

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**MENSURAÇÃO DO CONTROLE INTERNO EM CONTAS A RECEBER: UM  
ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA SUPERMERCADISTA DA REGIÃO NORTE  
DO RS.**

**LUCIANO DOS SANTOS MOTTA DIPP**

**FLORIANÓPOLIS**

**2016**

**LUCIANO DOS SANTOS MOTTA DIPP**

**MENSURAÇÃO DO CONTROLE INTERNO EM CONTAS A RECEBER: UM ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA SUPERMERCADISTA DA REGIÃO NORTE DO RS.**

Trabalho de conclusão apresentando ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina, como um dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Murilo Petri

**FLORIANÓPOLIS**

**2016**

**LUCIANO DOS SANTOS MOTTA DIPP**

**MENSURAÇÃO DO CONTROLE INTERNO EM CONTAS A RECEBER: UM ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA SUPERMERCADISTA DA REGIÃO NORTE DO RS.**

Esta monografia foi julgada adequada para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pelo Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

---

Prof. Dr. Marcelo Haendchen Dutra  
Coordenador de Monografias do Departamento de Ciências Contábeis

**Banca Examinadora:**

---

Profº. Dr. Sérgio Murilo Petri  
Orientador

---

Profª. Dra. Maria Denize H. Casagrande  
Membro

---

Profº. M.Sc Sandro Vieira Soares  
Membro

**FLORIANÓPOLIS**

**2016**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu amigo e cliente de longa data Plainton Pereira, quem me avisou e me incentivou a fazer a matrícula e estudar na Universidade Federal de Santa Catarina.

Agradeço a Universidade Aberta do Brasil, assim como o Departamento de Ciências Contábeis e aos professores que se dispuseram a trabalhar nessa modalidade de ensino e acreditaram no sucesso dos seus alunos.

A cidade de Jacuizinho que acreditou e investiu no projeto de ensino a distância, ao qual beneficiou muitos estudantes de toda a região.

Em especial, quero agradecer a minha amada esposa Joelma, que estudou e batalhou junto comigo ao longo desses cinco anos de estudo e dedicação.

A minha filha Ana Julia Dipp, que por tantas vezes viajou comigo até o polo e teve sempre a obediência e a paciência com apenas seis anos de idade no começo, e em casa, que ela teve que ficar algumas horas sem a companhia do pai.

Ao tutor Cristiano Bertold que foi um amigão pra toda hora, não tinha horário pra ele, sempre estava à disposição, podia ser até mesmo num domingo.

Ao meu orientador, Prof. Sergio Murilo Petry, meu muito obrigado pela ótima orientação na elaboração desta monografia.

A todos os colegas que ao longo do tempo estudamos de maneira unida, respeitosa e produtiva.

“O bom profissional, aquele que contribui para o progresso, não é o que se contenta com normas que lhe são impostas, sugeridas ou determinadas, mas aquele que raciocina que reflete sobre a essência do que faz revestindo de essências o seu pensamento.”

(SÁ, 2002, p. 19)

## RESUMO

DIPP, Luciano dos Santos Motta, **Avaliação do Controle Interno em Contas a Receber: Um Estudo de Caso Numa Empresa Supermercada na Região Norte do RS. 62 p.** Trabalho de conclusão de Curso (Curso de Ciências Contábeis). Florianópolis, Santa Catarina, 2016, UFSC.

Os controles estão constantemente presentes nas atividades da empresa e, quando planejados, ensejam maiores possibilidades de serem incorporados à cultura da empresa, configurando-se como elemento de diferenciação desta. Ele tem como objetivo a proteção do patrimônio e a confiabilidade dos dados utilizados na gestão dos negócios, buscando obter o crescimento permanente. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo mensurar o controle interno em contas a receber. O estudo caracterizou-se como descritivo e estudo de caso. A metodologia consistiu em um estudo de caso, moldado num procedimento descritivo e de cunho quantitativo, aplicado ao Supermercado da região Norte do Estado do Rio Grande do Sul. A principal evidência encontrada é que para o nível de inadimplência diminuir sugere-se que a empresa implante um controle interno de contas a receber. Por fim, conclui-se que a empresa está com um montante significativo em poder dos clientes, fato este que pode vir a comprometer a estabilidade financeira da organização.

**Palavra-chave:** Auditoria. Controle Interno. Contas a Receber.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Diferenças entre atribuições do Auditor externo e interno.....	20
Quadro 2 – Princípios do controle interno.....	23
Quadro 3 – Outros créditos e seus critérios de avaliação.....	33
Quadro 4 – Pesquisas similares ou correlatas.....	35

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma Supermercado Norte do RS.....	42
Figura 2 – Fluxograma das vendas a prazo.....	44
Figura 3 – Fluxograma de como devem ser as vendas a prazo.....	53



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Valores das contas a receber em 30 de março 2015 registrado na empresa.....	48
Tabela 2 – Contas a receber por vencimento.....	49
Tabela 3 – Circularização das contas a receber.....	50
Tabela 4 – Retorno das cartas de confirmação.....	50
Tabela 5 – Diferenças nas contas a receber.....	50

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>12</b>
1.1	IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA	13
1.2	OBJETIVOS	13
1.2.1	Objetivo Geral	14
1.2.2	Objetivos Específicos	14
1.3	JUSTIFICATIVA	14
1.4	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	15
1.5	ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA	15
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>16</b>
2.1	AUDITORIA	16
2.1.1	Origens da auditoria	16
2.1.2	Conceitos e definições da auditoria	17
2.1.3	Fins e objetivos da auditoria	17
2.1.4	Métodos de Auditoria	18
2.1.5	Classificação da Auditoria	19
2.1.6	Auditoria interna X Auditoria externa	19
2.1.7	Auditor interno X Auditor externo	20
2.2	CONTROLE INTERNO	21
2.2.1	Objetivo do controle interno	21
2.2.2	Definição	23
2.2.3	Princípios fundamentais do controle interno	23
2.2.4	Limitações no controle interno	24
2.2.5	Responsabilidades	25
2.2.6	Avaliações do controle interno	26
2.3	CONTAS A RECEBER	26
2.3.1	Objetivo da auditoria nas contas a receber	27
2.3.2	Controle interno usados nas contas a receber	28
2.3.3	Procedimentos de auditoria usados nas contas a receber	28
2.3.4	Confirmação das contas a receber de clientes	29
2.3.5	Teste de avaliação das contas a receber de clientes	30
2.3.6	Cuidados do auditor em relação às fraudes em duplicatas a receber	30
2.3.7	Provisão para devedores duvidosos	31
2.3.8	Duplicatas descontadas	32
2.3.9	Outras contas a receber	33
2.4	PESQUISAS SIMILARES OU CORRELATAS	35
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>37</b>
3.1	DELINEAMENTO DE PESQUISA	37
3.2	PLANO DE COLETA DE DADOS	39
3.3	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	40
3.4	DELIMITAÇÕES DO ESTUDO	41
3.5	Histórico e caracterização da empresa	41
3.5.1	Organograma da empresa	42
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>44</b>
4.1	SITUAÇÃO ATUAL DOS CONTROLES INTERNOS DE CONTAS A RECEBER	44
4.1.1	Fluxograma	44
4.1.2	Análise dos resultados	45

<b>4.1.3</b>	<b>Contas a receber na Empresa Supermercadista do Norte Gaúcho .....</b>	<b>48</b>
<b>4.3</b>	<b>Contas a Receber por Vencimento.....</b>	<b>49</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Carta de Confirmação.....</b>	<b>50</b>
4.4	RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES DE MELHORIA .....	51
4.5	ANÁLISES DOS RESULTADOS .....	54
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>56</b>
5.1	QUANTO AO PROBLEMA DE PESQUISA .....	56
5.2	QUANTO AOS OBJETIVOS DE PESQUISA .....	56
5.3	LIMITAÇÕES .....	57
5.4	RECOMENDAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS .....	57
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>58</b>
	<b>APÊNDICE.....</b>	<b>60</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O processo de aceleração da globalização que está ocorrendo atualmente, especialmente no que tange o ramo comercial, faz com que cada vez mais gestores, diretores e proprietários das empresas busquem alternativas eficientes e eficazes que permite melhorar seus resultados e obter vantagens em relação à concorrência.

