

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ROBSON GUADANHIM

CONTROLE INTERNO: UMA FERRAMENTA CAPAZ DE ASSEGURAR A
FIDEDIGNIDADE E INTEGRIDADE DAS ROTINAS EM UM ESCRITÓRIO DE
CONTABILIDADE

CURITIBA

2014

ROBSON GUADANHIM

CONTROLE INTERNO: UMA FERRAMENTA CAPAZ DE ASSEGURAR A
FIDEDIGNIDADE E INTEGRIDADE DAS ROTINAS EM UM ESCRITÓRIO DE
CONTABILIDADE

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Auditoria Integral, no Curso de Especialização MBA em Auditoria Integral do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Professor Celso da Rosa Filho, Ms.

CURITIBA

2014

Dedico este trabalho primeiramente a Deus que me deu forças e fé para trilhar essa caminhada, aos meus familiares que sempre me incentivaram, amigos e a todos que de alguma forma participaram para a sua conclusão.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a Deus que sempre me deu forças, superação, saúde e perseverança para enfrentar todos os obstáculos na busca por meus objetivos.

Aos meus pais, irmãos, familiares e amigos que sempre me incentivaram e estiveram comigo nos momentos de forças e fraquezas. Os quais entenderam muitas vezes minha falta para poder buscar meus objetivos e mesmo assim sempre me deram apoio.

Aos mestres, que ao longo desse período compartilharam comigo seus conhecimentos e experiências que com certeza já fazem diferença em minha vida, tanto profissional como pessoal e que me tornaram uma pessoa com olhos mais críticos frente às diversas situações do dia a dia. Especialmente ao meu orientador, Professor Ms. Celso da Rosa Filho, pela atenção e orientação dedicada ao longo do trabalho, me mostrando os caminhos a serem seguidos e incentivo recebido para a realização dos estudos.

Aos colegas que trabalham na empresa utilizada como base para os estudos, os quais me permitiram a realização dos estudos, dedicando parte de seu tempo para a realização de uma boa pesquisa.

Aos colegas de turma, que ao longo do curso trocaram experiências e conhecimento contribuindo para o crescimento de todos.

Meu muito obrigado a todos que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho.

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.”

(José de Alencar)

RESUMO

Devido a grande movimentação de documentos e informações em um escritório prestador de serviços contábeis é fundamental um sistema de controle interno bem elaborado e adequado ao tamanho da empresa. Nesse contexto o objetivo geral do estudo é de verificar no Escritório de Contabilidade ABC as atuais rotinas de controles internos utilizadas nos setores de Escrita Fiscal, Recursos Humanos e Contabilidade. Com o intuito de identificar possíveis falhas que estão degradando a qualidade dos serviços e propor possíveis melhorias que possam ser feitas com o objetivo de eliminar as falhas encontradas no decorrer do estudo. Concluiu-se que o principal ponto crítico do escritório é a falta de compromisso dos clientes em mandar a documentação de forma correta e dentro do prazo estipulado. No Setor de Escrita Fiscal outro ponto crítico, é que as atividades são realizadas por apenas um colaborador, sem revisões de outro e não existindo segregação de funções no setor. Já no Setor de Contabilidade o problema é grande rotatividade de funcionários, onde se perde muito tempo em cada vez que entra um funcionário novo. O Setor de Recursos Humanos pode ser considerado o mais adequado, demonstrando insatisfação apenas com a falta de compromisso dos clientes no envio da documentação.

Com a implantação de um sistema de controle interno adequado a cada setor e atividade, é possível a realização das rotinas de maneira correta, onde as informações dos documentos sejam transcritas com veracidade e de forma não alterada, evitando erros e desperdício de tempo. Com isso é evitado muitas vezes o retrabalho de erros encontrados mais adiante, proporcionando qualidade aos serviços desde as atividades iniciais. Foram feitas algumas recomendações para a empresa objeto do estudo, com o propósito de corrigir os erros encontrados, de maneira que as atividades possam ser feitas com mais eficiência e eficácia. Porém, qualquer alteração na estrutura de um sistema de controles internos deve ser considerada o porte e quantidade de serviços demandados na organização.

Palavras-Chave: Sistema de controle interno. Identificar possíveis falhas. Eficiência e eficácia.

ABSTRACT

Due to the great movement of documents and information in a provider office accounting services is essential to have a well-designed and suitable for the size of the company's system of internal control. In this context, the general objective of the study is to check the ABC Accounting Office's current internal control routines used in Fiscal sectors Writing, Human Resources and Accounting. In order to identify possible failures that are degrading the quality of services and propose possible improvements that could be made with the goal of eliminating failures in the course of the study. It was concluded that the main critical point of the office is the lack of commitment of customers to send the documentation accurately and within the time specified manner. Sector Fiscal writing another critical point is that the activities are performed by a single employee without revisions and there is no other segregation of duties in the sector. You Accounting industry the problem is high turnover of employees, where much time is lost in each time you enter a new employee. The Department of Human Resources may be deemed more appropriate, demonstrating just dissatisfaction with the lack of commitment of customers in the shipping documentation.

With the implementation of an adequate system of internal control to each sector and activity, it is possible to perform the routines correctly, where the document information to be transcribed with accuracy and unmodified form, avoiding mistakes and wasted time. With this is often avoided rework of errors found later, providing quality services since the early activities. Some recommendations for the company object of the study were made with the purpose of correcting errors found, so that activities can be done more efficiently and effectively. However, any change in the structure of a system of internal controls should be considered the size and quantity of services demanded in the organization.

Keywords: internal control system. Identify possible failures. Efficiency and effectiveness.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	25
QUADRO 2 – DEMONSTRATIVO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA ESCRITA FISCAL.....	28
QUADRO 3 – DEMONSTRATIVO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NO RH	31
QUADRO 4 – DEMONSTRATIVO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA CONTABILIDADE.....	33
QUADRO 5 - ATIVIDADES QUE NECESSITAM SER CONTROLADAS NOS SETORES	34
QUADRO 6 – CONTROLE DE DOCUMENTOS RECEBIDOS DOS CLIENTES NOS SETORES	35
QUADRO 7 – CONTROLE DE ENTREGA DE DECLARAÇÕES/IMPOSTOS	36
QUADRO 8 – CONFERÊNCIA DAS ATIVIDADES POR OUTRO COLABORADOR.....	37
QUADRO 9 – SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES	38
QUADRO 10 – CONTROLES INTERNOS DE MAIOR IMPORTÂNCIA NOS SETORES	39
QUADRO 11 – IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS NOS SETORES..	40
QUADRO 12 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS SETORES	40
QUADRO 13 – IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS PARA O ESCRITÓRIO	41
QUADRO 14 – AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS DO ESCRITÓRIO....	41
QUADRO 15 – ROTINAS IMPLANTADAS QUE NÃO FORAM BEM ACEITAS	42

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CAD/ICMS – Cadastro ICMS

CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

COFINS – Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social

DARF – Documento de Arrecadação de Receitas Federais

DCTF – Declaração de Débitos e Créditos de Tributos Federais

EFD – Escrituração Fiscal Digital

FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

GFIP – Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social

GIA/ICMS – Guia de Informação e Apuração do ICMS

ICMS – Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação.

IPI – Imposto sobre Produtos Industrializados

PIS – Programa de Integração Social

RFB – Receita Federal do Brasil

SPED – Sistema Público de Escrituração Digital

SRF – Secretaria da Receita Federal do Brasil

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	10
1.2 PROBLEMA DA PESQUISA	10
1.3 OBJETIVOS.....	11
1.3.1 Objetivo geral	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4 JUSTIFICATIVA.....	11
2 REVISÃO DA LITERATURA	13
2.1 CONTROLE INTERNO	13
2.1.1 Conceito de Controle Interno.....	13
2.1.2 Objetivos dos Controles Internos.....	14
2.1.3 Características de Controles Internos.....	15
2.1.4 Estrutura e Planejamento dos Controles Internos	16
2.1.5 Responsabilidades no Sistema de Controles Internos	17
2.1.6 Relação Controles Internos x Auditoria Interna	18
2.1.7 Relação Controles Internos x Escritório Contábil	18
2.1.7.1 Controle Interno no Setor de Escrita Fiscal	19
2.1.7.2 Controle Interno no Setor de Recursos Humanos	20
2.1.7.3 Controle Interno no Setor de Contabilidade.....	20
2.1.8 Custos x Benefícios dos Controles Internos	21
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	22
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	22
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA	23
3.3 COLETA DE DADOS	24
3.4 FORMA DE ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	25
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	27
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA UTILIZADA NO ESTUDO	27
4.2 ATIVIDADES REALIZADAS NO SETOR DE ESCRITA FISCAL	28
4.3 ATIVIDADES REALIZADAS NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS.....	30
4.4 ATIVIDADES REALIZADAS NO SETOR DE CONTABILIDADE	33
4.5 PRÁTICAS DE CONTROLE INTERNO NOS SETORES ESTUDADOS	34

4.6 IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS	39
4.7 CONTROLES INTERNOS DE ACORDO COM A REALIDADE DA EMPRESA..	41
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	44
5.1 CONCLUSÕES.....	44
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	45
REFERÊNCIAS.....	47
APÊNDICES.....	49

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O Controle Interno é uma das principais ferramentas utilizadas pelas organizações com intuito de minimizar e evitar erros. Fazendo com que as rotinas utilizadas para a realização das diversas atividades dentro da empresa sejam feitas de forma eficaz e eficiente, dando ênfase na elaboração dos serviços com qualidade, menos custo possível e dentro dos prazos estipulados.

