5000 a 3000 a.C., várias civilizações possuíam exército e escribas encarregados de todos os registros dos acontecimentos de um povo. Havia escriba para registros da colheita, fiscais dos impostos, da produção agrícola e dos artefatos (RIBEIRO, 2002, p. 31).

Na idade moderna, com o advento da Revolução Industrial a sociedade à época vislumbrou um progresso acentuado nas condições econômicas e políticas que atuaram de forma preponderante para o progresso das tecnologias e da ciência, agregando valores físicos e humanos que respaldaram as fábricas em substituição ao sistema doméstico de produção.

Para Kaplan e Robert (1996) o início do século XIX, mais precisamente em 1812, marcou o início da utilização do sistema de contabilidade gerencial, surgindo primeiramente nos Estados Unidos, quando foi utilizado o sistema de trocas econômicas internas, em substituição ao modelo de trocas externas. Dessa forma, as indústrias têxteis deixaram de comprar o fio pronto no mercado externo e passou a produzi-lo internamente, com o pensamento de que dessa maneira poderiam alavancar seus lucros, baseado na redução de custos e aumento da produtividade.

De acordo com Pamplona (1998, p. 2), “As primeiras organizações americanas a desenvolverem sistemas de contabilidade gerencial foram as tecelagens de algodão mecanizadas e integradas, surgidas após 1812”.

Diante do exposto, a utilização da contabilidade é tão antiga quanto o surgimento das primeiras civilizações da terra. A sua evolução deu-se de forma gradativa, a partir das necessidades do homem em registrar as informações sobre o seu patrimônio. Nos dias atuais, os modernos modelos de gestão empresarial e as mais avançadas tecnologias são aliadas ao processo contábil nas mais diversas organizações empresariais brasileiras e mundiais.

Muitas são as vantagens oferecidas pela contabilidade para o desenvolvimento das empresas em todos os aspectos. São variadas as empregabilidades propiciadas pela contabilidade, no que se refere ao aumento de produtividade, a sobrevivência no mercado competitivo e globalizado, além de proporcionar ao cliente a confiança naquilo que é produzido.

Nas palavras de Ribeiro (2003, p. 19) pode-se entender que a contabilidade é “uma ciência que possibilita, por meio de suas técnicas, o controle

permanente do Patrimônio da empresa”. Corroborando com Ribeiro, Padovese posiciona-se afirmando que é a contabilidade é “[...] o sistema de informação que controla o Patrimônio de uma entidade” (PADOVEZE, 2004, p. 29).

Dessa forma, pode-se entender que a contabilidade é uma ciência que envolve múltiplas formas de operacionalidade, visando o controle dos mais variados departamentos de organizações empresariais. Para tanto, a contabilidade faz uso de várias técnicas oriundas de um sistema de informação que possibilita o controle das diversas atividades administrativas, tendo como objetivo:

[...] fornecer informação estruturada de natureza econômica, financeira e física, de produtividade e social, aos usuários internos e externos à entidade objeto da contabilidade, considerado pelo usuário elemento importante para tomada de decisões. As informações são fornecidas pela Contabilidade através das demonstrações, devendo atender aos usuários externos (bancos, investidores etc) e aos usuários internos à entidade (IUDÍCIBUS; MARTINS; GELBCKE, 2003, p. 49).

Desse modo, é possível a compreensão de que não apenas os setores administrativos dos segmentos empresariais são os interessados em adquirir informações contábeis mediante a utilização da contabilidade. Fatores externos também podem ser favorecidos com tais importantes informações, pois precisam estar a par de toda a movimentação financeira de empresas, nas quais têm investimentos em ações. Em conformidade com Horngren, Sundem e Stratton (2004, p. 4), as pessoas envolvidas no processo contábil podem ser classificadas em três categorias.

1. Gestores internos que usam a informação para o planejamento e controle, a curto prazo, de operações rotineiras. 2. Gestores internos que usam a informação para tomar decisões não rotineiras (por exemplo, investir em equipamentos, determinar o preço de produtos e serviços, decidir a que produtos dar relevo ou não) e formular as políticas gerais e planos de longo prazo. 3. Usuários externos, tais como investidores e autoridades governamentais, que usam a informação para tomar decisões a respeito da empresa.

(Do) empresário moderno em virtude da complexidade da tomada de decisão, exige-se análises aprofundadas das informações sobre a real situação da empresa, podendo assim escolher a situação mais viável que propicie o melhor resultado. De forma ampla a Contabilidade tem como objetivo atender as expectativas do empresário, no sentido de maximizar os lucros, o bem-estar social e a continuidade empresarial.

Para Atkinson et al (2000, p. 36), a Contabilidade “é o processo de identificar, mensurar, reportar e analisar informações sobre os eventos econômicos da empresa”. Para Marion (2008, p. 23), a definição de contabilidade está assim descrita em sua literatura:

A Contabilidade é o grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões. Na verdade, ela coleta todos os dados econômicos, mensurando-os monetariamente, registrando-os e resumindo-os em forma de relatórios ou de comunicados, que contribuem sobremaneira para a tomada de decisões.

No que se refere à capacidade de obter-se êxito em seu negócio, é lícito presumir que parte dos atuais médios e grandes empresários iniciaram seu empreendimento como micro ou pequenas empresa, que aliados a uma ferramenta gestora de informações claras, precisas e rápidas, obtiveram sucesso no negócio. Nesse sentido é mister afirmar que, cada vez mais a sobrevivência de qualquer empresa, independente do porte, resulta da competência que seu administrador possui ao gerenciar seu empreendimento por meio da contabilidade.

Como se pode perceber, a contabilidade está presente em várias instâncias laborais nas empresas. Sem a contabilidade, em toda a sua plenitude, a administração empresarial estará sujeita a sofrer desajustes financeiros e desorganização em todos os seus aspectos, pois é por meio da contabilidade que as empresas buscam uma administração eficiente.

Nesse sentido, as organizações empresariais necessitam estar sob uma gerência eficaz e eficiente que proporcione credibilidade e atendam aos objetivos de seus usuários, visto que representam a sociedade garantindo a segurança nos atos praticados em suas transações.

A contabilidade gerencial é um desses mecanismos que possibilitam uma gestão contábil segura e eficaz. Tal administração competente, só é possível por meio da contabilidade gerencial, a qual será objeto de estudo no próximo tópico, onde abordar-se-á os conceitos e definições proferidos por teóricos que discorrem sobre a temática em epígrafe.

3.2 Contabilidade como ferramenta na gestão empresarial

Segundo Barros (2002, p.01), a contabilidade é um instrumento de grande importância. Desse modo independente do porte da empresa, segmento e sua forma de tributação torna-se necessário e de grande relevância a contabilidade. Os administradores e sócios visam o lucro e a continuidade da empresa, mas o objetivo só será alcançado se houver um acompanhamento das atividades através da fidedignidade das informações. Muitas vezes o fato do empresário não extrair informações por parte dos contadores, fragiliza o processo de tomada de decisões, uma vez que deixam de obter benefícios nas informações geradas pela contabilidade, que são de grande utilidade.

A contabilidade tem como finalidade fornecer diversas informações úteis para a tomada de decisão, dentro e fora da empresa, assim tornando possível conhecer a estrutura econômica e financeira da instituição. Utilizando registros, acumula e resume dados relacionados com o patrimônio da empresa, levando a facilidade da sua interpretação

Segundo Marion (2009 a, p.29):

Evidentemente, os gerentes (administradores) não são os únicos que se utilizam da Contabilidade. Os investidores (sócios ou acionistas), ou seja, aqueles que aplicam dinheiro na empresa estão interessados basicamente em obter lucro, por isso se utilizam dos relatórios contábeis, analisando se a empresa é rentável; os fornecedores de mercadoria a prazo querem saber se a empresa tem condições de pagar suas dívidas; os bancos, por sua vez, emprestam dinheiro desde que a empresa tenha condições de pagamento; o governo quer saber quanto de impostos foram gerados para os cofres públicos; outros interessados desejam conhecer melhor a situação da empresa: os empregados, os sindicatos, os concorrentes, etc.

Com todas as informações disponíveis pela Contabilidade, o gestor passa a ter melhores condições de avaliar seu negócio, considerando prováveis situações futuras. Essas informações podem determinar ações planejadas, considerando diversas situações e cenários, aumentando a possibilidade de sucesso da organização.

Um bom sistema contábil de informação deve ser um conjunto articulado de dados, ajustes e relatórios que permitam tratar as informações de natureza repetitiva com o máximo possível de relevância e o mínimo de custos, da mesma forma, fornecer relatórios para finalidades específicas que atendam às necessidades dos gestores da empresa.

Para esses fins, é de fundamental importância a geração de dados exatos para a sustentação do sistema de informações, assim como sua credibilidade. Nesse aspecto, um controle interno adequado proporciona segurança de que os relatórios contábeis e gerenciais são fidedignos e retratam de forma clara a realidade da empresa.

4 CONTROLE INTERNO

O controle interno baseia-se em orientar e fiscalizar de forma organizada os negócios que são realizados no cotidiano. De acordo com Gil et. al. (2013), o termo foi inserido no vocabulário técnico de negócios com a finalidade de indicar inspeção ou exame, que se processam nos papéis e nas operações registradas a cada momento nos estabelecimentos industriais e comerciais.

Controlar algo é ter conhecimento sobre causas e objetivos do objeto controlado, podendo assim prestar informações, bem como orientações sobre os caminhos a percorrer para um melhor aproveitamento dos procedimentos a adotar.

Na visão de Almeida (2012, p. 57) é “[...] o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa”. Assim o controle interno viabiliza métodos para tratar de processos relacionados ao patrimônio da entidade.