Sabe-se que, na maioria das vezes, o crescimento da empresa acontece de modo significativo, porém os níveis de controle acabam não acompanhando esse crescimento, causando um descontrole no sistema financeiro das instituições empresariais. Sobre este fator, Attie (2000) menciona que a partir do momento em que a empresa inicia sua fase de crescimento em volumes, diversificação de produtos, em locais diferenciados e de vendas a clientes em várias localidades, torna-se inviável que seu dono, sozinho, controle todas essas operações, devendo assim este delegar funções para funcionários.

A contabilidade tem grande no andamento e nas mudanças que ocorrem dentro das empresas, especialmente no setor financeiro, sendo que este necessita ter um controle rigoroso, de modo que possa proteger os ativos nela existentes e fornecer informações confiáveis e verdadeiras para o processo da tomada de decisões.

Portanto, fica evidente a essencialidade do controle interno dentro das organizações, sendo este dever da alta gestão implementá-lo de forma que traga segurança e informações com precisão para que as escolhas sejam feitas da melhor forma possível em benefício à empresa. O controle interno contribui também como um grande detector de irregularidades e fraudes, mas que se não bem cuidado, pode passar despercebido pela gestão, ocasionando danos prejudiciais para a empresa.

O controle interno colabora para oferecer o mínimo de risco possível na gestão, mais específico nas contas a receber, para que estas tenham o mínimo possível de inadimplência, evitando problemas com capital de giro, uma vez que é ele o fator essencial para a continuidade da organização.

Attie (2000) menciona ainda que todas as empresas possuem controle interno, porém a diferença é que estes podem estar adequados ou não, e que nada adianta implantar sistemas de controle interno, se não há um monitoramento sobre os mesmos.

É neste momento que a auditoria tem o papel de fazer a verificação desse controle, e se o mesmo está sendo rigorosamente respeitado. A auditoria tem também por finalidade examinar as demonstrações contábeis, observando se estas estão em conformidade com os Princípios e Normas Brasileiras de Contabilidade valorizando, assim, a contabilidade e

melhorando a imagem da organização no mercado.

Portanto, é de suma importância que a alta administração alie a contabilidade, o controle interno, a auditoria e a tecnologia para auxiliar na expansão dos negócios, identificar e corrigir problemas, para que ela possa cada vez mais prosperar e oferecer ainda mais qualidade para a sociedade.

## 1.1 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA

No contexto sobre a importância da auditoria no controle interno, faz-se necessário um estudo detalhado, onde o mesmo ocorrerá numa empresa supermercadista do norte do RS.

Este supermercado da região norte do RS, surgiu no dia 27 de julho de 2005, possui 16 pessoas no seu quadro de colaboradores e exerce a atividade de venda de produtos alimentícios, num espaço de 375 metros quadrados.

Até dezembro de 2009, a empresa era tributada pelo Simples Nacional, e não havia nenhum tipo de controle dentro da empresa. Porém no dia 01 de janeiro de 2010, iniciou uma nova forma de tributação (lucro real). Na mesma oportunidade fora implantado um sistema de controle de estoques.

Devido à falta de um software para as contas a receber, não se tem o montante do valor de notas promissórias dos clientes, ou seja, não há nenhum tipo de controle nesse sentido, impossibilitando ao gestor obter informações do controle periódico das contas a receber.

Também deve ser levada em consideração a prescrição dessas notas promissórias, pois depois de passado o período de três anos, as mesmas prescrevem, não podendo mais ser feito a cobrança de nenhuma forma, seja ela judicial, via boleto bancário e SPC/SERASA. Em virtude dos fatos mencionados fica claro a importância de um controle das contas a receber.

Diante do exposto, esta empresa dentro do período analisado de 2007 a 2015 não tem nenhum controle das contas a receber, de qual cliente a empresa teve prejuízo com as vendas a prazo.

## 1.2 OBJETIVOS

O controle interno de contas a receber é importante na tomada de decisões que visam o

crescimento desta empresa. Com dinheiro em caixa a empresa pode assumir compromissos maiores com fornecedores e colaboradores em geral. Sem este controle a empresa perde muito dinheiro e perde também clientes, pois aquele cliente que deve não volta mais a comprar na empresa.

A seguir são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos necessários para a elaboração do trabalho.

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Essa pesquisa tem como objetivo geral mensurar os controles internos em contas a receber utilizados na organização.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Para alcançar o objetivo geral foram elaborados os seguintes objetivos específicos:

- Levantar os controles internos atuais;
- Identificar o volume de inadimplência no período;
- Definir padrões de procedimentos para o controle de contas a receber na empresa;
- Sugerir ações visando corrigir os problemas relacionados ao controle interno de contas a receber;

## **1.3 JUSTIFICATIVA**

É imprescindível para o bom funcionamento de qualquer organização a elaboração de procedimentos internos, de rotinas de trabalho, de registros que reflitam os fatos e atos administrativos. As empresas utilizam controles e manuais de orientação desde seu

surgimento, podendo ser simples anotações em cadernetas de uma pequena venda até complexos registros de um fluxo de caixa nas grandes organizações.

Sem um controle mais eficiente das contas a receber a empresa tem muitos riscos. Um deles é de vender mais que uma vez pra o mesmo cliente inadimplente, aumentando o valor de duplicatas perdidas. Outro problema ocorre quando se faz uma cobrança ineficiente, deixando prescrever o prazo legal de cobrar esta duplicata em vias judiciais.

Outros riscos são os de ordem financeira, pois sem um controle rigoroso das duplicatas a receber a empresa pode ter um prejuízo grande na empresa.

#### 1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa delimita-se ao controle interno em contas a receber, o qual é um dos controles mais importantes da área financeira de uma empresa e se refere às atividades relacionadas por vendas realizadas a prazo e, conseqüentemente, lançadas na conta duplicatas a receber.

#### 1.5 ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA

Com o objetivo de organizar o trabalho e assim ter um melhor entendimento do estudo, esta pesquisa está distribuída em cinco capítulos.

No primeiro capítulo está introdução dos fatos e seus objetivos.

No segundo capítulo encontra-se as fundamentações da auditoria, bem como origens, métodos, classificações, o controle interno.