Em um escritório de contabilidade não é diferente. Devido à grande quantidade de serviços e movimentação de documentos e informações, é essencial um sistema de controle interno bem elaborado, traçando os procedimentos a serem seguidos pelos funcionários de cada setor para a realização das atividades. Visto que por se tratar de um escritório contábil que está o tempo todo com prazos a serem cumpridos de acordo com a legislação vigente, e no caso de alguma falha nesses prazos, pode acarretar em multas trazendo prejuízos para a organização.

O presente trabalho apresenta um estudo sobre o sistema de controle interno do Escritório de Contabilidade ABC. Por se tratar de um tema amplo foi necessário delimitar o tema no sistema de controles internos utilizados nos setores de Contabilidade, Escrita Fiscal e Recursos Humanos.

1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

A organização utilizada como base para o estudo possui controles internos, mas não por meio de um manual estabelecendo as rotinas de cada setor. Aí surge o problema de pesquisa, que é verificar se o atual sistema de controles internos do escritório é suficiente, bem detalhado e de aceitação dos funcionários envolvidos frente à grande demanda de serviços que o escritório possui? Pois, é necessário que as atividades realizadas sejam feitas de maneira eficaz e eficiente, evitando falhas e fraudes que possam prejudicar a empresa frente ao mercado que tem uma

grande concorrência.

1.3 OBJETIVOS

Os objetivos desta pesquisa estão divididos em geral e específicos, conforme abaixo.

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral desse trabalho é analisar os processos e controles internos atuais da empresa em questão, verificando possíveis falhas e sugerindo melhorias.

1.3.2 Objetivos específicos

É necessário concretizar objetivos específicos para a realização do trabalho, a começar:

- a) Analisar as rotinas dos atuais controles internos;
- b) Identificar falhas nos processos de controles internos nos setores de Contabilidade, Escrita Fiscal e Recursos Humanos e;
- c) Sugerir melhorias com o intuito de corrigir as deficiências encontradas nos setores analisados.

1.4 JUSTIFICATIVA

O controle interno é uma ferramenta indispensável para o bom funcionamento de uma entidade. Através dele pode-se avaliar como está sendo

executadas as atividades e rotinas dentro de cada setor, verificando, se a maneira utilizada realmente é a mais adequada. Devido a grande concorrência e principalmente os prazos determinados pela legislação que afetam diretamente o dia a dia de um escritório prestador de serviços contábeis, há a necessidade de traçar rotinas para a execução das atividades visando à eficiência e eficácia. Com isso verificou-se a importância de avaliar os controles internos utilizados atualmente de maneira não formalizada, com a finalidade de identificar as deficiências existentes. Essa avaliação será feita de maneira direta através de perguntas e observação dos funcionários envolvidos em cada setor estudado. As pesquisas e coletas dos dados a respeito dos controles internos existentes são feitas durante o horário de trabalho, verificando se realmente são rotinas dos funcionários envolvidos. Após, de identificadas as possíveis falhas propõe-se um aprimoramento nos setores estudados de maneira formal, podendo reduzir ou até eliminar problemas que afetam as atividades e que gerem ineficiência nas rotinas.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 CONTROLE INTERNO

No decorrer deste capítulo são abordados alguns conceitos e considerações que permitem uma melhor compreensão sobre o assunto.

2.1.1 Conceito de Controle Interno

O conceito de controle interno baseia-se em uma série de procedimentos e ações executadas durante a realização das atividades dentro da organização.

Para Franco e Marra (2001, p. 267).

Por controles internos entendemos todos os instrumentos da organização destinados à vigilância, fiscalização e verificação administrativa, que permitam prever, observar, dirigir ou governar os acontecimentos que se verificam dentro da empresa e que produzam reflexos em seu patrimônio.

O sistema de controles internos tem o intuito de planejar, adequar, fiscalizar e corrigir quando necessário, os métodos para a execução das atividades visando à eficácia e eficiência e evitando possíveis fraudes.

Para Almeida (2012, p. 57), o controle interno é o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas, com a finalidade de produzir dados confiáveis, protegendo os ativos da entidade, fazendo com que os negócios da organização sejam conduzidos de maneira correta. Segundo Attie (2011, p. 190) “o controle interno compreende todos os meios planejados numa empresa para dirigir, restringir, governar e conferir suas várias atividades com o propósito de fazer cumprir os seus objetivos.” Já para Crepaldi (2012, p. 416), o controle interno tem a capacidade de identificar políticas e procedimentos permitindo assegurar que rotinas traçadas pela administração estão sendo seguidas.

Um dos pontos chave do controle interno é o de verificar se a empresa está caminhando de acordo com o que foi planejado. Segundo Perez Junior (2012, p. 79), o controle interno compreende as rotinas e métodos adotados numa empresa para proteger seus ativos, verificando a exatidão operacional de maneira obediente às diretrizes administrativas estabelecidas.

No decorrer das atividades podem-se identificar alguns tipos de controles internos. Franco e Marra (2001, p. 267), citam três tipos de controles internos: o controle subsequente, que é feito após a ocorrência do fato, onde temos como exemplo os registros contábeis; o controle concomitante que ocorre durante a ocorrência dos fatos e o controle antecedente, que prevê a ocorrência do fato.

Um sistema de controle interno bem elaborado supre alguns objetivos, possibilitando um bom andamento das atividades da organização.

2.1.2 Objetivos dos Controles Internos

O controle interno tem como objetivo a identificação de falhas ocorridas durante os processos, à capacidade de correção destas e geração de informação confiável. Segundo Attie (2011, p. 195), os principais objetivos do controle interno são: a salvaguarda dos interesses da empresa; a precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais; o estímulo à eficiência operacional; e a aderência às políticas existentes.

Com relação à salvaguarda dos interesses citado acima, Attie (2011, p. 195), diz que trata da proteção do patrimônio da empresa contra qualquer tipo de dano e perdas ocasionados por erros ou falhas. Cita alguns exemplos de rotinas que podem ser implantadas com o intuito de salvaguardar o patrimônio da empresa, alguns deles são: a segregação de funções, rotação de funcionários e contagens físicas independentes. A precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, diz respeito ao sistema utilizado pela empresa, que deve ser confiável e capaz de gerar informações corretas praticamente em tempo real, deixando o usuário das informações informado da situação da empresa através de relatórios e dados. Como exemplos, temos: a documentação confiável, conciliações e plano de contas bem elaborado. O estímulo à eficiência operacional trata dos meios necessários para que

cada funcionário realize sua tarefa de forma correta e em tempo hábil, dando uma uniformidade para toda a empresa, fazendo com que esta tenha um desenvolvimento suave de todas as operações. Os treinamentos, relatórios de desempenho e manuais internos são alguns dos exemplos que podem dar suporte para o desenvolvimento da eficiência operacional. A aderência às políticas existentes trata da questão se os planos traçados pela administração estão sendo seguidos por todos os colaboradores envolvidos, podendo chegar às metas traçadas. A supervisão é um meio de verificar se tudo está conforme o planejado, pois através dela, podem-se identificar possíveis falhas e corrigi-las em tempo hábil.

Os controles internos de acordo com Crepaldi (2012, p. 415).

São todos os instrumentos da organização destinados à vigilância, fiscalização e verificação administrativa, que permitam prever, observar, dirigir ou governar os acontecimentos que se verificam dentro da empresa e que produzam reflexos em seu patrimônio.

Ainda para Crepaldi (2012, p. 416), o controle interno sob o enfoque contábil é o conjunto de métodos e processos com objetivo de obter uma conformidade dos processos, gerando informações confiáveis de forma eficiente e eficaz, evitando possíveis erros e fraudes.

Perez Junior (2012, p. 79) diz que os objetivos do controle interno são: “Obtenção de informação adequada. Estimulação do respeito e da obediência às políticas da administração. Proteção dos ativos. Promoção da eficiência e eficácia operacional”.

Além da geração e controle de informações corretas, o controle interno utilizado deve ser avaliado periodicamente, verificando se está de acordo com as diretrizes da empresa.

2.1.3 Características de Controles Internos

O controle interno pode ser implantado em diversas áreas da empresa. Para o bom desenvolvimento de um sistema de controle interno pode haver a inclusão de um controle orçamentário, custos-padrão, relatórios operacionais com periodicidade,

análises dos resultados, programas de treinamentos do pessoal envolvido e auditoria interna. (Attie, 2011, p. 192). Os controles internos podem ser classificados em dois principais grupos, os administrativos e os contábeis.

Para Perez Junior (2012, p. 80), os controles administrativos devem controlar as operações da empresa e a qualidade das informações, já os controles contábeis, devem garantir a qualidade dos registros e relatórios contábeis.

Além dos controles internos serem divididos em controles contábeis e administrativos, Crepaldi (2012, p. 444) diz que, “um forte Sistema de Controle Interno pode abranger também estudo de tempos e movimentos e controle de qualidade dos produtos vendidos e serviços prestados”. Para Crepaldi (2012, p. 444), um bom sistema de controles internos deve ter um plano de organização apropriado, simples e flexível, capaz de segregar as funções e responsabilidades de cada funcionário. Também aponta as práticas das funções havendo uma integração entre os departamentos e rotinas e sistema de autorizações e procedimentos de escrituração que permitam um controle eficiente sobre as atividades e movimentações da empresa.

O sistema de controles internos deve ser bem estruturado e planejado de acordo com o porte da empresa.