No entendimento de Crepaldi (2013, p. 472) o controle interno pode ser definido como:

O sistema de uma empresa, que compreende o plano de organização, os deveres e responsabilidades e todos os métodos e medidas adotados na empresa para salvaguardar seus ativos, verificar a exatidão e fidelidade dos dados contábeis, desenvolverem a eficiência nas operações e estimular o seguimento das políticas administrativas prescritas.

Assim, o controle interno analisa e permite a proteção do patrimônio mediante as informações contábeis da organização, por meio de documentos e planos de contas e explicar se as normas e os procedimentos estão sendo realizados e supervisionados supondo melhores táticas.

O Controle Interno verifica e assegura a proteção do patrimônio diante da verdade e autenticidade das informações contábeis e não contábeis da organização, através de conciliação de documentos e planos de contas. Deve analisar se as normas e os procedimentos estabelecidos estão sendo cumpridos por pessoal qualificado, e com a devida supervisão dos responsáveis por cada setor, averiguando diante das dificuldades qual o melhor caminho a ser seguido, e a melhor maneira de executá-la. (CREPALDI; BIACHI, 2015, p.102).

Observa-se que o controle interno é de fundamental importância para empresa que busca garantia de qualidade em seus processos, evidenciando a melhoria contínua de suas atividades internas, além de dados confiáveis para tomada

de decisões, sendo assim o maior potencial do controle interno está no seu informativo para os administradores.

Attie (2010, p.149-150) diz que: “pela análise da definição de controle interno pode-se observar a existência de vários fatores que necessitam ser clara e objetivamente expostos” são eles:

- a) Plano de organização é o modo pelo qual se organiza um sistema;
- b) Métodos e medidas estabelecem os caminhos e os meios de comparação e julgamento para se chegar a determinado fim;
- c) Proteção do patrimônio compreende a forma pela qual são salvaguardados e defendidos os bens e direitos da empresa;
- d) Exatidão e fidedignidade dos dados contábeis correspondem à adequada precisão e observância aos elementos dispostos na contabilidade;
- e) Eficiência operacional compreende a ação ou força a ser posta em prática nas transações realizadas pela empresa;
- f) Políticas administrativas compreendem o sistema de regras relativas à direção dos negócios e à prática dos princípios, normas e funções para a obtenção de determinado resultado.

Pela descrição dos fatores anteriormente colocados, fácil é compreender que todos os itens estão ligados de forma acentuada. Esses elementos, pela importância de cada um, são de tais formas essenciais para o controle interno adequado, que uma grave deficiência de qualquer um deles compromete o funcionamento eficiente de todo o sistema.

Desse modo, de acordo com as definições apresentadas, o controle interno mostra-se de grande utilidade para que se sejam verificados, de forma preventiva e contínua, todos os procedimentos elaborados e realizados pela administração da empresa. Em seguida, descrevem-se os objetivos e importância do controle interno.

4.1 Objetivo e Importância do Controle Interno

O controle interno tem como objetivo assegurar a continuidade da empresa, podendo acompanhar a mesma nas execuções dos atos e assim prevenir ou corrigir as ações a serem desempenhadas, prevenindo a ocorrência de erros graves e que possam prejudicar a empresa.

De acordo com Attie (2010, p.155) os objetivos do controle interno são:

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

As principais práticas que podem dar suporte à salvaguarda dos interesses são as seguintes:

a) Segregação de Funções: estabelece a independência para as funções de execução operacional, custódia física e contabilização;

b) Sistema de autorização e aprovação: compreende o controle das operações através de métodos de aprovações, de acordo com as responsabilidades e os riscos envolvidos;

c) Determinação de funções e responsabilidades: as existências de organogramas claros determinam linhas de responsabilidades e autoridades definidas por toda a linha hierárquica;

d) Rotação de funcionários: corresponde ao rodízio dos funcionários designados para cada trabalho. Dessa forma, é possível reduzir a ocorrência de fraudes e contribuir para o surgimento de novas ideias;

e) Legislação: corresponde à atualização permanente sobre a legislação vigente, visando diminuir riscos e não expor a empresa à contingências fiscais e legais pela não-obediência aos preceitos atuais vigentes;

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

Fica visível a preocupação que tem o controle interno com relação à proteção de seu patrimônio, munindo-se de várias práticas que contribuem ao sucesso deste objetivo.

Attie (2000, p.119) enfatiza muito bem esta confiabilidade e precisão quando explica que:

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

O mesmo autor, quando expõe sobre este objetivo de controle, enumera alguns meios que possibilitam sua realização:

a) Documentação confiável: corresponde à utilização de documentação hábil para o registro das transações;

b) Conciliação: indica a precisão ou diferenças existentes entre diversas fontes de informação, visando à manutenção equilibrada entre estas e à eliminação tempestiva de possíveis pendências;

c) Análise: compreende a identificação da composição analítica dos itens em exame;

d) Plano de contas: estabelece a classificação da empresa perante uma estrutura formal de contas. A existência de um manual de contabilidade que proceda o uso destas contas, fomenta a classificação e a utilização adequada de cada conta;

e) Tempo hábil: determina o registro das transações dentro do período da competência e no menor espaço de tempo possível;

f) Equipamento mecânico: a utilização de equipamento mecânico visa facilitar e agilizar o registro das transações, fomentando a divisão de trabalho.

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

a) Seleção: possibilita a obtenção de pessoal qualificado para exercer com eficiência as funções específicas;

b) Treinamento: possibilita a capacitação do pessoal para a atividade proposta;

c) Plano de carreira: estabelece a política da empresa ao pessoal quanto às possibilidades de remuneração e promoção, incentivando o entusiasmo e a satisfação do pessoal;

d) Relatórios de desempenho: compreendem a identificação individual de cada funcionário. Apontam suas virtudes e deficiências, sugerindo alternativas necessárias ao aperfeiçoamento pessoal e profissional;

e) Relatório de horas trabalhadas: possibilita a administração mais eficiente do tempo despendido pelo pessoal e indica mudanças necessárias ou correção das metas de trabalho;

f) Tempos e métodos: possibilitam o acompanhamento mais eficiente de execução das atividades e regulam possíveis ineficiências do pessoal.

g) Custo-padrão: permite acompanhar permanentemente o custo de produção dos bens e serviços produzidos, identificando benefícios e ineficiências do processo de produção;

h) Manuais Internos: sugerem clara exposição dos procedimentos internos, possibilitando práticas uniformes, normatização e eficiência dos atos que previnem a ocorrência de erros e desperdícios.

i) Instruções Formais: apontam formalmente as instruções a serem seguidas pelo pessoal, evitando interpretações dúbias, mal entendidos e a possibilidade de cobranças.

Embasado nestas políticas, (Attie 2000, p.121) define alguns meios:

a) Supervisão: a supervisão permanente possibilita melhor rendimento pessoal, reparando-se rapidamente possíveis desvios e dúvidas decorrentes da execução das atividades;

b) Sistema de revisão e aprovação: aponta se as políticas e procedimentos estão sendo seguidas, através de método de revisão e aprovação;

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

A alta administração deve trabalhar continuamente para que as políticas e procedimentos definidos sejam verdadeiramente seguidos e respeitados por todo o conjunto da administração.

Quadro 3 – Objetivos e Componentes do Controle Interno.

Objetivos de Controle Interno:	Eficácia e eficiência operacional; Mensuração de desempenho e divulgação financeira; Proteção de Ativos e Cumprimento de leis regulamentações.
Componentes de Controle Interno:	Ambiente de controle; Avaliação de riscos; Atividades de controle; Informação e comunicação e Monitoramento.
Funções e unidades da empresa:	Compras; produção; vendas; financeiro; contabilidade, etc.

Fonte: D'ávila; Oliveira (2002, p. 33).

Para Crepaldi (2002, p. 67), “é de fundamental importância a utilização de um controle adequado sobre cada sistema operacional, pois dessa maneira atingem-se os resultados mais favoráveis com menores desperdícios”.

Dessa forma, pode-se sumarizar a importância do controle interno, considerando os seguintes aspectos:

- O eficiente controle das operações requer relatórios e análises que reflitam a situação da companhia;
- A salvaguarda dos ativos da empresa e a prevenção ou descoberta de erros e fraudes é responsabilidade da administração, o que, para a adequada execução, necessita de um bom sistema de controle interno.

Segundo Migliavacca (2004, p. 21):

As condições atuais de nossa economia exigem em todas as atividades de negócios uma concorrência cada vez mais acirrada. A administração precisa de um sistema de controles internos que lhe permita agir com a maior rapidez e segurança possível nas tomadas de decisões.[...] Na ausência de bons controles internos, a administração não tem noção de posicionamento da empresa no mercado (não sabe onde está). Consequentemente, ações e decisões erradas poder ser tomadas.

A administração da empresa é responsável pelo estabelecimento do sistema de controle interno, pela verificação de seu cumprimento pelos funcionários e por sua modificação, visando adaptá-lo às novas circunstâncias.

Crepaldi (2013, p.474) afirma que se pode entender a importância do controle interno a partir do momento em que se verifica que é ele que pode garantir a continuidade do fluxo de operações com as quais convivem as empresas. Nesse contexto, a contabilidade dos resultados gerados por tal fluxo assume vital importância para os empresários que se utilizam dela para a tomada de decisões. Com isso, pode-se entender que toda empresa possui controles internos, sendo que em algumas eles são adequados e em outras não. A diferenciação entre uma e outra pode ser feita ao analisar-se a eficiência dos binômios operações/informações x custos/benefícios.