No terceiro capítulo encontra-se o método de pesquisa, coleta de dados, análise, limitações do estudo.

No quarto capítulo está feito a apresentação e discussão dos resultados, com recomendações de melhorias.

E finalmente no quinto capítulo chega-se à conclusão dos fatos estudados aqui.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresentam-se os conceitos teóricos sobre auditoria, controles internos e contas a receber. São expressas definições, ideias, opiniões e sugestões de autores. No primeiro momento serão apresentados os fundamentos da auditoria. Na sequência, abordaremos o controle interno, e posteriormente daremos ênfase em contas a receber.

### 2.1 AUDITORIA

Uma auditoria é uma revisão das demonstrações financeiras, sistema financeiro, registros, transações e operações de uma entidade ou de um projeto, efetuada por contadores, com a finalidade de assegurar a fidelidade dos registros e proporcionar credibilidade às demonstrações financeiras e outros relatórios da administração. Ela pode ser definida como um exame sistemático das atividades de uma empresa, cuja finalidade é averiguar se elas estão de acordo com o planejamento ou estabelecido previamente.

#### 2.1.1 Origens da auditoria

Para Sá (2002, p. 21) “a denominação auditor é antiga, mas não se conhece ao certo sua origem nem a data precisa em que se consagrou, admitindo-se que pudesse ter sido adotada por volta do século XII, na Inglaterra, no reinado de Eduardo I”.

Segundo Motta (1998, p. 133):

Há quem afirme, no entanto, que o termo auditor tenha aparecido nos fins do século XII na Inglaterra, quando Eduardo I, em 1285, mencionou o termo auditor, e dizia que, se contratado por proprietários para exame de bens ou contas, e estas não refletissem a realidade, o seu testemunho seria motivo para punição dos infratores.

Já para Almeida (2010, p. 3), “a auditoria surgiu devido à evolução do sistema capitalista. Antigamente as empresas eram fechadas e pertenciam a grupos familiares, mas com a expansão do mercado e a forte concorrência, houve a necessidade de melhorar os controles, visando à redução de custos”.



### 2.1.2 Conceitos e definições da auditoria

Para Sá (2002, p. 25) “a auditoria é uma tecnologia aplicada aos registros, demonstrações visando apresentar opiniões, conclusões, críticas e orientações sobre fenômenos patrimoniais, pública ou privada que já ocorreram ou que podem ocorrer”.

No entendimento de Franco e Marra (2001, p.28).

A auditoria compreende o exame de documentos, livros e registros, inspeções e obtenção de informações e confirmações, internas e externas, relacionados com o controle do patrimônio, objetivando mensurar a exatidão desses registros e das demonstrações contábeis deles decorrentes. Os exames são efetuados de acordo com as normas de auditorias usualmente aceitas e incluem os procedimentos que os auditores julgarem necessários, em cada circunstância, para obter elementos de convicção, com o objetivo de comprovar se os registros contábeis foram executados de acordo com princípios fundamentais e normas de contabilidade e se as demonstrações contábeis deles decorrentes refletem adequadamente a situação econômico-financeira do patrimônio, os resultados do período administrativo examinado e outros nelas demonstradas.

Também na concepção de Attie (1998, p. 25) “a auditoria é uma especialização contábil voltada a testar a eficiência e eficácia do controle patrimonial implantado com o objetivo de expressar uma opinião sobre determinado lado”.

### 2.1.3 Fins e objetivos da auditoria

Para Franco e Marra (2001, p. 31) ‘já é sintético em sua opinião ao relator que o principal fim da auditoria são as confirmações dos registros e demonstrações contábeis, pois é nestes que é avaliado a adequação destes registros, dando convicção da situação patrimonial dentro de um período e suas variações patrimoniais para o fisco, proprietários e financiadores”.

Sá (1998, p.30) descreve os fins que a auditoria possui dentro de uma empresa, sendo estes:

- Indagações e determinações sobre o estado patrimonial e a gestão pública ou privada;
- Indagações e determinações sobre o estado financeiro;
- Indagações e determinações sobre o estado reitoral e de economicidade;
- Descoberta de erros e fraudes;
- Preservação contra erros e fraudes ou opiniões sobre tais aspectos;
- Estudos gerais sobre casos especiais, tais como:
- Exames de aspecto fiscais e legais;
- Exames para a compra de uma empresa (cessão patrimonial);
- Exames para determinação de bases de critérios de rateio;

Exames para determinação de standarts de custos;  
 Exames para medida da eficiência do equipamento;  
 Exames para levantamento de danos decorrentes de incêndios, inundações, roubos, etc.;  
 Exames para reorganização da empresa;  
 Exames para financiamentos;  
 Exames para levantamento de situações de crise ou falência;  
 Exames para verificação da capacidade administrativa;  
 Exames para determinação de limites de seguro;  
 Exames para observação da política de vendas;  
 Exames para verificação da política de compras;  
 Exames para verificação da política de produção;  
 Exames para determinação de direitos em casos de indenização, desapropriações e casos jurídicos diversos;  
 Exames para estudos de fusão, cessão, cisão e incorporação de empresas;  
 Exames para estudo de liquidação;  
 Exames para análises de custos;  
 Exames para levantamento de rotação de valor do capital circulante;  
 Exames isolados de contas para verificação das relações da empresa com empreiteiros, comitentes, consignatários, distribuidores, sócios, fornecedores, investidores, financiamentos, etc.;  
 Exames para registros oficiais da empresa em entidades públicas e administrativas indireta do poder público;  
 Exames para subsidiarem pareceres;  
 Exames da eficácia e da eficiência,

Na mesma linha de pensamento Attie (1998, p.31) descreve “que o objetivo principal da auditoria pode ser descrito, em linhas gerais, como sendo o processo pelo qual o auditor se certifica da veracidade das demonstrações financeiras preparadas pela companhia auditada”.

#### **2.1.4 Métodos de Auditoria**

Os métodos do trabalho de auditoria são realizados de maneira rigorosa, com previsões e retrospectiva executiva.

Sá (2002) aprofundou-se na explicação da metodologia a ser desenvolvida pelo auditor. O mesmo, portanto, relata que as tarefas necessitam ser planejadas, devendo também acompanhar os acontecimentos, pois a auditoria de acompanhamento é a única que oferece segurança para o controle de uma organização.

Crepaldi (2000, p. 30) complementa os métodos a serem aplicados pela auditoria, destacando a retrospectiva e análise. Sendo assim ele cita que “Pela retrospectiva, como método no trabalho de auditoria, verificam-se os fatos passados, já vividos”. A análise, portanto, predominante, o que realmente caracteriza o método ou conduta de trabalho na técnica de auditoria.

### 2.1.5 Classificação da Auditoria

A classificação da auditoria varia de acordo com o objetivo a ser auditado. Deste modo, Sá (2002, p. 37) descreve duas formas do processo indagativo da auditoria, sendo elas:

- 1) “Auditoria geral”;
- 2) “Auditoria detalhada ou analítica”.

Na concepção de (MARRA, 2001, p. 205) a classificação da auditoria deve ser:

De acordo com a extensão do trabalho

- Auditoria geral (de todas as demonstrações contábeis, em conjunto).
- Auditoria parcial ou específica (de uma ou algumas demonstrações ou itens patrimoniais).
- Revisão limitada (exames parciais, sem aplicação de todas as normas de auditoria).