2.1.4 Estrutura e Planejamento dos Controles Internos

O planejamento de um sistema de controles interno eficiente e eficaz deve ser feito pela alta administração da organização, traçando uma estrutura adequada com as diretrizes da empresa. Com base em Crepaldi (2012, p. 417). “Estrutura de controle interno compreende ambiente de controle; mapeamento e avaliação de riscos; procedimentos de controle; informação e comunicação; e monitoramento”.

Ainda para Perez Junior (2012, p. 81), o plano de organização de um controle interno apropriado deve levar em consideração a definição clara das linhas de responsabilidades e autoridades e a independência dos departamentos, seções e funcionários quando se tratar de autorizações, execuções, controles e custódia de ativos.

A independência dos departamentos e definição clara das responsabilidades dentro de cada setor é de grande importância para o bom andamento de um sistema de controle interno.

2.1.5 Responsabilidades no Sistema de Controles Internos

A partir do detalhamento de linhas de autoridade e responsabilidades em cada setor, Almeida (2012, p. 58) destaca que mediante o estabelecimento de manuais internos da organização, as atribuições dos funcionários e setores devem ser claramente definidas e escritas.

A respeito das responsabilidades dos funcionários, Crepaldi (2012, p. 424) também diz que devem ser definidas e limitadas de maneira bem clara, de preferência por escrito. Cita algumas razões para essas atribuições aos funcionários, como: ter a certeza de que os controles traçados estão sendo seguidos; a detecção de possíveis erros e fraudes; e em caso de irregularidades a determinação do responsável.

Perez Junior (2012, p. 82), ainda destaca que as transações devem ser divididas em etapas, onde uma pessoa só não tenha o controle integral de determinada atividade. Também cita sobre a existência de manuais e fluxogramas demonstrando os procedimentos a serem seguidos de forma simples e de fácil entendimento.

Para Attie (2011, p. 201) “A administração é responsável pelo planejamento, instalação e supervisão de um sistema de controle interno adequado”. Attie (2011, p. 201) ainda diz que o sistema de controle interno deve ser supervisionado sempre pela administração com o objetivo de verificar se o pessoal de níveis hierárquicos mais baixos interpretou corretamente a política da empresa e se este não está ultrapassado de acordo com a realidade da organização.

A avaliação se os controles internos estão de acordo com a situação da empresa e se estão sendo seguidos pelos funcionários pode ser feita através de uma auditoria interna, que vai detectar possíveis falhas.

2.1.6 Relação Controles Internos x Auditoria Interna

Para o bom andamento de um sistema de controle interno, há a necessidade da implantação de um sistema de auditoria interna, que de acordo com Crepaldi (2012, p. 431) tem os objetivos de “verificar se as normas internas estão sendo seguidas; avaliar a necessidade de novas normas internas ou de notificação das já existentes”. Para Attie (2011, p. 286) a Auditoria Interna deve assessorar a administração da empresa, verificando através de testes, avaliações e relatórios se as funções e atividades estão sendo executadas de maneira eficaz e eficiente, proporcionando recomendações que tragam melhorias nas atividades auditadas. Com relação ao controle interno, Attie (2011, p. 287), ainda diz que o Auditor interno se preocupa com o que o controle interno representa para a organização, de forma que as atividades da empresa sejam conduzidas de forma harmônica e seguras.

A equipe de auditoria interna é responsável pela verificação do andamento das atividades da empresa, de identificar se os processos e planos estabelecidos pela alta administração estão sendo seguidos e se estão trazendo resultados positivos para a organização.

2.1.7 Relação Controles Internos x Escritório Contábil

Para o bom desenvolvimento das atividades dentro de cada setor, é importante a adoção de controles internos, por mais simples que sejam, pois estes podem evitar erros que gerem atrasos e multas.

De acordo com Crepaldi (2012, p. 429) “O sistema de controle interno deve ser conhecido, de maneira que sejam registradas apenas as transações autorizadas, por seus valores corretos e dentro do período de competência”. Em um escritório prestador de serviços contábeis, as informações são centralizadas no setor de contabilidade. Nesse setor que são gerados diversos relatórios que demonstram o andamento da empresa. Então é necessário que as informações cheguem até este setor de maneira correta. Aí se tem a importância das informações serem digitadas e processadas corretamente nos setores de Escrita Fiscal e Recursos Humanos. Um

dos procedimentos mais simples é a correta informação para o sistema dos dados que estão no documento, seja ele uma nota fiscal, um comprovante de pagamento, etc.

2.1.7.1 Controle Interno no Setor de Escrita Fiscal

O departamento de Escrita Fiscal recebe as informações relacionadas a toda movimentação de compras e vendas da empresa. A partir dessas informações que são gerados os valores utilizados como base para cálculo de diversos impostos. Daí a importância do correto lançamento de informações contidas em notas fiscais para o sistema. Segundo Attie (2011, p. 200), a entrada dos dados no sistema eletrônico, deve ser de forma precisa e recebidos de forma ordenada e completa, para processamento no sistema.

Hoje a maioria das empresas já trabalha com notas fiscais eletrônicas, facilitando o trabalho do setor. Mas a pessoa responsável pelo processamento dessas informações deve estar orientada sobre as atividades exercidas. Para Attie (2011, p. 200) “As orientações aos operadores devem ser precisas e por escrito”. Também todas essas informações geradas tanto em papel como em arquivo eletrônico, devem ter um correto armazenamento. Attie (2011, p. 201) diz que é necessário um adequado controle interno sobre a manutenção desses arquivos, para que estejam de fácil acesso quando for preciso.

Além da preocupação de informar dados corretos das notas fiscais ao sistema, há o grande número de declarações que devem ser entregues ao fisco, algumas mensalmente, outras anualmente. Qualquer equívoco que cause a falta de entrega de alguma declaração no prazo acarreta em multas. Aí se tem a importância de controle interno. Pois através de relatórios de conferências de documentos, acompanhamento de prazos e declarações entregues pode-se evitar prejuízos.

2.1.7.2 Controle Interno no Setor de Recursos Humanos

O departamento de Recursos Humanos recebe todas as informações referentes aos funcionários das empresas. É nele que é feita a contratação do funcionário, toda a movimentação relacionada ao funcionário em um determinado período e demissão. Um dos processos realizados no departamento que pode ser citado como exemplo, sendo o mais comum, é a geração da folha de pagamento dos funcionários, que é uma das rotinas mensais. Nesse setor também é realizado a entrega de declarações exigidas pelos órgãos competentes. Nele também é feito o cálculo de tributos como o INSS e FGTS. Estes são calculados automaticamente pelo sistema, mas para se obter valores corretos, é necessário alimentar o sistema com dados corretos e de forma correta.

Esse departamento também deve estar atento às mudanças da legislação no âmbito trabalhista, pois o número de novas legislações e convenções sindicais é grande e com frequência.

2.1.7.3 Controle Interno no Setor de Contabilidade

No departamento de Contabilidade são reunidas todas as informações dos outros setores, pois este faz uma junção de tudo e a partir daí que é feito as baixas de contas devedoras, credoras, etc.. Ao final de uma competência, com a junção destas informações é possível emitir relatórios que demonstrem a situação da empresa, indicando se ela está tendo lucros ou prejuízos com suas atividades no decorrer de determinado período. Perez Junior (2012, p. 80), diz que “Os controles internos contábeis são os relacionados com a proteção dos ativos e a validade dos registros contábeis”. O mesmo autor ainda cita que as transações devem ser registradas, permitindo a elaboração de demonstrativos com informações confiáveis a qualquer tempo.

Um dos principais problemas enfrentados por este setor é a falta de compromisso dos clientes em mandar as informações, comprovantes de pagamentos, extratos bancários, etc. dentro dos prazos estabelecidos pelo escritório

e de maneira completa, gerando assim atrasos e o impedimento da geração de determinados relatórios com informações precisas.

2.1.8 Custos x Benefícios dos Controles Internos

Para a implantação de um sistema de controle interno adequado deve ser levado em consideração o tamanho e quantidade de atividades demandada na organização. Isso se faz necessário para que não ocorra a implantação de um forte sistema de controles internos em setores ou atividades que não têm a necessidade de um controle tão rígido, gerando custos desnecessários.

De acordo com Almeida (2012, p. 64) “O custo do controle interno não deve exceder aos benefícios que dele se espera obter”. O sistema de controles internos deve ser estruturado de acordo com a atividade em questão. Almeida (2012, p. 64) ainda diz que os controles mais rígidos devem ser implantados nas atividades que envolvam maior valor e os controles menos rígidos devem ser implantados nas atividades menos importantes.

Os benefícios conseguidos com o sistema de controles internos podem ser avaliados através de relatórios demonstrando o tempo necessário e qualidade na realização de certa atividade antes e depois da implantação do sistema de controles internos.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Uma pesquisa tem como principal objetivo trazer respostas e soluções para um determinado problema. Segundo Gil (2009, p. 26), a pesquisa pode ser definida como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, com o objetivo de encontrar respostas para determinados problemas através de procedimentos científicos. Gil (2009, p. 27) ainda destaca que cada pesquisa social tem um objetivo específico, mas existe a possibilidade de agrupar diversas pesquisas.