Para complementar, Silva (2007, p. 27) esclarece que “o controle interno pode permitir a correção de erros e mudanças de direção em tempo hábil, para que seja possível mudar as estratégias. Também é muito útil para se ter ciência de que as obrigações legais, sociais e ambientais estão sendo cumpridas.”

Conseguimos observar que o controle interno é de fundamental importância para empresa que busca garantia de qualidade em seus processos, evidenciando a melhoria contínua de suas atividades internas, além de dados confiáveis para tomada de decisões, sendo assim o maior potencial do controle interno está no seu informativo para os administradores.

4.2 Classificação do Controle Interno

Em relação aos tipos de controle interno, estes podem ser classificados em controles contábeis e controles administrativos.

Quadro 4 – Classificação dos Controles Internos

CONTROLE	OBJETIVO	EXEMPLOS
Contábil	Devem proteger os ativos e produzir informações contábeis fidedignas aos usuários	<ul style="list-style-type: none"> • sistemas de conferência, aprovação e autorização; • segregação de funções; • controles físicos de ativos.
Administrativo	Devem ajudar a administração a conduzir os negócios da empresa de forma adequada.	<ul style="list-style-type: none"> • análises de lucratividade; • controle de qualidade; • treinamento de pessoal; • estudo de tempos e movimentos; • análise das variações entre valores orçados e incorridos.

Fonte: Elaborado com base em Almeida (2003)

Os controles contábeis fazem parte do plano organizacional da empresa e têm a finalidade de proteger os ativos, garantindo controle relativo à informação fidedigna dos dados contábeis (SILVA, 2007).

Compreende o plano de organização de todos os métodos e procedimentos diretamente direcionados, principalmente com a salvaguarda do patrimônio e a fidedignidade dos registros contábeis. São exemplos de controles contábeis: sistema de autorização e aprovação; separação das funções de escrituração e elaboração dos relatórios contábeis daquelas ligadas às operações ou custódia dos valores; e controle físico sobre estes valores.

Conforme Almeida (2003, p. 63) são exemplos de controles contábeis:

- a) Sistemas de conferência, aprovação e autorização;
- b) Segregação de função (pessoas que têm acesso aos registros contábeis não podem Custodiar ativos da empresa);
- c) Controles físicos sobre ativos;
- d) Auditoria interna.

Os controles administrativos abrangem os métodos e instrumentos utilizados pela empresa na tomada de decisões, proporcionando autorizações e responsabilidades, não se limitando apenas à estrutura organizacional. (FARIAS, 2006).

Estão relacionados com o plano de organização e todos os métodos e procedimentos que dizem respeito à eficiência operacional e à decisão política traçada pela administração. Normalmente, se relacionam de forma indireta aos registros financeiros. Com frequências abrangem análises estatísticas, estudos de tempo e movimentos, relatórios de desempenho, programas de treinamento e controle de qualidade.

Conforme Almeida (2003, p. 63) são exemplos de controles administrativos:

- a) Análises estatísticas de lucratividade por linha de produtos;
- b) Controle de qualidade; - treinamento de pessoal;
- c) Estudos de tempos e movimentos;
- d) Análise das variações entre valores orçados e os incorridos;
- e) Controle dos compromissos assumidos, mas ainda não realizados economicamente.

Os controles administrativos abrangem os métodos e instrumentos utilizados pela empresa na tomada de decisões, proporcionando autorizações e responsabilidades, não se limitando apenas à estrutura organizacional. (FARIAS, 2006).

Portanto, entende-se, da mesma forma, que os controles contábeis apresentam grande importância para a proteção de ativos da empresa e de seus registros contábeis. Os controles administrativos também demonstram relevância para a tomada de decisões, relacionadas às autorizações e controles de responsabilidades da administração.

A gestão financeira de uma organização está relacionada diretamente com o planejamento, a análise e o controle do montante de entradas e saídas. Os principais controles financeiros, segundo Crepaldi (2010), são os controles de caixa; contas a pagar e contas a receber. Ressalta-se que neste estudo, investigou-se o controle interno do contas a receber.

4.3 Contas a Receber

As contas a receber se configuram como controles gerenciais fundamentais para a vida financeira de toda empresa. É com as contas a receber que haverá uma ideia do período futuro de quanto temos a receber, quanto dinheiro temos fora da empresa. Isso é vital para que possamos ter um fluxo de caixa e balancear juntamente com as contas a pagar aquilo que tem a pagar e receber.

Silva (2013, p.24) diz que há necessidade de um correto controle de contas a receber para que não haja inadimplência surgindo falhas no seu fluxo de caixa. O referido autor ressalta, ainda, que o controle deve ser feito de forma rotineira, conferindo as duplicatas em atraso, analisando a situação de cada cliente, assim pode-se fazer levantamento de quais clientes estão com pagamento em dia, aqueles inadimplentes e ainda as duplicatas a receber.

As contas a receber são denominadas como créditos representados na maioria das vezes por duplicatas a receber e estão relacionadas com as receitas da empresa. As contas a receber são uma das contas mais importantes dentro da empresa, pois envolvem as entradas de valores referentes às vendas a prazo realizadas pelos clientes.

De acordo com Matias (2007), as contas a receber podem resultar ainda de operações que não se identificam com a atividade principal da empresa, tais como: adiantamentos a funcionários, adiantamentos a sócios e venda de imobilizado a prazo.

Dal Mas (2002, p. 68), quanto à avaliação das contas a receber, assegura que para se estabelecer o discernimento das contas a receber dos consumidores, obriga-se que seja exercida uma pesquisa relativa, por meio de vendas mensalmente e as diferenças de contas a receber, simultaneamente deve ser preciso o nível de giro das contas a receber sistematizados pelos prazos oferecidos nas vendas, no qual, informações dessa forma obtidas, comparando-as com o ano anterior.

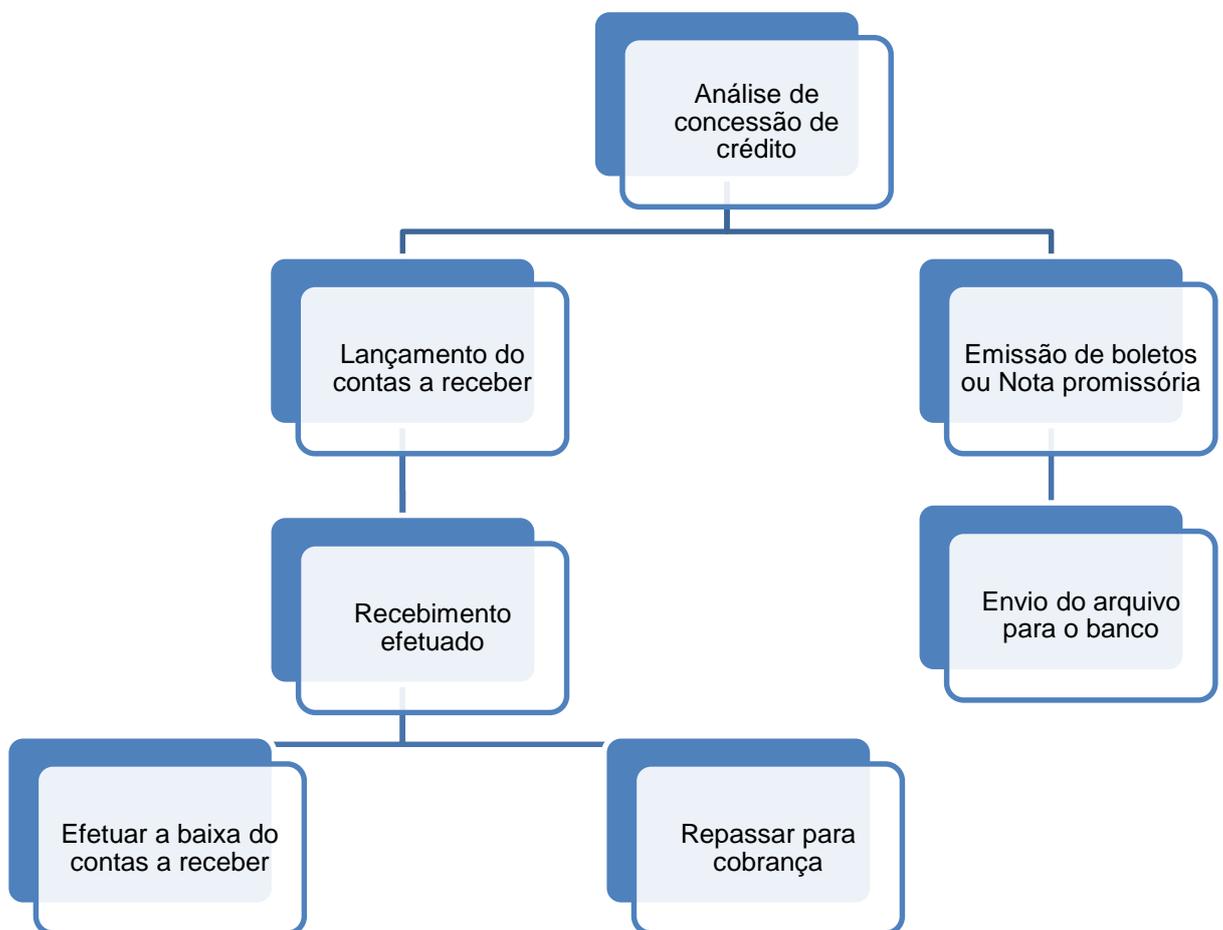
Como bem assegura Ludícibus; Martins; Gelbcke (2002, p. 89),

Pode-se dizer que as contas a receber englobam os valores que uma determinada empresa tem a receber, oriundas de vendas a prazo de serviços e mercadorias ao consumidor e, fica claro que representam um dos ativos mais importantes da empresa. Dessa forma, constata-se que deve ser feito um acompanhamento de informações de faturamento e cobrança que devem ser personalizadas em conformidade com a necessidade da empresa, podemos afirmar que se bem gerenciado o setor de contas a receber, este funciona como uma adequada ferramenta no processo gerencial, caso seja

má administrado trará riscos à saúde financeira da empresa, ocorre que o controle das contas a receber fornece dados para tomadas de decisões.