Já no entendimento de Crepaldi (2000, p. 32) a auditoria possui dois tipos de classificação:

**Auditoria das demonstrações financeiras:** se refere ao exame das demonstrações financeiras, por um profissional independente, com a finalidade de emitir um parecer técnico sobre a sua finalidade.

**Auditoria operacional:** consiste na revisão de programas, organizações, atividades e segmentos, com a finalidade de avaliar e comunicar se os recursos da organização estão sendo usados com eficiência. Portanto a auditoria operacional é um processo de avaliação de desempenho, em confronto com o esperado, o que leva às apresentações e recomendações para melhorar e aumentar o êxito das organizações.

A auditoria não tem uma classificação exata sem pelo menos saber o objetivo.

### 2.1.6 Auditoria interna X Auditoria externa

Muitas pessoas confundem a auditoria externa com a auditoria interna, sendo assim ATTIE (2007) relata que ambas possuem sua atenção para o controle interno, procurando desenvolver melhorias, opiniões e sugestões encontradas nas deficiências da organização, e a partir disso modificar o seu trabalho de modo a melhorar os controles internos já existentes.

“A auditoria externa constitui vários procedimentos técnicos, que estes têm a finalidade da emissão do parecer sobre a adequação da situação patrimonial e financeira, também o resultado das operações, mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos da entidade auditada conforme as normas brasileiras de contabilidade”. (CREPALDI, 2000, p. 48)

Crepaldi (2000, p. 49) afirma também que a auditoria externa é realizada por um profissional independente, ressaltando que:

A auditoria externa é executada por profissional independente, sem ligação com o quadro da empresa. Sua intervenção é ajustada em contrato de serviço. Os testes e indagações se espalham por onde haja necessidade de levantar questões elucidativas para conclusão do trabalho ajustado.

Segundo Motta (1992), resumidamente diferencia a auditoria interna da auditoria externa. Para ele a auditoria interna, é um trabalho mais cansativo, que tem seu foco voltado para o controle interno. Já a auditoria externa, na sua visão, é apenas um exame voltado para as demonstrações de uma empresa, com o intuito de expressar a opinião sobre a situação patrimonial e financeira da mesma em um determinado período.

### 2.1.7 Auditor interno X Auditor externo

No parecer de Crepaldi (2000, p. 52), ele relata que “O auditor externo, pela relevância de seu trabalho perante o público dado a credibilidade que oferece no mercado, constitui-se numa figura ímpar que presta inestimáveis serviços aos acionistas, banqueiros, aos órgãos públicos”.

Já para o auditor interno Crepaldi (2000, p. 53) faz a seguinte constatação, “O auditor interno é um dos representantes de mais alto nível da administração”. Ele deve-se colocar em tal posição dentro da empresa, de modo que não seja controlado por aqueles sobre os quais está informando.

No sentido de diferenciar de forma clara e objetiva a contestação entre o auditor interno e o auditor externo Almeida (2010, p.6) faz um quadro (Quadro 1) mostrando essas diferenças.

**Quadro 1:** Diferenças entre atribuições do Auditor externo e interno

<b>Auditor interno</b>	<b>Auditor externo</b>
- É empregado da empresa auditada;	- Não tem vínculo empregatício com a empresa auditada;
- Menor grau de independência;	- Maior grau de independência;
- Executa auditoria contábil e operacional	- Executa apenas auditoria contábil;

<p>Os principais objetivos são:          Verificar se as normas internas estão sendo seguidas;          Verificar a necessidade de aprimorar as normas internas vigentes;          Verificar a necessidades de novas normas internas;          Efetuar auditoria das diversas áreas das demonstrações contábeis e em áreas operacionais;</p>	<p>- O principal objetivo é emitir um parecer ou opinião sobre as demonstrações contábeis, no sentido de verificar se estas refletem adequadamente a posição patrimonial e financeira, o resultado das operações, as mutações do patrimônio líquido e os fluxos de caixa da empresa examinada. Também, se essas demonstrações foram elaboradas de acordo com os princípios contábeis e se esses princípios foram aplicados com uniformidade em relação ao exercício social anterior;</p>
<p>- Maior volume de testes (tem maior tempo na empresa para executar os serviços de auditoria).</p>	<p>- Menor volume de testes, já que está interessado em erros que individualmente ou cumulativamente possam alterar de maneira substancial as informações das demonstrações contábeis.</p>

**Fonte:** Almeida (2010, p.6)

Ambos os auditores interno e auditores externos devem estar registrados no Conselho Regional de Contabilidade e segundo Florentino (1987, p.143) os mesmos devem ter qualidades, como: competência, equilíbrio emotivo, paciência, integridade moral, pesquisa e observação, habilidade de raciocínio, sigilo, alto senso de julgamento, pesquisa e observação. O objetivo do auditor externo é emitir opinião sobre as demonstrações examinadas, e Almeida (2010, p.24) descreve essas demonstrações a serem analisadas:

- a) Balanço patrimonial;
- b) Demonstração do resultado de exercício;
- c) Demonstrações de lucros ou prejuízos acumulados ou demonstrações do patrimônio líquido;
- d) Demonstração do fluxo de caixa
- e) Demonstração do valor adicionado
- f) Notas explicativas

Para proceder ao trabalho, o auditor precisa planejar com as adequações necessárias o trabalho que irá ser desenvolvido.

## 2.2 CONTROLE INTERNO

A partir de agora será abordado os principais tópicos que se referem ao controle interno. Sendo assim Sá (2002, p 107) afirma que “A eficiência do controle depende, pois, de métodos, meios e pessoas adequadas”.

### 2.2.1 Objetivo do controle interno

No intuito de deixar claro quais são os objetivos do controle interno, Attie (1998, p.

117) descreve sucintamente que:

O conceito, a interpretação e a importância do controle interno envolvem imensa gama de procedimentos e práticas que, em conjunto, possibilitam a consecução de determinado fim, ou seja, controlar.

Regra geral, o controle interno tem quatro objetivos básicos:

A salvaguarda dos interesses da empresa;

A precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais;

O estímulo à eficiência operacional;

A aderência às políticas existentes.

De nada adianta fazer a implantação de um ótimo sistema interno se não há pessoas habilitadas que verifiquem periodicamente se os colaboradores estão executando o que fora determinado no sistema, ou se o sistema não deveria ser adaptado a um novo parâmetro. Por isso Almeida (2010, p. 49) faz menção sobre os objetivos da auditoria interna, evidenciando que se deve “verificar se as normas internas estão sendo seguidas; avaliar a necessidade de novas normas internas ou de modificações das já existentes”.

Os objetivos mencionados no CRC-SP, segundo a definição do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), sobre os controles internos descrevem:

Proteção de ativos;

Obtenção de informações adequada;

Promoção da eficiência operacional;

Estimulação da obediência e do respeito às políticas da administração. (CRC-SP, 1992, p. 52)

Já Oliveira et al. (2004, p. 84) foi mais completo na sua explicação, pois o mesmo esclarece de forma mais analítica os objetivos dos controles internos em uma organização.