Para a realização desta pesquisa a Metodologia foi dividida em duas etapas: a primeira quanto à classificação da pesquisa, que será bibliográfica e exploratória e quanto aos procedimentos, que se trata de um estudo de caso e uma pesquisa qualitativa e com caráter aplicativo.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A classificação utilizada de pesquisa quanto aos objetivos gerais, é a exploratória. Para Gil (2009, p. 27) “As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

Quanto aos procedimentos, trata-se de um estudo de caso, que, de acordo com Vieira (2010, p. 89) “é um tipo de pesquisa qualitativa que se caracteriza por pretender estender os ensinamentos obtidos no acompanhamento sistemático de um caso individual para situações e contextos mais gerais”.

Segundo Gil (1996, p. 59) o estudo de casos possui algumas vantagens, como:

- O estímulo a novas descobertas. Trata do despertar no pesquisador ao longo da pesquisa, o interesse por novos aspectos que não haviam sido previstos inicialmente, tornando a pesquisa mais relevante.
- A ênfase na totalidade. O pesquisador enfrenta o problema como um

todo, mesmo este tendo diversas dimensões.

- A simplicidade dos procedimentos. A análise dos dados da pesquisa é feita de forma simples e utiliza-se de uma linguagem mais acessível.

Porém Gil (1996, p. 60) apresenta limitações relacionadas ao método de estudo de caso, onde a principal é a dificuldade de generalização dos resultados obtidos com a pesquisa. Isso pode ocorrer quando a pesquisa chega a um ponto de investigação anormal, trazendo dificuldades de compreensão do pesquisador.

De acordo com a abordagem e a análise dos dados obtidos durante a pesquisa em relação ao problema proposto trata-se de uma pesquisa qualitativa. Para Vieira (2010, p. 88), a pesquisa qualitativa exige uma observação mais profunda do local e contexto que serão estudados, necessitando de uma interação entre o pesquisador e o objeto pesquisado. Sendo também importante não excluir muitas informações no início da pesquisa, pois isto pode afetar no apontamento das causas dos problemas mais adiante.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

A População da pesquisa é o número total de colaboradores com características comuns que integram o grupo que podem servir como base para o estudo. Ao retirar desse grupo alguns indivíduos, chamamos estes de amostra. Pois esta é apenas uma parte do grupo que participará da pesquisa representando o todo. Vieira (2010, p. 104) destaca que “população é o total do conjunto de dados que interessam ao pesquisador.” E que uma amostra é uma parcela da população, que retrata verdadeiramente as características da população.

A determinação da amostra pode ser por dois processos: a amostragem probabilística e a amostragem não probabilística. No primeiro processo, todos os elementos da população tem a mesma chance de serem usados na pesquisa, seguindo alguns princípios. A amostra não probabilística depende apenas de critérios definidos pelo pesquisador. As amostras probabilísticas podem ser aleatória simples, sistemática, estratificada, por conglomerado e por etapas. Já as amostragens não probabilísticas podem ser por acessibilidade, por cotas e por tipicidade (Gil, 2009, p. 91).

Como neste trabalho fez-se a opção de um estudo de caso em um escritório prestador de serviços contábeis de pequeno porte. Houve a necessidade de algumas adaptações do conceito apontado no parágrafo anterior. A população para a pesquisa é conjunto de doze colaboradores do escritório localizado em Curitiba, Paraná. A amostra selecionada para a realização de entrevista e observação no andamento das atividades é os responsáveis por cada setor estudado, totalizando em três colaboradores que detém conhecimento sobre as rotinas realizadas em seus setores.

3.3 COLETA DE DADOS

Em um estudo de caso a coleta dos dados pode ser feita de diversas formas. Segundo Gil (1996, p. 122) “Os mais usuais são: a observação, a análise de documentos, a entrevista e a história de vida”. Vieira (2010, p. 96), diz que a entrevista é uma das principais ferramentas para a análise de dados, pois através dela é extraído informações do entrevistado, passando este a ser fonte dos dados obtidos. Souza (2002, p. 59) diz que a técnica de observação participante se realiza a partir de uma observação face a face com a pessoa observada, a partir dessa observação direta com o fenômeno em questão, o observador consegue coletar informações importantes sobre a pesquisa realizada.

O método utilizado é a observação e entrevistas com as pessoas responsáveis de cada setor analisado. Primeiramente é feita uma entrevista com a pessoa responsável pelo setor de como são abordadas as rotinas para a realização das atividades e posteriormente é feita uma observação se as atividades são realmente executadas de acordo com o passado na entrevista.

Para a realização da entrevista foi elaborado um questionário de pesquisa com base nos objetivos específicos, no qual é apresentado no QUADRO 1 a seguir.

Objetivos específicos	Questões
Atuais práticas de controle interno	Em seu setor que atividades necessitam ser controladas?
	É feito uma conferência de toda documentação recebida das empresas em seu setor?
	Em seu setor é feito algum controle com intuito de verificar se os impostos/declarações foram entregues dentro do prazo?
	Há a conferência da atividade realizada por colaborador diferente do que efetuou a atividade?
	Existe a segregação de funções, evitando com que um único colaborador realize a atividade do início ao fim?
A importância dos controles internos para os colaboradores para evitar possíveis falhas	Em seu setor quais controles internos são mais importantes?
	Que importância tem o controle interno em seu setor?
	Qual é seu nível de satisfação com os controles internos existentes no momento em seu setor?
Visão do colaborador dos controles internos de acordo com a realidade da empresa	Qual é a importância de um sistema de controle interno para o escritório como um todo?
	Qual é sua avaliação ao atual sistema de controle interno do escritório?
	Já houve a implantação de rotinas de controles internos que não foram bem aceitas?

QUADRO 1 – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA
 FONTE: Elaborado pelo autor (2014).

3.4 FORMA DE ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise e interpretação dos dados coletados na pesquisa foram feitas de forma qualitativa. De acordo com Gil (2009, p. 156) “A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação”.

Primeiramente realizou-se uma revisão do embasamento teórico relacionado à pesquisa, posteriormente a coleta dos dados através de entrevistas utilizando-se de questionário acompanhado de observação das atividades realizadas em cada setor. Após a coleta das informações importantes à pesquisa, foi criado um banco de dados, utilizando-se de codificações e tabulações tomando cuidado para não haver distorções das respostas colhidas. Gil (2009, p. 156) ainda diz que a interpretação dos dados tem o objetivo de buscar o sentido mais amplo das respostas, levando em consideração conhecimentos adquiridos anteriormente sobre o assunto. A criação

desse banco de dados facilitou na interpretação das respostas, proporcionando uma relação entre os dados levantados e a pesquisa proposta.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos a partir da análise dos dados coletados, através do questionário de pesquisa e observações nos setores de Contabilidade, Escrita Fiscal e Recursos Humanos em um escritório de contabilidade localizado na cidade de Curitiba. Primeiramente é feita uma caracterização da empresa objeto de estudo e das atividades realizadas em cada setor para uma melhor compreensão.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA UTILIZADA NO ESTUDO

A empresa objeto estudo da pesquisa é prestadora de serviços contábeis fundada em 2002, na cidade de Curitiba, Paraná. O escritório conta com dois sócios e dez funcionários. Os principais setores na organização são: a Contabilidade, Escrita Fiscal e Recursos Humanos, estes objetos deste estudo.

O público alvo do escritório são empresas que necessitam de serviços relacionados à folha de pagamento e todos os procedimentos relacionados a Recursos Humanos, os serviços relacionados à Escrita Fiscal e Contabilidade. Onde a maior parte de seus clientes utilizam os serviços dos três setores, fazendo todo o serviço relacionado ao andamento contábil da empresa no escritório.

O escritório é considerado de pequeno porte, mas conta com alguns funcionários formados na área e outros que estão em fase de estudos, sendo estes capacitados para a execução dos serviços realizados. O escritório também conta com uma estrutura de ótima qualidade, proporcionando boas condições e conforto para os colaboradores na realização das atividades.

A análise dos dados coletados durante o estudo foi feita de acordo com os objetivos específicos traçados no início do trabalho. Buscando verificar os atuais controles internos executados em cada setor, verificando através de entrevistas e observações com o responsável de cada setor as rotinas e possíveis melhorias para o bom andamento das atividades e da empresa como um todo. A identidade dos entrevistados é mantida em sigilo, tratando cada um com as seguintes

denominações: “Entrevistado 1”, “Entrevistado 2” e “Entrevistado 3” para os colaboradores responsáveis pelos setores de Escrita Fiscal, Recursos Humanos e Contabilidade respectivamente.

4.2 ATIVIDADES REALIZADAS NO SETOR DE ESCRITA FISCAL

O setor de Escrita Fiscal é responsável por toda movimentação de emissão de notas fiscais, lançamento destas tanto de compras como vendas no sistema eletrônico, apuração dos impostos e entrega de declarações exigidas pelo fisco. Na empresa estudada, já existe alguns procedimentos adotados para que haja certo controle de todas essas atividades.

De acordo com o calendário mensal as atividades realizadas são as demonstradas no QUADRO 2 a seguir:

Datas	Atividades realizadas
Do dia 01 ao dia 19	<ul style="list-style-type: none"> • Importação de notas fiscais eletrônicas para o sistema eletrônico do escritório; • Lançamento quando for o caso de notas fiscais manuais para o sistema eletrônico do escritório; • Apuração dos impostos referente faturamento, renda, etc.;
Do dia 10 ao dia 15	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega das seguintes declarações para o fisco estadual: GIA/ICMS e EFD (Escrituração Fiscal Digital); • Emissão de DARFS de impostos retidos na fonte; • Emissão de Guias de INSS retidos na fonte.
Do dia 20 ao dia 25	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega das seguintes declarações para o fisco federal: SPED PIS/COFINS e DCTF; • Arquivo das notas fiscais emitidas/recebidas.
Do dia 26 ao dia 30	<ul style="list-style-type: none"> • Emissão de notas fiscais eletrônicas de serviços prestados no sitio da prefeitura do município de cada cliente.