No momento da contabilização de uma conta a receber, espera-se que seja cumprido o princípio da realização da receita e que em contrapartida seja registrado o custo da mercadoria vendida, através da baixa dos estoques e despesas correspondentes.

Figura 1 - Processo do controle do contas a receber



Fonte: Elaborada pelo autor da pesquisa

Através de um eficiente controle de contas a receber é possível analisar quais são os clientes que estão com seus pagamentos em dia, os clientes inadimplentes e as duplicatas a vencer. Mas todo o processo de contas a receber se

inicia com uma boa análise da concessão de crédito a clientes, esse fator determinará o índice de inadimplência da empresa.

É importante ter boas ferramentas para auxiliar no controle, principalmente para evitar erros que deve ser o foco da empresa sempre. É de extrema importância que a empresa se organize para fazer o controle eficiente das contas a receber, sem erros ou distorções dos números, pois isso pode ser a diferença de um caixa no azul e um pedido de falência.

Ritta, Elias, Dorow e Rebello (2008) diz que para que isso não venha a acontecer faz-se necessário assim de um controle de documentação permitindo a rastreabilidade e análise dos documentos.

4.4 A importância do controle interno de contas a receber

Segundo Mota (2018, p.4), o Controle Interno compreende o plano de organização e todos os métodos e medidas, adotadas numa empresa para proteger seu ativo, verificar a exatidão e a fidelidade de seus dados contábeis, incrementar a eficiência operacional e promover a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas.

Sendo assim, o controle constitui uma atividade de verificação de registros, sendo que deve ser exercida de forma periódica, buscando a verificação dos fatos com o resultado. Esse tipo de atividade exercida de acordo com uma estrutura organizacional constitui o controle interno (.

A expressão controle interno é o conjunto dos procedimentos exercidos por uma organização. Já a expressão controles internos tem como ideia apresentada, o conjunto ou uma parte do mesmo, referente aos procedimentos e dos registros financeiros (KÜSTER, 2010).

O controle interno de uma empresa precisa ser estruturado pela própria administração, para que assim, possa propiciar uma garantia de que os objetivos e metas estão sendo atingidos de maneira eficiente, mas com economia. Assim, os erros e procedimentos fraudulentos poderão ser evitados, e, caso venham a ocorrer, deverão ser detectados e corrigidos pelos funcionários, como parte de suas funções habituais. Isso mostra o quão importante são os controles eficientes dentro da empresa, para que a mesma possa cumprir os objetivos de maneira correta e

tempestiva com a mínima utilização de recursos, ou seja, sem muito custo, buscando a maior obtenção de lucros.

Para Peter, Machado (2013), quanto aos sistemas de controle, estes devem ser avaliados, sendo que focando mais os procedimentos e registros que possam vir a fazer parte do controle. O objetivo de tais sistemas é constatar se os mesmos proporcionam uma segurança, ou seja, garantia de que as operações que ali são realizadas atingem as metas propostas anteriormente, como contas a receber, analisando a eficiência e eficácia e se são satisfatórios os resultados obtidos. Para isso, faz-se necessário que as operações dos sistemas de controle sejam examinadas para verificar se os objetivos estão sendo alcançados de forma permanente, ou seja, sem desvios daquilo que foi programado anteriormente.

Quando Assaf Neto (2003), menciona que o Sistema de Controle Interno é um conjunto complexo, deixa claro que não é uma atividade voltada somente para as demonstrações contábeis ou outra fonte de informações unicamente. Um sistema eficiente de controle interno pode fiscalizar a execução contábil, financeira, orçamentária da organização.

As informações produzidas pela Contabilidade possuem diversos usuários, dentro e fora das organizações. Como os relatórios contábeis apresentam dados essenciais sobre a situação econômica, financeira e patrimonial dessas entidades, é natural que seja assim.

Os controles internos de contas a receber apresentam importância fundamental para a administração dos valores a receber de uma empresa, pois quando existe controle interno eficiente das contas a receber, os clientes e a empresa protegem seus ativos contra prováveis perdas que poderão decorrer de vendas e garantem, dessa forma, a eficiência de suas operações.

As contas a receber são uma das contas de maior relevância dentro das organizações, uma vez que contemplam as entradas de valores referentes às vendas a prazo efetivadas pelos clientes.

Silva (2017), aponta que controlar tem o significado de acompanhar se todas as condutas que foram inicialmente arquitetadas estão sendo seguidos na prática, com o escopo de identificar e corrigir possíveis alterações relacionadas aos padrões definidos pela organização. Para que exista controle, é indispensável que a organização tenha objetivos e plano pré-estabelecidos.

Existem várias formas de controles internos sobre o conceito de contas a receber, e estes controles modificam-se e diferenciam-se de acordo com o tipo da empresa, em conformidade com o volume de atividades bem como da utilização adequada dos controles para atingir as informações gerenciais.

Conforme Sá (2018, p. 20), no controle das duplicatas a receber, devem ser consideradas “as duplicatas em posse da empresa, em posse de bancos, em poder dos fornecedores da empresa”, comercializadas não vencidas, vencidas há alguns anos, que não se tem a expectativa que sejam pagos, e aqueles sob demanda da justiça para cobrança judicial.

Para Uliano (2017, p. 38), o controle interno de contas a receber está associado ao controle interno das vendas, deduções das vendas e do caixa. Os títulos e contas a receber devem ser preservados por outro setor que não seja o faturamento, “descontos e autorização de contas incobráveis, cobranças ou remessas de clientes. As duplicatas devem ser reconciliadas regularmente por funcionários que não tenham acesso ao controle de títulos e duplicatas a receber”.

A informação gerencial é de grande relevância para as organizações que buscam um diferencial competitivo para se manterem “vivas” no mercado. Ela se torna um elemento decisivo no processo, uma vez que conduz toda e qualquer decisão interna da organização a curto ou de longo prazo.

Para que as informações trazidas pela contabilidade sejam fiéis e confiáveis, é necessário um controle adequado de cada sistema operacional. Isso se torna possível através da utilização de controles internos eficientes, que são de elevada importância, visto que, através destes, controla-se os ativos da empresa e verifica-se a exatidão e confiabilidade dos dados contábeis (ZENCI, 2019, p. 13).

Conforme Küster et al. (2010), um dos controles internos de mais relevância nos dias atuais da área financeira de uma organização corresponde ao controle de contas a receber, este reporta-se às operações relacionadas as vendas ocorridas a prazo e, por conseguinte, lançadas no contas a receber.

O processo pelo qual a empresa transforma seus direitos em recursos disponíveis para dar continuidade à sua atividade chama-se Contas a Receber. Este processo merece especial atenção, pois é o final de uma sequência de cuidados tomados para o sucesso das operações.

Iudícibus, Martins e Gelbcke (2012), afirmam que as contas a receber procedentes de vendas a prazo de produtos ou serviços a clientes, evidenciam um dos ativos mais importantes das empresas.

No momento em que for realizado a contabilização de uma conta a receber, tem-se a expectativa de que seja cumprido o princípio da realização da receita e que a correspondência seja apontado o custo da mercadoria vendida, por meio da baixa dos estoques e despesas associadas.

Conforme Oliveira (2013), toda e qualquer estratégia — a qual pode ser representada por uma simples frase — deve se consolidar em um ou mais projetos, os quais possibilitam a implementação das estratégias anteriormente estabelecidas.

Posteriormente, todas as partes comuns dos diferentes projetos são agrupadas, constituindo os planos de ação, os quais são alocados nas diversas unidades organizacionais da empresa. E, como as estratégias assim como os objetivos - são estabelecidas pela interação estruturada entre os fatores externos e internos, existe, nesse momento, forte abordagem estratégica na questão organizacional das empresas.

Para Oliveira (2013), todas as empresas devem equacionar a aquisição de fundos e o gerenciamento de sua aquisição, procurando definir a forma mais adequada em termos de liquidez, redução de seus custos e risco financeiro. O sistema de objetivos, estratégias e políticas tem influência na organização estratégica à medida que, quando os objetivos, estratégias e políticas estão bem definidos e claros, é mais fácil organizar, pois se sabe o que esperar de cada profissional e equipe que compõe a empresa. Esse é um dos principais assuntos para interligar a organização estratégica controles internos e contas a receber.

5 METODOLOGIA

A natureza do trabalho configura-se como sendo um estudo de caso, pois tem como objetivo investigar a respeito dos controles internos do contas a receber da empresa D e S Idiomas Ltda.

Conforme Vergara (2005, p.49) “estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento”.

Quanto aos objetivos esta pesquisa é descritiva, como salienta Gil (2002, p. 42):

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. Entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental etc. [...].

Neste trabalho, delimita-se o estudo a um caso específico de análise do controle interno do contas a receber, de uma empresa de Idiomas. No primeiro momento, foram diagnosticados os sistemas de controle interno utilizados pela empresa, através da verificação junto ao seu departamento administrativo, sendo coletados os dados dos setores por meio de perguntas estruturadas realizadas aos colaboradores. Depois se iniciou o processo de avaliação dos procedimentos que regulam e padronizam as tarefas dentro das divisões da organização por meio de análise documental.