- a. Verificar e assegurar os cumprimentos às políticas e normas da empresa, incluindo o código de ética nas relações comerciais e profissionais;
- b. Obter informações adequadas, confiáveis, de qualidade e em tempo hábil, que sejam realmente úteis para as tomadas de decisões;
- c. Comprovar a veracidade de informações e relatórios contábeis, financeiros e operacionais;
- d. Proteger os ativos da entidade, o que compreende bens e direitos;
- e. Prevenir erros ou fraudes. Em caso de ocorrência dos mesmos, possibilitar a descoberta mais rápida possível, determinar sua extensão e atribuições de corretas responsabilidades;
- f. Servir como ferramenta para a localização de erros e desperdícios promovendo ao mesmo tempo a uniformidade e a correção;
- g. Registrar adequadamente as diversas operações, de modo a assegurar a eficiente utilização dos recursos da empresa;
- h. Estimular a eficiência do pessoal, mediante a vigilância exercida por meio de relatórios;
- i. Assegurar a legitimidade dos passivos da empresa, com o adequado registro e controle das provisões, perdas reais e previstas;
- j. Assegurar o processamento correto das transações da empresa, bem como a efetiva autorização de todos os gastos incorridos no período;
- k. Permitir a observância e estrito cumprimento da legislação em vigor;

O controle interno é tem importância para a empresa, desde que seja feito de forma periódica e por pessoas habilitadas e competentes capazes de administrar e fazer o sistema de

controle interno funcionar.

### 2.2.2 Definição

O controle interno compreende um plano interno adotado pelas empresas para salvaguardar seus ativos, verificando a exatidão dos dados contábeis.

Segundo o CRC-SP (1992, p. 51) o controle interno é definido por um plano da organização, sendo todos os métodos e medidas coordenados, estes adotados dentro da mesma para salvaguardar seus ativos, verificar a adequação e a confiabilidade dos seus dados contábeis, também para promover a eficiência operacional, fomentar o respeito e as regras administrativas fixadas pela gestão.

Para Almeida (2003, p. 63), o conceito de controle interno se resume em: “O controle interno representa em uma organização o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa”.

Na mesma linha de raciocínio Crepaldi (2000, p. 204) define o controle interno semelhante à definição de Almeida: “O controle interno representa em uma organização os procedimentos, métodos ou rotinas cujos objetivos são proteger os ativos, produzir os dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa”.

### 2.2.3 Princípios fundamentais do controle interno

Os princípios fundamentais do controle interno devem levar em consideração os princípios fundamentais de cada empresa.

Almeida (2003, p. 64) cita os princípios fundamentais do controle interno da seguinte maneira, conforme o Quadro 2:

**Quadro 2:** Princípios do controle interno

<b>Princípio</b>	<b>Para que serve</b>
Responsabilidade	Consiste em que as atribuições dos funcionários ou setores internos da empresa devem ser claramente definidas e limitadas, para assim assegurar que todos os procedimentos de controle sejam executados, detectados erros ou fraudes e apurando as responsabilidades.

Rotinas internas	A empresa deve definir no manual de organização suas rotinas que compreendem a requisição de material ou serviço, formulário de cotação de preços, mapa boletim de fundo fixo, entre outros importantes para o devido controle de suas rotinas.
Acesso a ativos	Deve ser limitado aos funcionários da empresa, estabelecendo controles físicos sobre esses, ativos como emissão de cheques, manuseio de cheques assinados, manuseio de envelopes de dinheiro, local do caixa fechado, guarda de títulos em cofre, bem como a descartada a saída de funcionários ou terceiros com embrulhos e carros sem serem revistados.
Confronto dos ativos com os registros	Através de procedimentos adotados pela empresa para proteger seus ativos, a fim de detectar desfalque de bens ou ate mesmo registro contábil inadequado de seus ativos, como contagem de caixa, reconciliação bancária, inventário físico, entre outros.
Amarrações do sistema	O sistema contábil interno deve ser concebido de maneira que sejam registradas apenas as transações autorizadas, por valores corretos e no período de competência.

Fonte: Almeida (2003, p. 64)

No entendimento de Sá (2002) os princípios que os controles internos devem seguir são, portanto: A existência um plano de organização com a delegação das responsabilidades; um regime que autoriza e registra um controle contábil sobre o sistema operacional; o zelo das pessoas no desempenho das funções; e finalmente, a qualidade e a responsabilidade das pessoas em nível adequado.

#### 2.2.4 Limitações no controle interno

Nem as empresas que possuem um bom controle interno estão livres da ocorrência de erros. Crepaldi exemplifica as limitações do controle interno:

- Conluio de funcionários na apropriação de bens da empresa;
- Instrução inadequada dos funcionários com relação às normas internas;
- Negligência dos funcionários na execução de suas tarefas. (CREPALDI, 2000, p. 213)

Da mesma forma Almeida (2010, p. 50) exemplifica as limitações do controle interno na mesma linha de pensamento do autor acima, “Conluio de funcionários na apropriação de bens da empresa, funcionários não adequadamente instruídos com relação às normas internas e funcionários negligentes na execução de suas tarefas diárias”.

Já na concepção de Sá (2002) as limitações no controle interno acontecem em vários casos, como quando ocorrem furtos em mercados, lojas, farmácias, e o empresário aceita uma margem de perda, que posteriormente repassam ao preço do outro produto, sendo assim abandonam a burocracia. Porém esse custo pode ser maior do que a perda.



Também o custo com vigilância, podendo ser maior do que a ocorrência de roubos, sendo assim o auditor necessita ter cuidados para aceitá-las dependendo do risco de roubo que pode vir a surgir. Outro item é a burocratização das medidas de controle com base em exceções, e não nas medidas normais. Sendo assim se faz necessário a análise das circunstâncias para julgar a qualidade dos controles internos.

### **2.2.5 Responsabilidades**

A responsabilidade do controle interno de contas a receber é toda da gerência, pois é ela quem contrata, e treina seus colaboradores.

O IBRACOM/CRC-SP (2000, p. 63) faz menção que “É necessário dar atenção à qualidade dos integrantes do quadro de pessoal que deve ser condizente com as práticas, natureza dos cargos e responsabilidades e fornecer treinamento adequado”.

Segundo Almeida relata a responsabilidade do controle interno.

As atribuições dos funcionários ou setores internos da empresa devem ser claramente definidas e limitadas de preferência por escrito, mediante o estabelecimento de manuais internos da organização.

As razões para se definirem as atribuições são:

- assegurar que todos os procedimentos de controle sejam executados;
- detectar erros e irregularidades;
- apurar as responsabilidades por eventuais omissões na realização das transações da empresa. (ALMEIDA, 2010, p. 43).

Para Attie (1998, p. 122) “A administração é responsável pelo planejamento, instalação e supervisão de um sistema de controle interno adequado. Qualquer sistema, independentemente de sua solidez fundamental, pode deteriorar se não for revisto em curto período de tempo”.

Para isto o sistema de controle interno deve estar sempre sujeito a uma supervisão para detectar se: a política interna da empresa está sendo interpretada corretamente; as mudanças em condições operativas tornaram os procedimentos complicados inadequados e obsoletos; quando há o surgimento de falhas no sistema, deverão ser tomadas medidas eficazes e corretivas.