QUADRO 2 – DEMONSTRATIVO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA ESCRITA FISCAL
 FONTE: Elaborado pelo autor (2014).

Todas as atividades demonstradas no quadro acima têm as datas para serem cumpridas pelo escritório, para que haja tempo suficiente para a realização e a entrega de DARFS e Guias a serem pagas para os respectivos clientes evitando atrasos e conseqüentemente multas e juros. Todas as atividades são importantes, destacando, as atividades que tem relação com a entrega de declarações ao fisco.

Dentre as declarações entregues, as que são de exigência do fisco estadual são a GIA/ICMS e EFD – Escrituração Fiscal Digital.

A GIA/ICMS de acordo com o Regulamento do ICMS (RICMS) TÍTULO II CAPÍTULO VII SEÇÃO I Art. 270, dispõe que o contribuinte estabelecido no Estado do Paraná deverá entregar a GIA/ICMS – Normal no mês subsequente aos das operações. O prazo máximo para entrega da declaração varia de acordo com o algarismo final de inscrição do contribuinte no CAD/ICMS. Até o dia 11 devem entregar os contribuintes com finais 1 e 2, até o dia 12 os que têm finais 3 e 4, até o dia 13 os que têm finais 5 e 6, até o dia 14 os que têm finais 7 e 8 e até o dia 15 os que têm finais 9 e 0. Este regulamento também trata de algumas exceções, mas não aplicáveis aos atuais clientes do escritório.

Também até o dia 15 de cada mês é feita a entrega da Escrituração Fiscal Digital – EFD. Que de acordo com Regulamento do ICMS (RICMS) TÍTULO II CAPÍTULO VIII Art. 277 Parágrafo 3º, o contribuinte deve utilizar a EFD para a escrituração dos Registros de Entradas, Registros de Saídas, Registro de Inventário, Registro de Apuração do IPI, Livro de Apuração do ICMS, CIAP – Controle de Créditos do Ativo Permanente e Livro Registro de Controle da Produção e do Estoque. De acordo com Artigo 280 desse mesmo Regulamento e Capítulo onde diz que: “O arquivo da EFD deverá ser enviado até o dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao do encerramento do mês da apuração”. Esta declaração é enviada pelo setor com dez dias de antecedência para evitar atrasos e multas.

As declarações de exigência do fisco federal é a entrega do SPED PIS/COFINS e DCTF mensal.

O Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) foi instituído em 22 de janeiro de 2007, pelo Decreto nº 6.022, e faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento do Governo Federal (PAC 2007-2010), trazendo a informatização entre o fisco e o contribuinte. Dentre as declarações que devem ser entregues através do SPED, está a EFD-Contribuições, que trata de arquivo digital para ser entregue as informações referentes às contribuições de PIS e COFINS.

De acordo com a Instrução Normativa RFB nº 1.252, de 1º de março de 2012, Capítulo I Art. 2º a Escrituração Fiscal Digital da Contribuição para o PIS/PASEP e COFINS, passa a denominar-se Escrituração Fiscal Digital das

Contribuições incidentes sobre a Receita (EFD-Contribuições). O Capítulo III da mesma Instrução Normativa trata da forma e prazo de apresentação da escrituração. O Art. 7º diz: “A EFD-Contribuições será transmitida mensalmente ao Sped até o 10º (décimo) dia útil do 2º (segundo) mês subsequente ao que se refira à escrituração...”. Portanto no setor responsável pela entrega dessa declaração no escritório, foi instituída a entrega até o dia 25 do mês subsequente, uma folga de aproximadamente 15 dias antes do prazo final de entrega.

Neste mesmo prazo ainda é feita a entrega da DCTF – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais. A DCTF foi instituída pela Instrução Normativa SRF nº 126, de 30 de outubro de 1998, passando por diversas alterações, revogações, etc.

De acordo com a Instrução Normativa RFB nº 1.110, de 24 de dezembro de 2010, Art. 2º as pessoas jurídicas de direito privado em geral, desde que tenham débitos a declarar deverão apresentar a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Mensal (DCTF). O Art. 3º trata da dispensa da apresentação da DCTF, onde as empresas enquadradas no Simples Nacional estão incluídas nesta dispensa. O Art. 5º da mesma Instrução Normativa diz que: “As pessoas jurídicas devem apresentar a DCTF até o 15º (décimo quinto) dia útil do 2º (segundo) mês subsequente ao mês de ocorrência dos fatos geradores”. No setor objeto do estudo esta declaração também é entregue já no mês subsequente, sendo transmitida, portanto com antecedência de aproximadamente 20 dias.

4.3 ATIVIDADES REALIZADAS NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

No setor de Recursos Humanos são realizadas todas as atividades relacionadas aos funcionários das empresas. Nesse setor que é feita toda a movimentação de horas trabalhadas, faltas, cálculo da folha de pagamento, etc.. No setor de Recursos Humanos também deve existir uma atenção quanto à mudança

das legislações/convenções no âmbito trabalhista, pois estas ocorrem com frequência, e qualquer erro pode desfavorecer o funcionário e trazer problemas para a empresa.

No QUADRO 3 a seguir são demonstradas todas as tarefas realizadas no setor durante o mês.

Datas	Atividades realizadas
Dias 01, 20, 23, 25, 26 e 30	<ul style="list-style-type: none"> • Emissão de boletos de vale refeição; • Emissão de boletos de vale transporte; • Arquivo.
Dias 02 e 25	<ul style="list-style-type: none"> • Emissão de boletos de Contribuições Sindicais; • Arquivo.
Dia 03	<ul style="list-style-type: none"> • Emissão boletos Seconci; • Arquivo.
Dias 10 e 17	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo, emissão de adiantamento salarial; • Lançamento no sistema eletrônico de Coparticipação de funcionários nos planos de saúde; • Controle de férias; • Arquivo.
Dias 11, 13, 18 e 24	<ul style="list-style-type: none"> • Emissão de Folha Ponto; • Arquivo.
Dia 25	<ul style="list-style-type: none"> • Geração da Folha de Pagamento mensal; • Entrega GFIP e CAGED; • Geração de seguro de vida dos funcionários.
Dias em aberto	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de arquivos.
Dias sem data estipulada	<ul style="list-style-type: none"> • Geração de férias; • Registro de funcionários; • Extrato de FGTS; • Chave de desligamento; • Seguro desemprego; • Atualização de CTPS; • Agendamento de homologação no sindicato; • Rescisões.

QUADRO 3 – DEMONSTRATIVO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NO RH

FONTE: Elaborado pelo autor (2014).

Nesse setor as atividades devem ser realizadas de forma precisa e com cuidado, são muitas tarefas diariamente. E, por se tratar de várias empresas que o setor cuida, há divergências de datas, são poucas as atividades realizadas na mesma data para todas as empresas, pois cada uma tem seu calendário para realização de pagamentos diferente.

A emissão dos boletos para pagamento de vales transporte e vales refeição acontece em diversos dias do mês devido essa diferenciação de cronograma das empresas. Já as contribuições sindicais têm a emissão dos boletos apenas em dois dias do mês, isso devido exigências do sindicato em questão. A emissão de boletos

do Seconci acontece sempre no mesmo dia para todas as empresas envolvidas, por ter vencimento no início do mês.

Por volta dos dias 10 e 17 de cada mês é feita a geração do adiantamento salarial, o lançamento no sistema eletrônico da Coparticipação em plano de saúde e um controle das férias. Não são todas as empresas que pagam o adiantamento salarial, este é estabelecido em Convenção Coletiva da categoria que a empresa está enquadrada, geralmente é de 40% do salário base do funcionário. A Coparticipação em plano de saúde nada mais é que uma parte do plano que é pago pelo funcionário beneficiário quando o plano é utilizado. O controle de férias é uma verificação realizada com o intuito de saber quais funcionários já estão com o direito de tirar férias.

Alguns clientes do escritório utilizam da folha ponto manual em suas empresas, então por volta do dia 11 ao dia 24 de cada mês é feita a emissão da folha ponto dos funcionários e enviado aos clientes.

A partir do dia 25 de cada mês é iniciada a geração da folha de pagamento dos clientes, onde é lançado no sistema eletrônico todas as informações recebidas, como horas extras, atrasos, faltas, etc.. Após esses lançamentos é feita a geração, conferência, impressão de holerites e envio aos clientes. Também faz parte dessas rotinas a entrega da GFIP e CAGED. A entrega da GFIP foi introduzida pela Lei nº 9.528/97, onde todas as pessoas físicas ou jurídicas sujeitas ao recolhimento do FGTS e Previdência Social estão obrigadas ao cumprimento desta obrigação. Nela deverão ser informados os dados da empresa e funcionários, valores devidos à Previdência Social e FGTS e seus respectivos fatos geradores. A GFIP deve ser entregue até o dia 07 do mês seguinte àquele em que a remuneração foi paga, ou dia anterior caso não exista expediente bancário neste dia.