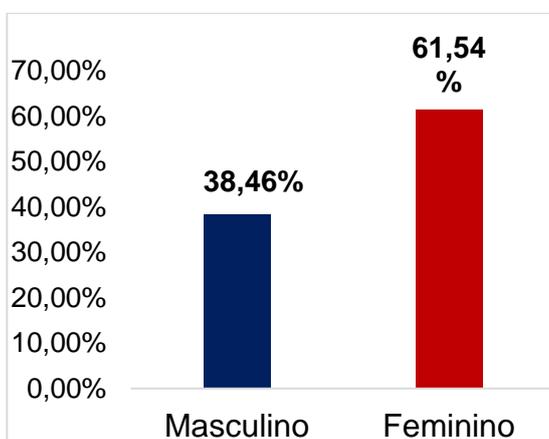
De início foi realizado esboço com as perspectivas quanto à pesquisa. A amostra foi do tipo probabilístico, visando compreender os métodos utilizados e os resultados do controle interno do contas a receber. Foram realizados questionários abertos e fechados com o proprietário e 13 (treze) funcionários ligados ao setor financeiro da escola de idiomas localizada em São Luís – MA. O questionário foi composto por um conjunto organizado de perguntas. Após a verificação são apresentados os gráficos, formalizando índices para contribuir com o entendimento da análise dos resultados, além da interpretação dos dados, que foram agregadas às

informações adquiridas com o estudo teórico, no qual, facilitou a compreensão dos resultados finais.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

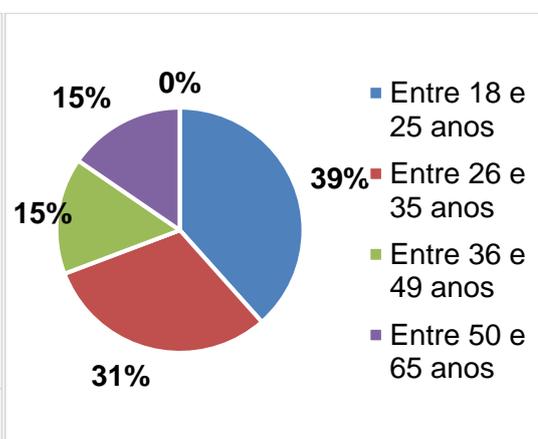
A pesquisa foi realizada por meio de um questionário, entregue em mãos aos treze funcionários ligados ao setor financeiro da escola de idiomas que possui três unidades em São Luís – MA, entre os meses de agosto, setembro e outubro de 2020, do total dos entrevistados, todos responderam o questionário que se objetivou em demonstrar os métodos e ações utilizados no controle interno do contas a receber no auxílio da gestão da empresa. O gráfico 1 apresenta o gênero enquanto que o gráfico 2 demonstra a faixa etária dos funcionários entrevistados.

Gráfico 1 - Gênero



Fonte: Elaboração própria (2021)

Gráfico 2 - Faixa etária

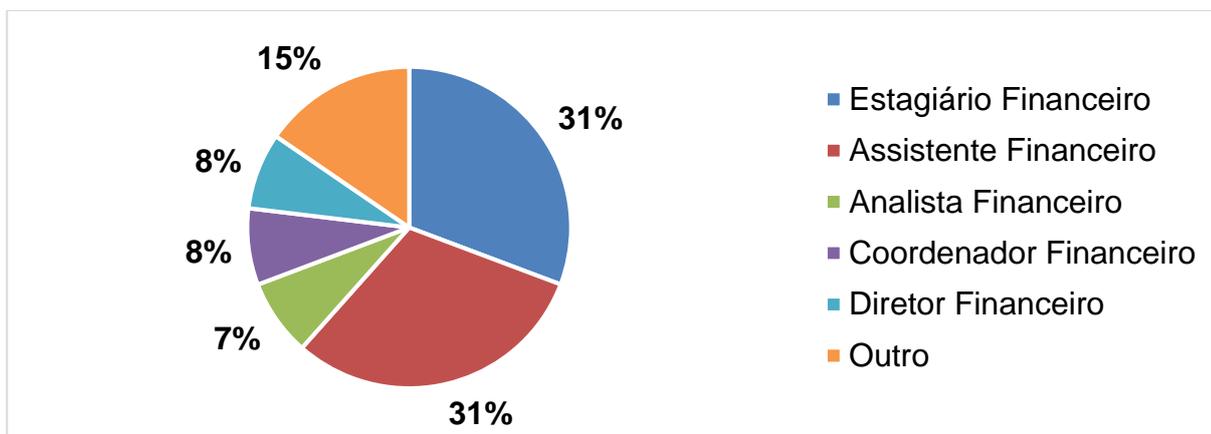


Fonte: Elaboração própria (2021)

Apresentam-se os resultados colhidos durante a aplicação dos questionários. Inicia-se apresentando o perfil da amostra, dos 100% dos entrevistados, 61,54% são mulheres enquanto que 38,46% são homens (Gráfico 1). Em relação à faixa etária, dos 100% dos entrevistados 38,46% possuem entre 18 e 25 anos, 30,76% possuem entre 26 a 35 anos, 15,39% possuem entre 36 a 49 anos e 15,39% possuem entre 50 a 65 anos de idade (Gráfico 2).

O gráfico 3 apresenta a função dos funcionários ligados ao setor financeiro das unidades, que conta com pessoas que possuem os seguintes cargos: estagiário, assistente, analista, coordenador, diretor, e os que exercem outras funções, que atuam na área e responderam o questionário. Foi perguntado se existe um controle de contas a receber na empresa para auxílio na gestão, levando em consideração também o total dos entrevistados.

Gráfico 3 - Área de atuação

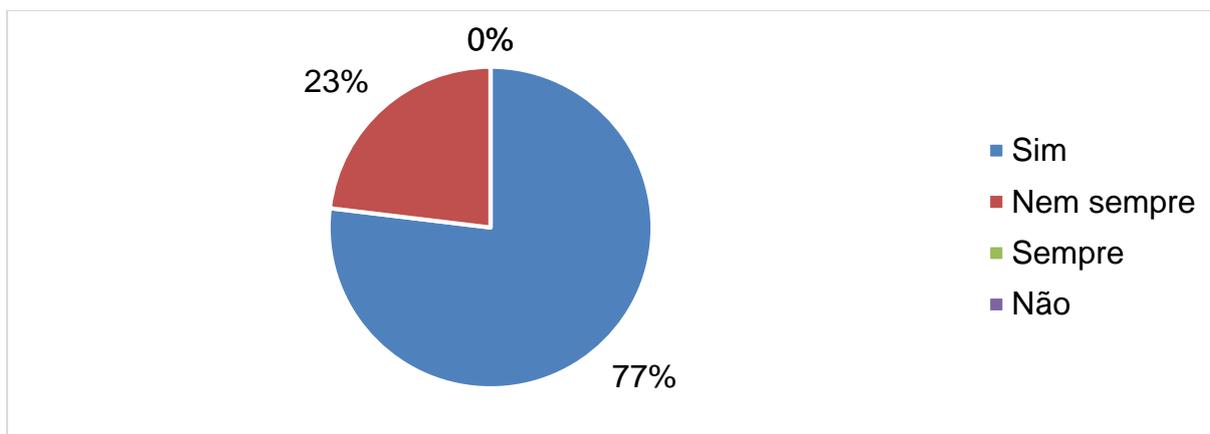


Fonte: Elaboração própria (2021)

A pesquisa mostrou que do total dos entrevistados todos trabalham na área financeira sendo que 30,75% são estagiários, 30,76% são assistentes, 7,70% são analistas, 7,70% são coordenadores, 7,70% são diretores financeiros e 15,38% são outros (Gráfico 3). Quando perguntados se existe um controle das contas à receber na empresa, todos os entrevistados disseram que há um controle para auxílio da administração.

No gráfico 4 foram questionados se existem senhas de acesso no sistema de contas a receber da empresa Para Sousa; Chaia (2000, p. 13-14), um sistema integrado de contas a receber possibilita os gestores controlar as entradas e as saídas fiscais e efetuar projeções, atendendo aos requisitos atuais e aos futuros do fisco. A falta desse controle prejudica a capacidade de tomada de decisão, a visão em tempo real do capital de giro e conseqüentemente do fluxo de caixa.

Gráfico 4 - Senhas de acesso no sistema de contas a receber.

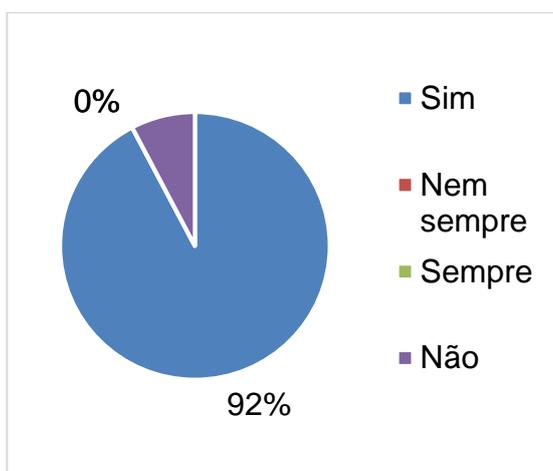


Fonte: Elaboração própria (2021)

Do total dos entrevistados, 76,9% disseram que existem senhas de acesso no sistema de contas a receber, enquanto que 23,08% disseram que não (Gráfico 4). Esses acessos são baseados nas funções de cada funcionário, dando a eles permissões de acordo com os cargos e com as atividades desenvolvidas, levando em consideração a proteção de alguns dados relativos as informações de relatórios financeiros e contábeis.