### 2.2.6 Avaliações do controle interno

Na avaliação do controle interno seria aonde esta empresa supermercadista do norte do RS poderia avaliar melhor as suas condições de controle das contas a receber.

“A avaliação do controle interno é, pois, o processo auxiliar de auditoria pelo qual medimos a capacidade dos meios utilizados por uma empresa ou instituição para proteger seu patrimônio e os objetivos deste”. (SÁ, 2002, p. 106).

Prosseguindo, Sá (2002, p. 110) “menciona que a avaliação é base final para a mensuração do controle interno de uma empresa, e esta envolve ciclos de tarefas, como levantamento de preliminares, ponderação dos fatores e princípios do controle interno, levantamento de dados básicos para avaliar as rotinas e funções, planejamento de análise de controle, avaliação, pesquisas sobre erros que escapam ao controle interno”.

De acordo com Almeida a avaliação do controle compreende:

Determinar os erros ou irregularidades que poderiam acontecer;  
 Verificar se o sistema anual de controles detectaria de imediato esses erros ou irregularidades;  
 Analisar as fraquezas ou falta de controle, que possibilitam a existência de erros ou irregularidades, a fim de determinar natureza, data e extensão dos procedimentos de auditoria;  
 Emitir relatório-comentário dando sugestões para o aprimoramento do sistema de controle interno da empresa. (ALMEIDA, 2010, p. 52)

Crepaldi (2000, p. 217) “fala que a abordagem lógica à avaliação do controle interno feita pelo auditor, consiste em aplicar medidas nas considerações de transações relevantes e ativos correlatos envolvidos na auditoria, tendo como finalidade principal detectar erros e irregularidades materiais nas demonstrações financeiras”.

Portanto, é com essas ideias expostas pelos autores que conclui-se o assunto da importância e da necessidade do controle interno dentro de uma organização. Ou seja, não importa o tamanho da empresa, seja ela de grande, médio ou pequeno porte, mas sim que a mesma tenha formalizado as regras e procedimentos para que tudo funcione com harmonia.

## 2.3 CONTAS A RECEBER

“As contas a receber representam direitos adquiridos por vendas a prazo de bens ou serviços, relacionados com o objetivo social da empresa”. (ALMEIDA, 2010, p. 168).

Segundo Masi (1956, p.134), apud Sá (2002, p. 289) “Entram neste grupo os créditos que surgem por efeito de vendas de mercadoria, produtos e serviços. A este também pertencem aqueles créditos que surgem por efeito de dilatações de pagamentos de quotas sociais...”.

Para o CRC- SP/IBRACON (2000) as duplicatas e as contas a receber de clientes se relacionam diretamente com as receitas da empresa, devendo ser contabilmente reconhecida somente pelas mercadorias vendidas, ou serviços executados até a data do balanço. Devem ser baixadas somente pelas cobranças feitas, mercadorias devolvidas ou descontos comerciais e abatimentos concedidos até aquela data.

“As contas a receber representam compromissos assumidos pelos clientes de pagar alguma coisa e, assim sendo, apresentam aspectos subjetivos, não existentes no Caixa e Bancos”. (CREPALDI, 2000, p. 345).

### **2.3.1 Objetivo da auditoria nas contas a receber**

As contas a receber são reais e representam direitos efetivos sobre os devedores. Attie (1998, p. 273) salienta que “O exame de auditoria na área das contas a receber tem por finalidade atingir os objetivos previamente determinados. Dessa forma, o programa de auditoria deve ser desenhado com o intuito de evitar trabalhos desnecessários ou que não atendam aos objetivos definidos”.

No entendimento do CRC-SP/IBRACON (1996) são objetivos da auditoria nas contas a receber:

- Determinar a exatidão e a legitimidade das importâncias indicadas como contas a receber e se as mesmas não estão super ou subavaliadas.
- Determinar se a classificação das contas a receber está correta no balanço patrimonial.
- Verificar se foram feitas provisões adequadas para cobrir possíveis perdas com as contas a receber incobráveis, concessão de descontos, devoluções etc.
- Certificar-se de que nenhuma parcela das contas a receber foi dada em garantia, descontada, cedida ou negociada com exceção daquelas que estão claramente indicadas nas demonstrações contábeis.
- Verificar se estão demonstradas pelo seu valor líquido realizável. (CRC-SP/IBRACON, 1996, p. 146)

Na concepção de Attie (1998, p. 271) as contas a receber têm por objetivo:

- a) A determinação da existência e a representatividade contra os devedores duvidosos envolvidos;
- b) Fazer a determinação se é de propriedade da empresa;

- c) Determinar se houve a adoção dos princípios geralmente aceitos, bases uniformes;
- d) Detectar a existência de restrições de uso, vinculação em garantia ou em contingência;
- e) Determinar se a classificação nas demonstrações financeiras está correta, e se as divulgações aplicáveis foram expressas em notas explicativas.

O objetivo do controle interno nas contas a receber descrito na concepção de Franco e Marra (2001, p. 389), “deve apurar se as contas são autenticadas e se tem origem com as vendas, se os valores apresentados são de fato realizáveis, se esses valores correspondem à transação e se não há devoluções, descontos ou abatimentos, ou ônus a serem considerados e por fim se há avaliação prudente do montante das contas a receber, para fins de balanço”.

### **2.3.2 Controle interno usados nas contas a receber**

Na visão do CRC-SP (1996, p. 155), “um bom sistema de controle interno, deve ter na sua rotina a aprovação de limites de crédito, faturamento ao cliente, a verificação das faturas, os registros das contas a receber com valores corretos, cobrança de contas a receber, contabilização e controle de recebimentos de caixa e depósitos dos recebimentos”.

Para que o fortalecimento do controle interno seja bom, é necessário, que a administração da empresa utilize procedimentos que lhes dão segurança e tranquilidade. Sendo assim, Attie (2000, p. 271) cita os procedimentos usados para o controle nas contas a receber.

- Segregação de funções entre custódia das contas a receber e da contabilização;
- Conciliação periódica entre a custódia e a contabilidade
- Autorização para descontos por pessoa independente de sua guarda;
- Análise permanente das contas a receber atrasadas e esforço para seu recebimento;
- Utilização de recebimento por via bancária;
- Confirmação dos devedores, por pessoa independente da custódia

Para que uma empresa mantenha um bom controle nas contas a receber, ela precisa de uma boa forma de organização.

### **2.3.3 Procedimentos de auditoria usados nas contas a receber**

Segundo Almeida (2010, p. 175) “Existência, avaliação e classificação são os três principais pontos que o auditor deve descobrir na auditoria dos valores a receber”. O mesmo

também relata no seu estudo a importância nos procedimentos das confirmações de contas a receber de clientes, teste de avaliação das contas a receber de clientes, teste do ajuste a valor presente, teste de outras contas a receber e outros procedimentos de auditoria.