O CAGED é um registro administrativo, que foi instituído pela Lei Nº 4.923, de 23 de Dezembro de 1965, onde o Art. 1º Parágrafo 1º diz o seguinte: “As empresas que dispensarem ou admitirem empregados ficam obrigadas a fazer a respectiva comunicação às Delegacias Regionais do Trabalho, mensalmente, até o dia sete do mês subsequente...”. Trata-se de um registro que demonstra toda a movimentação de admissões e demissões da empresa dentro do mês. Esse registro é utilizado para subsidiar pagamentos feitos pelo Ministério do Trabalho, como exemplo o Seguro Desemprego.

Nos dias que ficam em aberto é realizado o arquivamento dos documentos, e destacam-se as atividades que são realizadas a qualquer momento do mês, estas que ocorrem no dia a dia e devem ser feitas rapidamente para cumprir prazos. Dentre elas pode ser citado: registro de funcionários, rescisões, emissão de férias, atualizações de carteiras de trabalho, seguro desemprego, etc..

4.4 ATIVIDADES REALIZADAS NO SETOR DE CONTABILIDADE

Pode-se dizer que o setor de contabilidade é o setor responsável pelas atividades fins do escritório. Nele são reunidas as informações dos outros setores e feito toda uma conferência e fechamento. Após isso é possível emitir relatórios que demonstram o andamento da empresa. Um ponto destaque é que nesse setor não tem datas pré-estabelecidas igual os outros setores, por depender do recebimento dos documentos dos clientes.

No QUADRO 4 a seguir são demonstradas as atividades realizadas no setor por ordem de recebimento dos documentos dos clientes.

Atividades realizadas
<ul style="list-style-type: none"> • Check list; • Conferência da movimentação/documentos recebidos e comprovantes; • Lançamentos no sistema eletrônico; • Pedido de pendências/documentos faltantes por e-mail; • Separação de GUIAS/DARFS da movimentação; • Arquivo da movimentação; • Arquivo das guias de recolhimento e DARFS em pasta separada da movimentação; • Conciliações; • Documentos que não foram recebidos são feitos os pedidos novamente na chegada de cada movimentação.

QUADRO 4 – DEMONSTRATIVO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NA CONTABILIDADE
 FONTE: Elaborado pelo autor (2014).

No setor de contabilidade não há prazos mensais estabelecidos por lei que devem ser cumpridos, mas é importante manter a movimentação das empresas sempre em dia. Pois, em caso de necessidade de algum relatório, este pode ser impresso sem problemas, demonstrando a situação da empresa.

O setor também precisa fazer o fechamento de algumas empresas de forma rápida, pois em alguns casos o setor fiscal depende de informações da contabilidade para a entrega de declarações.

4.5 PRÁTICAS DE CONTROLE INTERNO NOS SETORES ESTUDADOS

Para uma melhor compreensão há a necessidade de saber quais atividades nos setores necessitam de maior controle, conforme demonstrado no QUADRO 5 abaixo.

Entrevistados/Setor	Atividades	Observação
1 – Escrita Fiscal	Lançamento de Notas Fiscais de Entradas e Saídas no sistema eletrônico	Observado
1 – Escrita Fiscal	Apuração dos impostos	Observado
1 – Escrita Fiscal	Entrega das declarações	Observado
1 – Escrita Fiscal	Emissão de Notas Fiscais de Serviços no sítio da prefeitura	Observado
2 – Recursos Humanos	Entrega de registros	Observado
2 – Recursos Humanos	Rescisões	Observado
2 – Recursos Humanos	Férias	Observado
2 – Recursos Humanos	Folha de Pagamento (SEFIP, CAGED, Guias INSS e FGTS).	Observado
2 – Recursos Humanos	Contribuições Sindicais	Observado
2 – Recursos Humanos	Homologações	Observado
2 – Recursos Humanos	Atualização de carteiras	Observado
2 – Recursos Humanos	Emissão de relatórios	Observado
3 – Contabilidade	Recebimento dos documentos/movimentação mensal	Observado
3 – Contabilidade	Escrituração/lançamentos no sistema eletrônico	Observado
3 – Contabilidade	Conferência dos impostos pagos	Observado
3 – Contabilidade	Tempo para realização das atividades	Observado
3 – Contabilidade	Controle de pendências	Observado
3 – Contabilidade	Arquivos/Organização	Observado
3 – Contabilidade	Conferência de receitas de aluguel	Observado
3 – Contabilidade	Conciliações	Observado

QUADRO 5 - ATIVIDADES QUE NECESSITAM SER CONTROLADAS NOS SETORES
 FONTE: Dados da pesquisa (2014).

De acordo com os entrevistados 1, 2 e 3 responsáveis pelos setores de Escrita Fiscal, Recursos Humanos e Contabilidade estas são as atividades que necessitam de controle, segundo as palavras do entrevistado 1: “Estas atividades são as que considero que devem ser controladas”.

Após de identificadas as atividades de maior importância, verificou-se com os entrevistados como é feita a conferência dos documentos quando recebidos dos clientes, conforme QUADRO 6 abaixo:

Entrevistados/Setor	Atividades	Com/Sem Controle Observação
1 – Escrita Fiscal	Conferência se determinada empresa mandou os documentos;	Com controle Observado
1 – Escrita Fiscal	Notas de Saídas/Vendas;	Com controle Observado
1 – Escrita Fiscal	Notas de Entradas/Compras.	Sem controle Observado
2 – Recursos Humanos	Entrega de registros; Rescisões; Férias; Folha de Pagamento (SEFIP, CAGED, Guias INSS e FGTS); Contribuições Sindicais; Homologações; Atualização de carteiras e Emissão de relatórios.	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Comprovantes de pagamentos, notas fiscais;	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Conferência dos DARF'S (Valor, Competência, Data de pagamento) através de check-list;	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Retenções de impostos;	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Valores de receitas de aluguel de algumas empresas;	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Extratos bancários.	Com controle Observado

QUADRO 6 – CONTROLE DE DOCUMENTOS RECEBIDOS DOS CLIENTES NOS SETORES
 FONTE: Dados da pesquisa (2014).

De acordo com os entrevistados é feita uma conferência se determinado cliente mandou os documentos. No caso de não ter enviado, é alertado para que envie para o escritório, para que as atividades possam ser realizadas.

No setor de Escrita Fiscal as notas fiscais de saídas são controladas, devido à numeração que segue uma ordem, e em caso de falta de alguma nota fiscal vai influenciar diretamente no cálculo dos impostos. Com relação ao controle dos documentos recebidos, o que chama a atenção é o controle de notas fiscais de entradas. Segundo as palavras do entrevistado 1. “As notas fiscais de entradas não tem como controlar, pois os clientes não mandam relatórios indicando todas as notas de entradas”. Existe uma dificuldade de controle nessa atividade, pois para haver um controle depende também de um controle interno do cliente, o qual dificilmente existe.

No setor de Recursos Humanos é feita uma conferência de toda documentação recebida, de acordo com as palavras do entrevistado 2: “Todas as atividades citadas no quadro 6 acima precisam da documentação de forma

completa, pois a realização de certa atividade com um documento liga a outra atividade”.

No setor de Contabilidade é feita uma conferência inicial antes de partir para a escrituração no sistema eletrônico, em caso de alguma irregularidade é comunicado ao cliente para obter informações corretas.

Foi realizada uma pergunta aos entrevistados, com relação ao controle das rotinas de entrega de declarações e impostos, conforme o QUADRO 7 a seguir:

Entrevistados/Setor	Atividades	Com/Sem Controle Observação
1 – Escrita Fiscal	Entrega de declarações ao fisco	Com controle Observado
1 – Escrita Fiscal	Cálculo dos impostos	Sem controle Não Observado
1 – Escrita Fiscal	Entrega dos impostos	Com controle Observado
2 – Recursos Humanos	Entrega de declarações	Com controle Observado
2 – Recursos Humanos	Cálculo dos impostos	Com controle Observado
2 – Recursos Humanos	Entrega dos impostos	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Entrega de declarações	Sem controle Não observado
3 – Contabilidade	Cálculo dos impostos	Sem controle Não observado
3 – Contabilidade	Entrega dos impostos	Com controle Observado

QUADRO 7 – CONTROLE DE ENTREGA DE DECLARAÇÕES/IMPOSTOS
FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Segundo relatos do entrevistado 1 existe um check-list que demonstra todas as empresas que tem movimentação no setor de Escrita Fiscal. É feito um confronto das declarações e impostos entregues a partir do check-list do colaborador que realizou a atividade com um check-list do sócio que faz o envio dos impostos aos clientes.

No setor de Recursos Humanos segundo o entrevistado 2 existe um controle, o qual afirmou: “Sim, todas as entregas de impostos/Guias de pagamentos tem protocolo de entrega aos clientes”.

Já no setor de Contabilidade o controle ocorre de maneira diferente. Por se tratar de um setor que faz as atividades fins, o setor verifica apenas se houve o pagamento desses impostos enviados aos clientes. De acordo com a resposta do

entrevistado 3: “Sim, mas no setor é feita a conferência só após o pagamento quando vem o documento para o setor”.