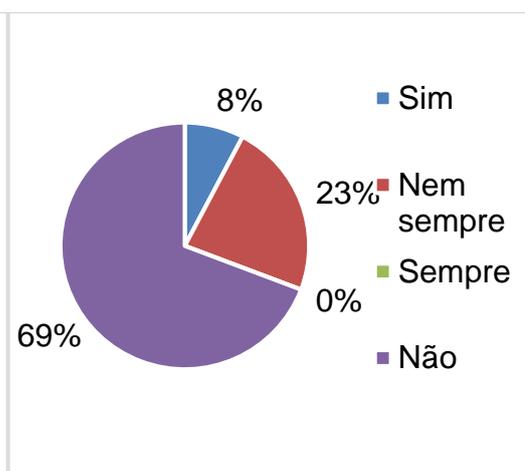
No gráfico 5, os entrevistados foram questionados se os clientes são avisados quando a conta está para vencer, como são avisados e se é a forma mais eficiente. Segundo Serucato (2000, p.91), é importante realizar um bom controle do dinheiro por causa disso a empresa depende da realização das operações e, portanto, é preciso controlar suas despesas correspondentes. Da mesma forma, são os objetivos do controle de caixa que é para proteger os recursos da empresa contra fraudes ou ineficiências, pois é a empresa ativa mais líquida, para a empresa poderia melhorar seu sistema de controle para evitar o roubo e evitar que os empregados usem o dinheiro da empresa para uso pessoal. No gráfico 6, perguntou-se: há políticas de controle de contas a receber vencidas?

Gráfico 5 - Aviso aos clientes sobre
Contas a receber.



Fonte: Elaboração própria (2021)

Gráfico 6 - Políticas de controle.

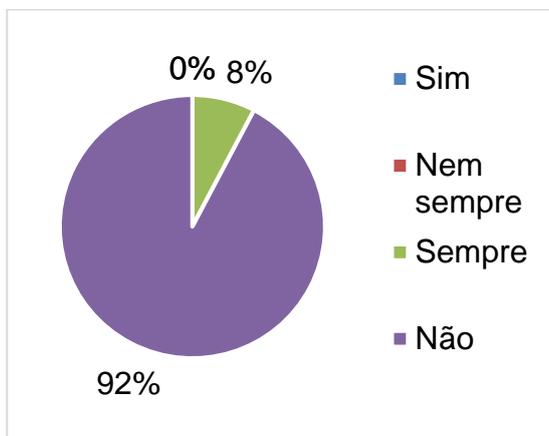


Fonte: Elaboração própria (2021)

Do total dos entrevistados, 92,30% disseram que os clientes são avisados quando a conta está para vencer, enquanto que 7,70% disseram que não (Gráfico 5). Informaram que os clientes são avisados através de e-mail, sms, pois, assim os clientes lembrem que precisam efetuar o pagamento e podem obter desconto até a data do vencimento. Dos entrevistados, 69,23% disseram que não, 23,07% disseram que nem sempre e 7,70% disseram que sim (Gráfico 6). Para Silva (1997, p. 103), “o objetivo do controle de contas a pagar e receber é manter atualizado em todos os pagamentos da empresa para aproveitar os descontos para pagamento imediato”, para não pagar juros por não efetuar os pagamentos em tempo hábil. Atualmente o plano organizacional e todas as medidas relacionadas adotadas pela entidade para proteger os ativos, não garantem registros contábeis precisos e não promovem a eficiência operacional e incentivam a conformidade com políticas da empresa.

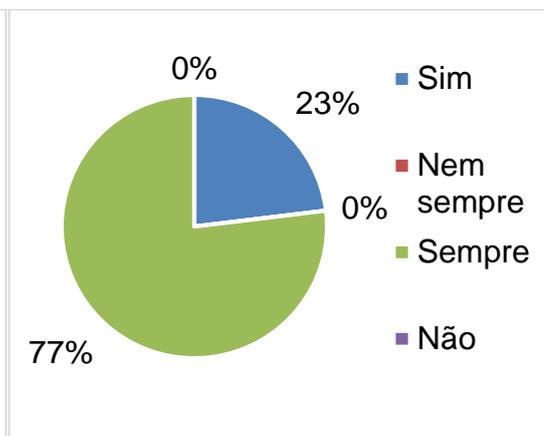
No gráfico 7, foi perguntado quais as formas de pagamentos que a empresa utiliza, entre: boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, dinheiro, cheque e débito automático. Para uma empresa, é importante ter o bom controle de dinheiro e isso refere-se em realizar controles de contas que se adaptem ao fluxo de caixa da empresa (FRANCO; MARRAS, 2001, p. 267). No gráfico 8, perguntou-se sobre quais os procedimentos adotados para diminuir a inadimplência.

Gráfico 7 - Débito automático



Fonte: Elaboração própria (2021)

Gráfico 8 - Procedimentos adotados para diminuir a inadimplência.

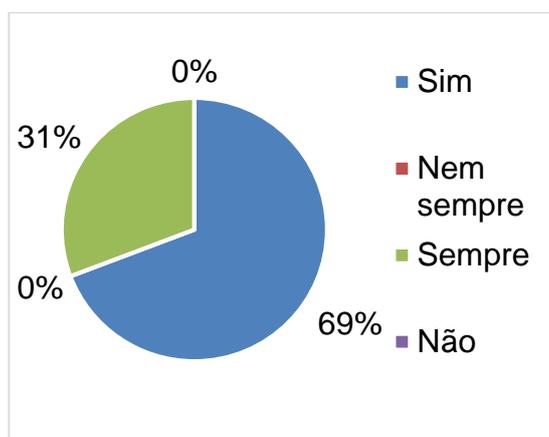


Fonte: Elaboração própria (2021)

Do total de entrevistados, 100% disseram que a forma de pagamento é boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito e dinheiro. Em relação à utilização de cheques, dos 100% dos entrevistados, todos disseram que eles não são aceitos com intuito de diminuir a inadimplência. Sobre a aceitação de débito automático, dos 100% dos entrevistados, 92,30% disseram que não, enquanto que 7,70% disseram que sempre aceitam (Gráfico 7). Dos 100% dos entrevistados, 76,93% disseram que sempre são realizadas consultas no SPC/SERASA para optantes de pagamento em boleto bancário, enquanto que 23,07% disseram que sim (Gráfico 8). Os objetivos de controle efetivo são a salvaguarda dos recursos da empresa contra fraude e ineficiências porque é o bem mais líquido da empresa, para isso é recomendado um bom sistema de controle interno para evitar o roubo e evitar que os funcionários usem o dinheiro da empresa para uso pessoal (FRANCO; MARRAS, 2001, p. 267).

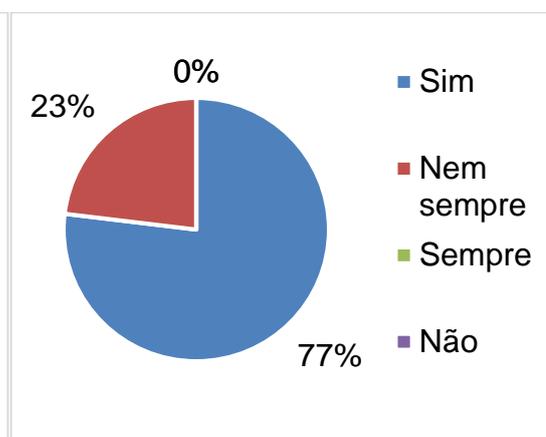
Na análise dos resultados da pesquisa ainda sobre os procedimentos adotados para diminuir a inadimplência foram questionados quanto ao envio de sms e e-mail como lembrete de vencimento como mostra o gráfico 9, e também foram perguntados em relação as ligações de lembrete de parcelas vencidas dois dias após o vencimento, baseado em informações fornecidas pela empresa conforme gráfico 10.

Gráfico 9 - Envio de sms e e-mail



Fonte: Elaboração própria (2021)

Gráfico 10 - Ligação de lembrete de parcelas a vencer.

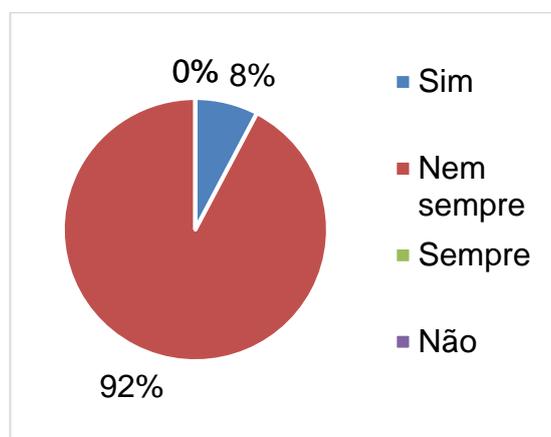


Fonte: Elaboração própria (2021)

Dos 100% dos entrevistados, 53, 84% disseram que a empresa realiza o envio de e-mail com lembrete de vencimento um dia antes e no dia do vencimento, já 30,7% falaram que nem sempre e 15,39% disseram que sempre a empresa envia (Gráfico 9). Do total dos entrevistados, 76, 92% falaram que a empresa faz uma ligação de lembrete de parcelas vencidas 2 dias após o vencimento, e 23,08% disseram que nem sempre (Gráfico 10).