Na concepção de Franco Marra (2001, p. 390) há dois tipos de procedimentos de auditoria:

a) **Listagem:** o auditor deve ter em mãos a listagem analítica de todas as contas a receber, em determinada data, para verificar se as mesmas estão em conformidade com o razão. Com isso o auditor poderá avaliar a probabilidade de recebimentos de títulos mais antigos. Geralmente esse procedimento é lento, pois as empresas costumam ter um grande número de duplicatas, sendo que estas estão diretamente ligadas com as vendas.

b) **Confirmação direta (circularização):** o auditor fará uma análise para obter uma amostragem, esta não pode ser inferior a 10% e nem 80% do valor pecuniário de todas as contas a receber. Os testes efetuados sobre o controle interno orientará quanto à profundidade da amostragem. As seguintes situações devem ser observadas:

Contas com faturamento muito alto no fim do exercício;

Contas cujos devedores se encontram em má situação financeira;

Contas canceladas durante o ano por serem consideradas incobráveis ou com explicação inconvincente;

Contas com saldos credores.

Nos casos acima, se recomenda a circularização integral e a reiteração dos pedidos, nos casos de falta de resposta, além disso, esses casos devem ser investigados nos registros, pois podem estar sujeitas a erros ou fraudes o auditor deve efetuar a conferência dos endereços e a entrega das cartas. As respostas deverão ser confrontadas com a listagem original.

Quando o número de respostas for insatisfatório, o auditor poderá pedir um segundo ou terceiro pedido. As conferências e as divergências deverão ser anotadas na listagem, esta integrará os papéis de trabalho do auditor. Em anexo o auditor fará uma conta para analisar os percentuais de pedidos de confirmações e as respostas obtidas, destacando nas respostas, o percentual das corretas e das divergentes.

#### 2.3.4 Confirmação das contas a receber de clientes

Na concepção de Attie a utilização dos procedimentos de confirmação das contas a receber deve ser:

O tipo de confirmação a ser empregado é algo pertinente aos desejos de evidências do auditor para subsidiar sua conclusão acerca das contas a receber. Usualmente, tem-se determinado que a confirmação positiva traz maiores subsídios, sendo recomendada para os devedores dos quais o auditor deseja obter resposta formal. A confirmação negativa é usualmente utilizada como complemento da amplitude do teste de confirmação e geralmente envolve valores pequenos e antigos. (ATTIE,

1998, p. 274)

Almeida (2010, p. 175) é bem específico na sua explicação em relação à confirmação das contas a receber, afirmando que “o auditor deve obter uma listagem dos saldos individuais ou razão analítico, deve conferir a soma da listagem e fazer a confrontação com a conta razão geral dos clientes, também, deve seleciona-los para serem confirmados”.

### **2.3.5 Teste de avaliação das contas a receber de clientes**

No entendimento de Crepaldi (2000, p. 349) “cada conta deve ser classificada pela idade, em uma coluna. Na conclusão, os totais das colunas devem mostrar o vencimento das contas, possibilitando ao auditor determinar a possibilidade de ser realizada a cobrança, uma vez que as vencidas mais antigas têm indício de pouca possibilidade de realização”.

### **2.3.6 Cuidados do auditor em relação às fraudes em duplicatas a receber**

Segundo Franco e Marra (2011, p.59), “fraude, o ato intencional de omissão ou manipulação de transações, adulteração de documentos, registros e demonstrações contábeis”.

“As fraudes do setor de Caixa e bancos se situam basicamente na apropriação ou na manipulação indébita de numerários”. (FLORENTINO, 1988, p. 133).

Segundo Sá, como ocorre no caixa, às duplicatas a receber, isto é, o movimento dos clientes, também podem dar origem a fraudes. As fraudes mais comuns detectadas são:

- a) Liquidação de uma conta de clientes com uma suposta devolução de mercadorias ou produtos, desviando o numerário recebido.
- b) Tomada de endosso em banco em cheque de cliente que liquida uma duplicata omissão de entrada de dinheiro em caixa.
- c) Substituição de uma duplicata autentica por outra falsa, entregando-se a verdadeira ao cliente com quitação e mantendo a outra em carteira como insolvente.
- d) Baixa de uma conta de cliente por considerá-la como insolvente, quando na realidade o cliente já liquidou seu debito (esta fraude pode contar até com o elemento de cobrança, que expedirá avisos de cobrança e alegará, por exemplo, que o sacado está ausente, que se mudou para um lugar ignorado etc.).
- e) Lançamento de debito a menos em conta de clientes, retendo-se a diferença a favor do fraudador.
- f) Lançamentos de credito a mais na antecipação de numerários de clientes por conta de compras, retendo-se na data de liquidação a diferença a favor do funcionário que comete a fraude.
- g) Faturamento de uma venda a vista.
- h) Inclusão, na conta de clientes, de créditos diversos liquidáveis em longo prazo.

- i) Inclusão, na conta de clientes, de uma conta de cliente que já liquidou uma duplicata cujo valor foi retido pelo empregado que cometeu o desvio.
- j) Elaboração de listas falsas de remessa de títulos a representantes para a cobrança.
- k) Extravio de duplicatas já recebidas das quais não se deu entrada de numerário e substituição por outros títulos (como nota promissória) falsos que encerrem um débito antigo na conta de clientes para a abertura de um novo ainda não vencido em Créditos Diversos ou Títulos a Receber
- l) Débito de faturas em contas de consignação em vez de contas de clientes.
- m) Troca de números de códigos em contas de clientes. (SÁ, 2002, p. 292)

Na concepção de Migliavacca (2002, p. 35) são fatores preponderantes para a ocorrência de fraudes nas organizações:

- Integridade moral: esta diz respeito à formação moral, ética da personalidade do indivíduo;
- Pressões circunstanciais: se relaciona com as necessidades materiais, devido à fraqueza de caráter, a pessoa se sente pressionada para manter um padrão de vida do qual não poderia ter;
- Oportunidade: ocorre quando há a existência de condições propícias para a prática do ato lesivo.

Para Attie (1998, p. 127) há várias modalidades de fraudes, e das diversas fraudes já tentadas, houve a possibilidade de classificá-las:

- a) Não encobertas: são aquelas onde o autor não possui a necessidade de esconder, pois o controle interno é muito fraco, um exemplo, é a retirada de dinheiro do caixa sem efetuar nenhuma contabilização.
- b) Encobertas temporariamente: é aquelas feitas sem afetar os registros contábeis, um exemplo, é a retirada de dinheiro das cobranças, onde há a omissão do registro das mesmas, de modo que o seu montante possa ser encoberto com os registros das cobranças posteriores, e assim sucessivamente.
- c) Encobertas permanentes: os autores têm a preocupação de alterar as informações contidas nos registros das cobranças, para de fato ocultar a irregularidade. Um exemplo é a retirada do pagamento feito pelos clientes, mantêm as somas corretas nos registros de cobranças, mas devem ser alteradas as somas no razão geral, modificando também outra soma de algumas contas de despesas para assim manter a igualdade entre os saldos credores e devedores.

Os autores mencionados acima enfatizam bem a necessidade do controle das duplicatas a receber, pois elas estão expostas a vários tipos de fraudes e são facilmente manipuladas. Portanto se faz necessário um cuidado maior nessa conta.

### **2.3.7 Provisão para devedores duvidosos**

Conforme CRC-SP (1992, p.154), “as provisões devem ser constituídas por valores que cubram a expectativa de perdas. Na data do balanço deve ser efetuada uma análise nas contas dos clientes verificando as possíveis perdas, e pela essa estimativa constituir a provisão para devedores duvidosos”.