Foi verificado se nos setores existe a conferência das atividades realizadas por colaborador diferente do que efetuou as atividades, de acordo com QUADRO 8 abaixo:

Entrevistados/Setor	Atividades	Com/Sem Controle Observação
1 – Escrita Fiscal	Lançamentos de notas no sistema	Sem controle Observado
1 – Escrita Fiscal	Cálculo dos impostos	Sem controle Observado
1 – Escrita Fiscal	Entrega dos impostos	Com controle Observado
2 – Recursos Humanos	Entrega de registros	Com controle Não observado
2 – Recursos Humanos	Rescisões	Com controle Não observado
2 – Recursos Humanos	Férias	Com controle Não observado
2 – Recursos Humanos	Folha de Pagamento (SEFIP, CAGED, Guias INSS e FGTS).	Com controle Não observado
2 – Recursos Humanos	Contribuições Sindicais	Com controle Não observado
2 – Recursos Humanos	Homologações	Com controle Não observado
2 – Recursos Humanos	Atualização de carteiras	Com controle Não observado
2 – Recursos Humanos	Emissão de relatórios	Com controle Não observado
3 – Contabilidade	Recebimento dos documentos/movimentação mensal	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Escrituração/lançamentos no sistema eletrônico	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Conferência dos impostos pagos	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Controle de pendências	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Arquivos/Organização	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Conferência de receitas de aluguel	Com controle Observado
3 – Contabilidade	Conciliações	Com controle Observado

QUADRO 8 – CONFERÊNCIA DAS ATIVIDADES POR OUTRO COLABORADOR
FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Conforme resposta do entrevistado 1: “Não é feita conferência por outra pessoa, apenas pelo setor de contabilidade, mas depois do vencimento dos impostos e de forma básica”. Com relação à apuração de impostos, o entrevistado 1 deu a seguinte resposta: “É feito apenas a conferência pela sócia dos impostos

entregues aos clientes, mas não a conferência dos cálculos dos impostos”. Estes itens podem ser considerados como fatores de risco ao setor.

O entrevistado 2 do setor de Recursos Humanos afirma que: “É feita conferência por outro colaborador”.

No setor de Contabilidade não são todas as atividades que recebem uma conferência por colaborador diferente. De acordo com a resposta do entrevistado 3: “Sim, em partes. Devido à quantidade de serviços e erros anteriores que prolonga o tempo para realização das atividades, gerando atrasos e a realização das tarefas muito fora dos prazos estipulados”.

A segregação de funções é um dos pontos mais importantes do controle interno. Segue no QUADRO 9 a seguir uma análise do setor:

Entrevistados/Setor	Com/Sem segregação de funções	Observação
1 – Escrita Fiscal	Sem	Observado
2 – Recursos Humanos	Com	Observado
3 – Contabilidade	Sem	Observado

QUADRO 9 – SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Ao perguntar aos entrevistados se existe a segregação de funções nos setores, com o intuito de evitar com que uma atividade seja realizada por apenas um colaborador do início ao fim, foi obtido a seguinte resposta do entrevistado 1 do setor de Escrita Fiscal: “Não, pois no setor trabalha apenas uma pessoa, e não tem como haver essa segregação.” O entrevistado 2 do setor de Recursos Humanos afirma que: “Sim, existe a segregação de funções e as atividades do setor ficaram divididas entre dois colaboradores”. O entrevistado 3, responsável pelo setor de Contabilidade fez a seguinte afirmação: “Não. Por que no setor tem muita rotatividade de funcionários, quando a pessoa começa a aprender o serviço, resolve de sair”.

Neste capítulo procurou-se saber das atuais práticas de controles internos dos setores analisados com o intuito de identificar possíveis falhas que tragam riscos para a organização. Onde pode ser citada como fatores importantes a falta de segregação de funções e conferência dos serviços realizados por colaborador diferente. Adiante será tratado sobre a importância dos controles internos.

4.6 IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS

Foram realizadas algumas questões com intuito de verificar qual a importância que os colaboradores dão aos controles internos para evitar possíveis falhas em seu setor. No QUADRO 10 a seguir são demonstrados os controles internos de maior importância.

Entrevistados/Setor	Atividades	Observação
1 – Escrita Fiscal	Entrega de declarações	Observado
1 – Escrita Fiscal	Emissão de notas fiscais de saídas realizadas no sítio da prefeitura	Observado
1 – Escrita Fiscal	Apuração de impostos	Observado
2 – Recursos Humanos	Rescisões	Observado
2 – Recursos Humanos	Folha de pagamento	Observado
2 – Recursos Humanos	SEFIP/CAGED	Observado
3 – Contabilidade	Recebimento dos documentos no prazo certo e de forma correta	Observado
3 – Contabilidade	Conferência dos pagamentos de impostos	Observado

QUADRO 10 – CONTROLES INTERNOS DE MAIOR IMPORTÂNCIA NOS SETORES

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

A entrega das declarações foi apontada pelo entrevistado 1 como o de maior importância, segundo sua resposta à pergunta: “A entrega de declarações, devido ao valor de multas que é alto”. Outra rotina citada por esse entrevistado é a emissão de notas fiscais de saídas, de acordo com sua resposta: “A emissão de notas que devem ser feitas dentro do próprio mês e, DARFS de impostos retidos na fonte que exigem mais tempo e atenção”.

De acordo com o entrevistado 2 as rotinas de rescisões de funcionários e geração da folha de pagamento são os mais importantes no setor, isso se explica porque em caso de algum atraso existe uma multa a ser paga.

Já no setor de Contabilidade o entrevistado 3 dá grande importância ao recebimento dos documentos dos clientes de forma correta e no prazo correto, que segundo suas palavras: “Dificilmente os clientes mandam os documentos corretamente e dentro do prazo estipulado e sem eles não podemos dar sequência nas atividades do setor”.

Foi identificado qual é a importância dos controles internos para os entrevistados em seu setor, demonstrado no QUADRO 11 a seguir:

Entrevistados/Setor	Importância dada
1 – Escrita Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar atrasos e multas; • Qualidade do serviço.
2 – Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Não gerar atrasos e conseqüentemente multas.
3 – Contabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Ser organizado; • Verificar a exatidão da informação.

QUADRO 11 – IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS NOS SETORES
 FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Os entrevistados dos três setores têm conhecimento sobre controle interno, sua importância e características. Nota-se que de acordo com as respostas, que nos setores de Escrita Fiscal e Recursos Humanos a maior importância é de evitar atrasos e multas, isso porque são setores que trabalham diretamente com cálculos de impostos, contribuições, etc. que devem ser pagos pelos clientes e para tudo isso existem prazos determinados. Já no setor de Contabilidade verifica-se a preocupação do setor com a qualidade dos serviços, onde se possam efetuar as atividades de maneira organizada gerando informações confiáveis para os clientes.

Verificou-se o nível de satisfação dos entrevistados com os controles internos existentes em seus setores no momento, conforme QUADRO 12 abaixo:

Entrevistados/Setor	Nível de satisfação aos atuais controles internos no setor
1 – Escrita Fiscal	Bom
2 – Recursos Humanos	Bom
3 – Contabilidade	Não está bom

QUADRO 12 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS SETORES
 FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Os entrevistados 1 e 2 dizem que seus níveis de satisfação com os controles internos em seus setores são bons. Porém os dois enxergam que possa melhorar, de acordo com o entrevistado 1: “Considero estar bom, mas pode ser melhorado”, já o entrevistado 2 respondeu o seguinte: “Está bom, mas falta uma cooperação dos clientes em mandar os documentos de forma completa, aí ficaria 100%”.

O entrevistado 3 do setor de Contabilidade diz não estar bom e argumentou: “Devido à rotatividade de funcionários no setor, se conseguirem manter os funcionários, vai melhorar”. Trata-se de pontos importantes, pois os próprios entrevistados reconhecem que haja melhorias para os setores.

Neste capítulo é possível identificar que os colaboradores preocupam-se em realizar os serviços de seus setores dentro dos prazos estipulados e com qualidade.

Mostram ter consciência que possam existir melhorias, estas principalmente se ocorrer à colaboração dos clientes. Adiante são demonstrados os controles internos de acordo com a realidade da empresa.

4.7 CONTROLES INTERNOS DE ACORDO COM A REALIDADE DA EMPRESA

Neste capítulo são abordadas questões para verificar a visão dos colaboradores aos controles internos de acordo com a realidade da empresa. No QUADRO 13 a seguir é demonstrada a importância dos colaboradores de um sistema de controle interno para o escritório como um todo.

Entrevistados/Setor	Importância atribuída
1 – Escrita Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das tarefas dentro dos prazos; • Qualidade dos serviços.
2 – Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Realização das atividades dentro dos prazos; • Qualidade e perfeição dos serviços.
3 – Contabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento dos prazos; • Qualidade dos serviços; • Crescimento como empresa.

QUADRO 13 – IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS PARA O ESCRITÓRIO
 FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Os entrevistados, nessa questão respondem de forma parecida. Todos relatam ser importante o cumprimento das tarefas dentro dos prazos estipulados e a qualidade dos serviços como um todo. Apenas o entrevistado 3 do setor de Contabilidade responde algo a mais onde diz que: “Realizando as atividades dentro dos prazos e com qualidade, isso trará um crescimento para a empresa”.

No QUADRO 14 a seguir é demonstrada a avaliação dos colaboradores ao atual sistema de controles internos do escritório.

Entrevistados/Setor	Avaliação atribuída
1 – Escrita Fiscal	Sem avaliação
2 – Recursos Humanos	Pode ter melhorias
3 – Contabilidade	Pode ter melhorias

QUADRO 14 – AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS DO ESCRITÓRIO
 FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Nessa questão o entrevistado 1, diz não saber avaliar os outros setores, por falta de conhecimento das atividades realizadas. Segundo seu comentário: “Não consigo fazer uma avaliação de outros setores, apenas do próprio setor.” Esta falta de conhecimento de outros setores pode ser explicada pelo setor do entrevistado 1, ser um setor que fornece as informações para outro setor, no caso a Contabilidade, pois é um setor de atividades iniciais de todo o processo. Já o entrevistado 2 diz o seguinte: “Não está 100%, falta os serviços saírem certo desde o início (RH e Fiscal), mas isso depende muito da colaboração dos clientes”. Seguindo a mesma ideia, o entrevistado 3 do setor de Contabilidade comentou: “Pode ter melhorias, falta os clientes mandarem a movimentação de forma correta e no prazo combinado dando agilidade ao serviço em todos os setores”.