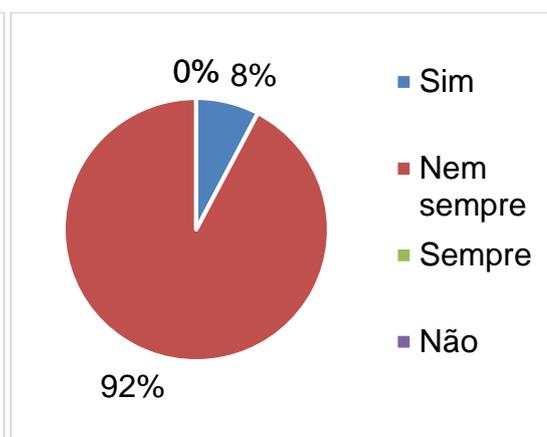
No gráfico 11, foi realizada também uma análise quanto ao envio de Carta de Cobrança para clientes inadimplentes, afim de que seja quitada a dívida, caso os clientes não efetuem o pagamento na data mencionada na carta, ocorrerá a inclusão no SPC geralmente com 30 dias após o vencimento. Os clientes possuem o direito de serem informados se possuem dívidas e a empresa deve sempre propor soluções para uma renegociação de forma pacífica (FRANCO; MARRAS, 2001, p. 267).

Gráfico 11 - Carta de Cobrança



Fonte: Elaboração própria (2021)

Gráfico 12 - Inclusão no SPC 30 dias após vencimento.

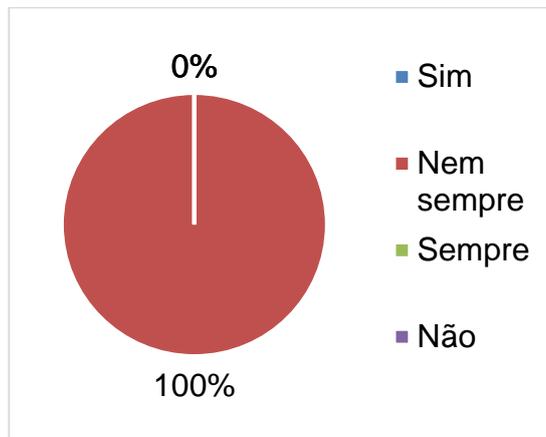


Fonte: Elaboração própria (2021)

Em relação ao total dos entrevistados, 92,30% disseram que nem sempre enquanto que 7,70% disseram que a empresa faz o envio (Gráfico 11). Sobre a Inclusão no SPC 30 dias após o vencimento das não recebidas, dos 100% dos entrevistados, 92,30% disseram que nem sempre, enquanto que 7,70% disseram que sim (Gráfico 12). Foi informado ainda pelos entrevistados que geralmente os clientes solicitam um agendamento em uma nova data para quitação do débito para que o nome não seja negativado, fazendo com que se estenda o prazo de 30 dias para inclusão no SPC conforme contrato da empresa.

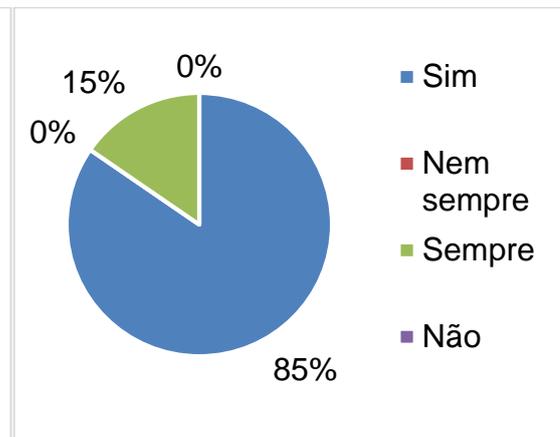
No gráfico 13, é demonstrado referente a Inclusão em Protesto, que tem como finalidade evidenciar o descumprimento de um dever oriundo de contas a receber. No gráfico 14, é possível analisar quanto ao envio de sms, e-mail e sobre as ligações para parcelas vencidas pelo período que o cliente não efetua o pagamento, visto que todos esses procedimentos são válidos no método do controle interno de contas a receber com a intenção de diminuir a inadimplência para que não haja perdas futuramente a empresa ou até mesmo a falência.

Gráfico 13 - Inclusão em protesto



Fonte: Elaboração própria (2021)

Gráfico 14 - E-mail, sms e ligações de parcelas vencidas.

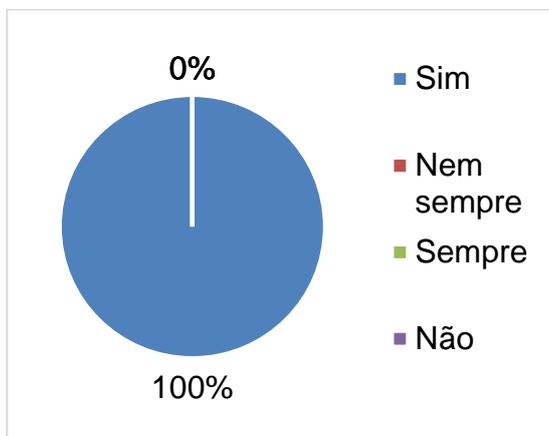


Fonte: Elaboração própria (2021)

100% dos entrevistados disseram que a empresa adota esse procedimento de cobrança (Gráfico 13). De todos os entrevistados, 84,62% disseram que a empresa envia E-mail, SMS e ligações até ser feito o pagamento da parcela, enquanto que 15,38% disseram que a empresa sempre realiza essa forma de cobrança (Gráfico 14). Buscar a comunicação com o cliente quando existe um atraso de contas é uma forma para continuar o processo de um bom relacionamento no futuro (CREPALDI, 2006).

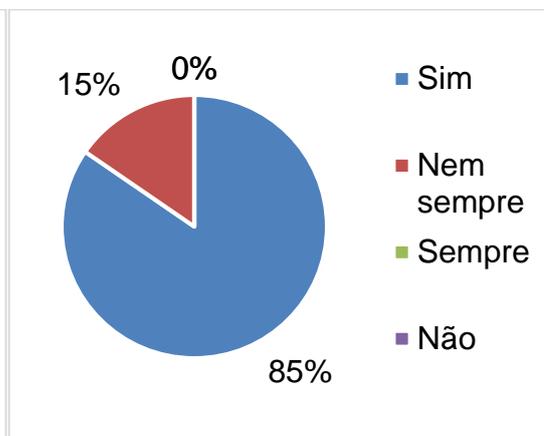
No gráfico 15 apresentam-se resultados sobre feirões de negociações com promoções o máximo possível viáveis para que os clientes efetuem seus débitos, questionados quanto a eficiência do atual sistema de contas a receber conforme gráfico 16, os entrevistados expuseram suas opiniões. O objetivo o atual sistema de controle de contas a receber é levar todos os pagamentos atualizados a empresa para aproveitar descontos para pagamento imediato, em vez de pagar juros em pagamentos para que você possa manter o plano organizacional e todas as medidas relacionadas ao mesmo, adotadas pela entidade para proteger ativos, garantir registros contábeis precisos e confiáveis, promover eficiência operacional e incentivar o cumprimento das políticas da empresa (CREPALDI, 2006, p. 73).

Gráfico 15 - Feirões com promoções



Fonte: Elaboração própria (2021)

Gráfico 16 - Eficiência para quitação do débito.

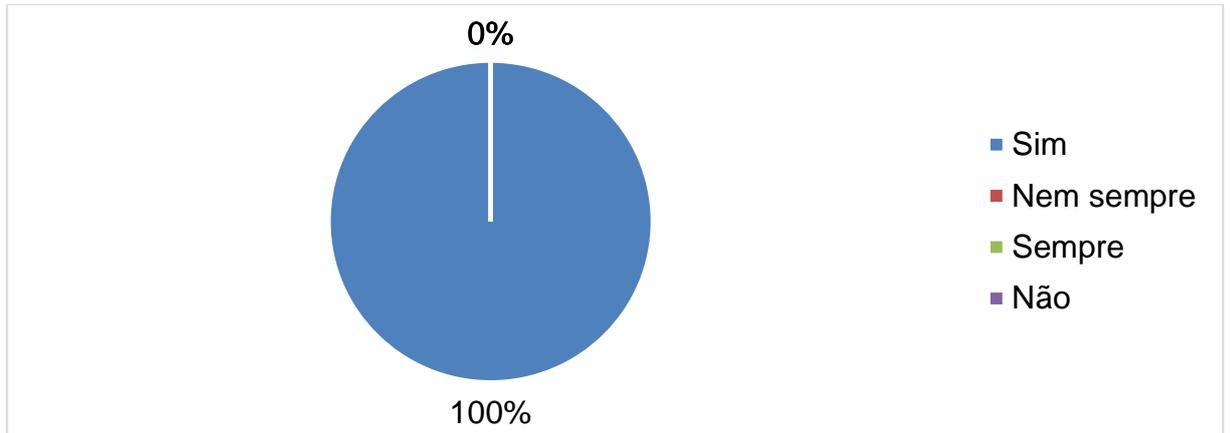


Fonte: Elaboração própria (2021)

Do total dos entrevistados, todos disseram que a empresa participa de feirões com promoções para quitação do débito (Gráfico 15) que ocorrem em períodos em que os clientes tem uma renda extra como 13º salário. Dos 100% dos entrevistados, 84,62% afirmaram que o atual sistema de controle de contas a receber é eficiente, embora 15,38% disseram que nem sempre (Gráfico 16) alguns demonstraram que o sistema não precisa ser melhorado e que até momento tem sido eficiente, enquanto outros admitem que poderia ser acrescentado ícones com que fosse direto ao que deseja, atualizações nesse tipo, fazendo com que o tempo fosse mais reduzido, relatórios mais detalhados, é essencial para uma empresa que ela busque pontos de melhorias e proponha ações corretivas, havendo sempre otimização nos processos auxiliando na tomada de decisão.