Ao analisar se já houve a implantação de rotinas de controles internos que não foram bem aceitas no escritório, foram colhidas as seguintes respostas demonstradas no QUADRO 15 a seguir:

Entrevistados/Setor	Implantação de rotinas que não foram bem aceitas
1 – Escrita Fiscal	Sim
2 – Recursos Humanos	Sim
3 – Contabilidade	Sim

QUADRO 15 – ROTINAS IMPLANTADAS QUE NÃO FORAM BEM ACEITAS

FONTE: Dados da pesquisa (2014).

Neste item os entrevistados souberam responder apenas de acordo com os acontecimentos em seus setores. O entrevistado 1 respondeu que já houve e deu a seguinte explicação:

Na emissão de Notas Fiscais de Serviços, inicialmente eram feitas as notas e DARFS dentro do mês de emissão. Porém ficou com prazo curto e foi estendida a emissão dos DARFS para o início do próximo mês, devido ao vencimento que ocorre apenas no meio do mês.

De acordo com o entrevistado 1 essa situação ocorreu devido ao tempo que era curto para a realização de todas essas atividades. Ao constatar isso o responsável pelo setor conversou com o sócio com o intuito de estender esses prazos evitando erros na tentativa de fazer os serviços de maneira apressada.

O entrevistado 2 respondeu da seguinte forma: “Faltava uma conferência das atividades por outro colaborador, e a partir de determinado momento começou a ser conferido, devido a erros que estavam acontecendo”. No setor passou a existir a

conferência por outro colaborador devido a uma série de erros que aconteciam nas atividades realizadas.

O entrevistado 3 da Contabilidade respondeu o seguinte: “Sim, houve alteração na forma de lançamentos das informações no sistema eletrônico por falta de compromisso de alguns clientes em mandar os documentos”.

Perante os relatos obtidos, pode-se dizer que existem adequações a serem feitas nos sistemas de controles internos do escritório. Podendo estas, melhorar consideravelmente as rotinas e por consequência mais qualidade e desempenho para os setores do escritório.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo são apresentadas as conclusões sobre o estudo realizado e recomendações para futuras pesquisas realizadas sobre o tema proposto.

5.1 CONCLUSÕES

A inclusão de um adequado sistema de controles internos em um escritório prestador de serviços contábeis é fundamental para manter a organização e qualidade dos serviços. Muitas vezes a adoção de simples rotinas para a realização das atividades pode ser o diferencial frente às empresas concorrentes.

No escritório utilizado como base para os estudos verificou-se que há algumas rotinas de controles internos que organizam as atividades. Mas segundo relatos, os próprios colaboradores reconhecem que pode ter melhorias em seus setores. Um dos principais pontos alvo de reclamações dos entrevistados é a falta de compromisso dos clientes em mandar os documentos para o escritório de forma correta e dentro dos prazos estipulados, isso acaba atrasando a realização das atividades gerando ineficiência nos setores.

No setor de Escrita Fiscal o ponto que mais chama atenção e é considerado crítico, necessitando de correção é a segregação de funções, onde as atividades não sejam realizadas pelo mesmo colaborador do início ao fim. No período de realização dos estudos o setor possui apenas um colaborador, que realiza todas as atividades, desde as mais simples até os cálculos de impostos e entregas de declarações. Esse é um fator de risco, pois qualquer falha que o colaborador cometa, pode não ser detectada a tempo para evitar multas e juros devido a prazos que devem ser rigorosamente cumpridos.

O setor de Recursos Humanos, de acordo com o estudo pode ser considerado como o mais organizado do escritório no momento. Isso é explicado por uma série de atividades que devem ser realizadas diariamente cumprindo rigorosamente os prazos. Pois, este setor trata de informações relacionadas aos funcionários das empresas, onde abrange uma série de legislações e convenções

sindicais que devem ser cumpridas e qualquer erro pode desfavorecer a empresa em questão.

No setor de Contabilidade um ponto crítico apontado pelo entrevistado é a rotatividade de funcionários para exercer as atividades mais básicas, isso acaba interferindo na qualidade dos serviços, pois todo o tempo e esforço dispendido ensinando o novo colaborador acaba sendo perdido, gerando atrasos nas outras atividades.

Os fatores críticos da empresa são poucos e com algumas adaptações pode ser melhorada a funcionalidade dos setores refletindo na empresa como um todo. Porém deve ser considerado o porte da empresa verificando se esta tem suporte para as adaptações necessárias.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Nesta pesquisa foi utilizada como base para os estudos uma empresa prestadora de serviços contábeis de pequeno porte e apenas as atividades relacionadas aos setores de Escrita Fiscal, Recursos Humanos e Contabilidade no período de um mês de realização das atividades. Sabe-se que em um escritório existem outras atividades não citadas neste estudo, mas que geralmente são feitas por uma pessoa específica ou até pelos sócios da empresa tornando-se difícil o acesso a essas informações.

No estudado realizado foi identificado algumas falhas que podem trazer riscos para o andamento das atividades da empresa. Nesse caso, baseando-se nos dados coletados e pesquisas, recomendam-se algumas sugestões de melhorias para os setores em questão. Primeiramente no Setor de Escrita Fiscal considerado o mais crítico, recomenda-se a realização das atividades de menor importância por um funcionário e as de maiores importância e conferências por outro, havendo assim segregação de funções e menores chances de erros nas atividades do setor. Já no Setor de Contabilidade a recomendação realizada é tentativa de manter funcionários para a realização das atividades básicas no setor, mantendo uma divisão adequada dos serviços a serem realizados, não sobrecarregando apenas alguns funcionários e gerando atrasos no andamento das atividades. Outra recomendação importante

para o escritório como um todo, é a tentativa de convencimento dos clientes para que mandem as documentações de forma correta e dentro dos prazos estipulados, sendo que esta questão foi alvo de reclamações dos três setores.

Recomenda-se para estudos futuros na área, a utilização de um escritório prestador de serviços contábeis de maior porte, com maior número de funcionários e onde se tenha a oportunidade de maior investigação nas atividades que são realizadas por colaboradores específicos.

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.

BRASIL. **Lei nº 9.528 de 10 de dezembro de 1997**. Introduziu a obrigatoriedade de apresentação da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social – GFIP. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/previdencia/gfip/orientacoes.htm>>. Acesso em 02/05/2014.

BRASIL. **Lei Nº 4.923, de 23 de Dezembro de 1965, Art. 1º, Parágrafo 1º**. Instituiu o Cadastro Permanente das Admissões e Dispensas de Empregados – CAGED. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4923.htm>. Acesso em 02/05/2014.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: Teoria e Prática**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil: Normas de Auditoria, Procedimentos e papéis de trabalho, Programas de Auditoria, Relatórios de Auditoria**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB nº 1.110, de 24 de dezembro de 2010. Dispõe sobre a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais (DCTF) e aprova o programa gerador e as instruções para preenchimento da DCTF na versão “DCTF Mensal 1.8”. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/ins/2010/in11102010.htm>>. Acesso em 18/04/2014.

INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB nº 1.252, de 1º de março de 2012, Capítulos I e III. Dispõe sobre a Escrituração Fiscal Digital da Contribuição para o PIS/PASEP, da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins) e da Contribuição Previdenciária sobre a Receita (EFD-Contribuições). Disponível em:
<<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/ins/2012/in12522012.htm>>. Acesso em 18/04/2014.

INSTRUÇÃO NORMATIVA SRF nº 126, de 30 de outubro de 1998. Instituiu a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais – DCTF e estabelece normas para a sua apresentação. Disponível em:
<<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/ins/Ant2001/1998/in12698.htm>>. Acesso em 18/04/2014.

PEREZ JUNIOR, José Hernandez. **Auditoria de Demonstrações Contábeis: Normas e Procedimentos.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007.** Instituiu o Sistema Público de Escrituração Digital – Sped. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/Decreto/D6022.htm>. Acesso em 18/04/2014.

SECRETARIA DA FAZENDA. **Regulamento do ICMS (RICMS). Decreto nº 6.080/2012.**

SOUZA, Maria Cecília de (Org.) **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade.** 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

VIEIRA, José Guilherme Silva. **Metodologia de Pesquisa Científica na Prática.** Curitiba: Editora Fael, 2010.

APÊNDICES

ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Em seu setor que atividades necessitam ser controladas?
2. É feita uma conferência de toda documentação recebida das empresas em seu setor?
3. Em seu setor é feito algum controle com intuito de verificar se os impostos/declarações foram entregues dentro do prazo?
4. Há a conferência da atividade realizada por colaborador diferente do que efetuou a atividade?
5. Existe a segregação de funções, evitando com que um único colaborador realize a atividade do início ao fim?
6. Em seu setor quais controles internos são mais importantes?
7. Que importância tem o controle interno em seu setor?
8. Qual é seu nível de satisfação com os controles internos existentes no momento em seu setor?
9. Qual é a importância de um sistema de controle interno para o escritório como um todo?
10. Qual é sua avaliação ao atual sistema de controle interno do escritório?
11. Já houve a implantação de rotinas de controles internos que não foram bem aceitas?