O gráfico 17 apresenta informações referente a utilização de software da empresa. A empresa possui um software que auxilia no controle do contas a receber e esse sistema tem sido eficiente. Os benefícios desses controles são que a empresa tem a certeza de que o dinheiro está sendo gerenciado de forma autorizada e confiável, onde o empreendedor certifica-se de que o controle contábil esteja sendo realizado de forma correta e o dinheiro não esteja sendo usado de forma incorreta (FRANCO; MARRAS, 2001, p. 267).

Gráfico 17 - Software



Fonte: Elaboração própria (2021)

Todos os entrevistados disseram que é utilizado algum software para ajudar no controle de contas a receber (Gráfico 17). A empresa possui um software que auxilia no controle de contas a receber chamado “Sistema Financeiro”, a maioria demonstra que o software é eficiente, mas como tudo nesse meio empresarial precisa de constantes mudanças e claro envolvendo a contabilidade, rapidez e eficiência é um ponto essencial em qualquer negócio. Como foi observado, na empresa pesquisada, o controle interno de contas a receber é considerado eficaz.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade do controle de contas a receber é favorável. O atual controle interno é eficaz no alcance dos objetivos, metas e orçamentos propostos pela direção da empresa.

Pode-se observar, conforme dados obtidos que os métodos e ações adotados pela empresa auxiliam bastante no controle interno de contas a receber, visto que os procedimentos adotados ajudam a minimizar a inadimplência, protegendo o patrimônio e maximizando sua lucratividade. É importante lembrar que fazer uso de procedimentos eficientes para avaliar e controlar as contas é indispensável neste desenvolvimento.

Levando em conta essa consideração, o objetivo geral do estudo foi demonstrar os métodos e ações utilizados no controle interno de contas a receber no auxílio da gestão de uma escola de idiomas em São Luís – MA, influem na prática administrativa. Portanto, houve necessidade de observar se os controles que a empresa utiliza, apresentam satisfação dos funcionários e do proprietário, com os procedimentos aplicados. Para o desempenho da pesquisa conforme metodologia foi elaborado e aplicado um questionário com pessoas ligadas ao setor financeiro da empresa. Assim, foi possível sistematizar as informações obtidas transformando-as em gráficos percentuais.

Sugere-se que sejam elaborados: planos, estratégias para manter a força de trabalho motivada. Por tudo isso, é essencial ter informações. É importante que o gestor compreenda como a informação é essencial para que não ocorra a perda de rentabilidade. Um grande número de empresas falha todos os anos como resultado de fraude. Este é um ponto diretamente relacionado a lacunas de segurança.

Também deve ser observado que, ao falar sobre controles internos, não se refere apenas a evitar fraudes, é também uma questão de evitar erros ou falências que levam a perdas significativas para a empresa, como erros fiscais. Não escolher o pessoal apropriado para realizar as várias tarefas que são realizadas na empresa, seja por falta de experiência, habilidades, atitudes podem levar a perdas por fraude, perda de clientes devido a pouca atenção e aumentos nos custos não produtivos, além de poder gerar problemas internos com o resto do pessoal ou gerentes por motivos disciplinares. Esta pesquisa delimitou-se ao controle interno de contas a receber. Fica

a sugestão de maior aprofundamento do conteúdo para dados comparativos aos anos de funcionamento da empresa a partir do período em que ela foi criada.

Pode-se concluir que o controle interno de contas são de grande relevância para a gestão de qualquer organização, seja de micro ou pequena empresa. O controle interno deve primar pela eficiência a ponto de oportunizar segurança e confiança a todos as pessoas comprometidas no processo de venda, para que os clientes e vendedores se possam estar realizados e conseqüentemente a organização logrará melhores resultados. O sucesso de uma empresa está sujeito a um equilíbrio financeiro e para que isso ocorra, o controle interno do contas a receber é imprescindível, utilizando-se de mecanismos eficientes para analisar e gerenciar tais contas é primordial neste processo.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- ATTIE, William. **Auditoria conceitos e aplicações**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade Gerencial: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade Gerencial: Teoria e Prática**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: teoria e prática**. 6. ed, São Paulo: Atlas, 2010.
- DAL MAS, José Ademir. **Auditoria Independente: treinamento de pessoal, introdução aos procedimentos de auditoria**. São Paulo: Atlas, 2002.
- DINIZ, F. **Manual do contabilista de sucesso: os 15 passos para se tornar um profissional nota mil**. Disponível em: <[http://www. cienciascontabeis.com.br](http://www.cienciascontabeis.com.br)>. Acesso em: 15 mar. 2021.
- DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 11. reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, Editora Campus, 2011.
- FIORENTINI, DielisHeder. **Sistema de Controle Interno para a Área Financeira em uma Empresa de Pequeno Porte**. 2004. 89 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto Rubens. **Manual da Contabilidade das Sociedades por Ações**. Fipecafi – Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras, FEA/USP. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- KÜSTER, Edison; et al. **Administração e Financiamento do Capital de Giro**. 3 ed. Curitiba: Juruá, 2010.
- MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2009 a.
- MIGLIAVACCA, Paulo N. **Controles internos nas organizações: um estudo abrangente dos princípios de controle interno: ferramentas para avaliação dos controles internos em sua organização**. 2. ed. São Paulo: Edicta, 2004.
- MOTA, João Maurício. **Auditoria: Princípios e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 2018.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração estratégica na prática**. São Paulo: Atlas, 2013.

OLIVEIRA, Luís Martins de; PEREZ JUNIOR, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria Estratégica**. São Paulo: Atlas, 2009.

PADILHA, E. **Administração de escritórios de arquitetura e engenharia**. 2. ed. Balneário Camboriú: OitoNoveTrêsEditora, 2014.

PETER, Maria da Glória Arrais; MACHADO, Vinícius Vera. **Manual de Auditoria Governamental**. São Paulo: Atlas, 2013.

PORTAL DO EMPREENDEDOR. **Abertura, registro e legalização**: etapas de registro da empresa. Disponível em: <<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

PORTAL DE AUDITORIA. **Controles Internos**. Disponível em: <https://portaldeauditoria.com.br/controle-interno/>> Acesso em: 03 de Abril de 2021.

REQUIÃO, Rubens. **Curso de Direito Comercial**. 26. ed. 2005. São Paulo: Saraiva

SÁ, A. L. **Curso de Auditoria**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

SEBRAE - <http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>
Proposta para a reforma do setor primário da economia brasileira. Autor: Silva, José, L. Conceição. Editora: Thesaurus. Temas: Economia do Brasil.

SEBRAE. **Guia de gestão empresarial**. 2015b. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/>>. Acesso em: 15 mar. 2021.

SEBRAE. **Características do empreendedor**. 2009b. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/uf/pernambuco/para-sua-empresa/defina-sua-empresa/caracteristica-do-empreendedor>>. Acesso em: 15 mar. 2021.

_____. **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira**, Relatório Executivo, 2015. Disponível em: <<http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/>>. Acesso em: 22 mai. 2021.

SILVA, K. F. M. **Análise de controle interno: estudo de caso no contas a pagar e receber das empresas Visaluz e Escola Shekinah**. Monografia. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Departamento de Ciências Contábeis. Especialização em Gestão Contábil e Financeira, 2013. 24p.

SILVA, Pamela Carolina da. **Controles Internos importantes para a gestão de micro e pequenas empresas**: estudo multicaso em empresas do setor de serviços e suprimentos de informática. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Curso de Ciências Contábeis. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2017.

TOMAZETTE, Marlon. **Curso de Direito Empresarial: teoria geral e direito societário**, vol.1- 6.ed – São Paulo: Atlas,2014.

ULIANO, Andreza Campos. **Controle interno de contas a receber**: um estudo de caso em uma empresa comercial de pequeno porte. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br>. Acesso em: 24 set. 2021.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo. Atlas, 2005.

ZENCI, Shirley Denise. **A importância dos controles internos para o gerenciamento e tomada de decisões em uma empresa do ramo de transportes**. Disponível em: <http://revistas.utfpr.edu.br/>. Acesso em: 24 set. 2021.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

NOME: _____ IDADE: _____ CARGO: _____

PERGUNTAS**1. Existe um controle das contas à receber?**

- Sim
- Nem sempre
- Sempre
- Não

2. Existe senhas de acesso no sistema de contas a receber?

- Sim
- Nem sempre
- Sempre
- Não

3. Os clientes são avisados quando a conta está para vencer?

- Sim
- Nem sempre
- Sempre
- Não

4. Se sim, como? _____

Essa é a opção mais eficiente? _____

Justifique: _____

5. Há políticas de controle de contas a receber vencidas?

- Sim
- Nem sempre
- Sempre
- Não

6. Quais são as formas de pagamento?

- Boleto bancário
- Cartão de crédito
- Cartão de débito
- Dinheiro
- Cheque
- Débito Automático

7. Quais são os procedimentos adotados para diminuir a inadimplência?

- Consulta ao SPC e Serasa para optantes de pagamento em boleto bancário
- Envio de sms com lembrete de vencimento um dia antes e no dia do vencimento
- Envio de e-mail com lembrete de vencimento um dia antes e no dia do vencimento

- Ligação de lembrete de parcelas vencidas 2 dias após o vencimento
- Carta de Cobrança
- Inclusão no SPC 30 dias após o vencimento das não recebidas
- Inclusão em Protesto
- E-mail, sms e ligações até ser feito o pagamento da parcela
- Feirões com promoções para quitação do débito

8.O atual sistema de controle de contas receber é eficiente?

- Sim
- Nem sempre
- Sempre
- Não

9.O atual sistema de controle de contas a receber pode ser melhorado?

10. É utilizado algum software para ajudar no controle de contas a receber.

- Sim
- Nem sempre
- Sempre
- Não

11. Se sim, qual? _____.

Esta é a opção mais eficiente? _____ Justifique: _____

Agradeço à participação!