Em relação às provisões para devedores duvidosos Franco e Marra (2001, p. 392), menciona que depois de terminado o trabalho de auditoria, o auditor têm a capacidade de determinar qual é o montante da provisão para devedores duvidosos. Essa provisão é baseada nas estimativas das probabilidades das quantias de pessoas que deixarão de pagar suas dívidas.

O mesmo também fala que o principal elemento de informação é a listagem, esta preparada por ordem de data. Essas datas aliadas com os resultados de circularização darão uma ideia aproximada do montante da provisão de devedores duvidosos.

No entendimento de Almeida (2010, p. 170), “a finalidade das empresas é comprar e vender, e quando uma empresa faz uma venda a prazo, parte-se do pressuposto que o seu cliente irá pagar a dívida, caso contrário não efetuará a venda. Mas devido a uma série de motivos, alguns clientes acabam não pagando, sendo assim as contas a receber ficam superavaliadas, distorcendo as informações das demonstrações financeiras”. Portanto, devido a esses fatos, as empresas devem constituir a provisão para devedores duvidosos para suprir o montante das possíveis perdas.

A provisão tem o seu valor necessário estabelecido em duas etapas. A primeira é de identificar as perdas já conhecidas, e a segunda etapa, é realizar uma estimativa das contas a receber dos clientes restantes, tendo como base os exercícios anteriores. Essa estimativa é feita por idade de vencimento e aplicando os percentuais de históricos de perdas.

A provisão tem o seu valor necessário estabelecido em duas etapas. A primeira é de identificar as perdas já conhecidas, e a segunda etapa, é realizar uma estimativa das contas a receber dos clientes restantes, tendo como base os exercícios anteriores. Essa estimativa é feita por idade de vencimento e aplicando os percentuais de históricos de perdas.

### **2.3.8 Duplicatas descontadas**

De acordo com Sá (SÁ, 2002, p.309) “as duplicatas entregues a terceiros para que exerçam a função de cobrança exigem a saída do título representativo da dívida, mas não o encerramento ou dedução do saldo a receber do cliente”.

Para o CRC-SP a explicação de duplicatas descontadas se dá no seguinte trecho:

É muito comum que se efetue o desconto de duplicatas a receber em estabelecimentos bancários. O banco compra a vista essas duplicatas, “descontando” no ato as despesas bancárias e os juros a que tem direito pelo período a transcorrer entre a data do crédito bancário e a data do vencimento das duplicatas. Todavia, as condições desses descontos de duplicatas definem que a empresa que efetuou o



desconto é responsável pelo pagamento das duplicatas ao banco, caso o cliente deixe de efetuar o pagamento no vencimento. Por esse motivo, o montante das duplicatas ou contas a receber descontadas na data do balanço deve ser demonstrado subtrativamente das contas a receber respectivas, de modo que fique claro que a empresa que a empresa negociou aqueles direitos, mas poderá vir a ter de readquiri-los, caso o devedor deixe de pagar. Não devem essas duplicatas descontadas figurar no passivo, pois não existe ainda a dívida por parte da empresa. Esta só existe à medida que ocorre o vencimento dos títulos e o devedor não paga. (CRC-SP, 1992, p. 151)

As duplicatas descontadas é uma das formas mais fáceis que a empresa possui de captar dinheiro para manter o seu capital de giro, pois o banco antecipa o pagamento desses títulos, descontando uma taxa de juros.

### 2.3.9 Outras contas a receber

Conforme o IBRACON CRC/SP (2000), se o total da conta não for significativo, deve ser apresentado em um só título, mas sendo relevante deve-se apresentar de forma segregada por espécie, de acordo com o Quadro 3

**Quadro 3:** Outros créditos e seus critérios de avaliação

<b>Contas a receber</b>	<b>Critérios de avaliação</b>
Títulos a receber	Pode originar-se das próprias contas normais a receber de clientes, as quais, quando vencidas e não pagas, podem ser renegociadas mediante a troca por notas promissórias, com novos prazos de vencimento, normalmente acrescidos de juros.
Cheques em cobranças	São cheques recebidos até a data do balanço, mas não cobráveis imediatamente, por serem pagáveis em outras praças ou por outras restrições em seu recebimento à vista.
Dividendos propostos a receber	Registros de dividendos que a empresa tenha direito, em função de participações em outras empresas.
Adiantamentos a terceiros	Numerário entregue a terceiros, sem vinculação específica ao fornecimento dos bens, produtos ou serviços contratuais indeterminados.
Impostos a recuperar	Pela própria sistemática fiscal desses impostos, os débitos pelas vendas são compensados mensalmente pelos créditos das compras, remanescendo um saldo a recolher ou a recuperar.
Provisões	Classificadas em duas, são elas, provisão para créditos de liquidação duvidosa e provisão para perdas. Na data do balanço deve-se efetuar uma análise analítica de cada uma das contas, verificando prováveis perdas, e as contas mais suscetíveis de perdas por crédito de liquidação duvidosa que são os títulos a receber, cheques em cobrança, adiantamentos a terceiros.

Fonte: IBRACON CRC/SP (2000, p. 45).

Almeida cita algumas transações que são denominadas como outras contas a receber, e

que também não deixam de ser importantes para o bom funcionamento dentro de uma organização.

Adiantamentos (férias, viagens, 13º salário etc.) e empréstimos a empregados, administradores, acionistas e empresas controladas e coligadas;  
Impostos a recuperar (ICMS e IPI);  
Depósitos compulsórios;  
Banco conta vinculada;  
Sinistros a receber;  
Contas retificadoras (provisão para devedores duvidosos, duplicatas descontadas).  
(ALMEIDA, 2003, p. 197)

“As contas a receber de outros, que não são clientes, podem ser ativo circulante, mas normalmente, se enquadram em uma categoria à parte, denominada Outras contas a receber”  
(ATTIE, 2000, p. 350).

## 2.4 PESQUISAS SIMILARES OU CORRELATAS

O quadro 04 apresenta pesquisas similares a presente pesquisa.

**Quadro 04:** Pesquisas similares ou correlatas

Autor	Objetivo	Resultado	Instrumento de Pesquisa
Zenni (2007)	Esta pesquisa analisa o sistema de controle interno na área financeira de uma empresa de pequeno porte, enfatizando a importância da aplicação de controles nas atividades relacionadas às contas a receber, contas a pagar, caixa e bancos. Tem-se como objetivo geral a proposta de contribuir para o desenvolvimento dos procedimentos usados no departamento financeiro de pequenas empresas, comparando os controles utilizados pela entidade estudada com pesquisados na fundamentação teórica.	Através do que foi constatado na empresa analisada e na fundamentação teórica apresentada, conclui-se que são de grande importância a criação, utilização, manutenção e revisão de sistemas de controles internos eficientes no setor financeiro, recomendando-se um estudo constante pelas empresas nesse setor.	Para isso foi realizado um estudo de caso em uma empresa familiar no ramo de comércio de medicamentos, em Florianópolis.
Lizote; Angioletti e Zimmermann (1997)	Este estudo tem como objetivo verificar se os controles internos das contas a receber e a pagar das empresas do segmento de moda íntima e linha praia estabelecidas em Ilhota/SC influenciam no desempenho organizacional.	Os resultados indicam que o uso dos controles das contas a receber e a pagar não se realiza plenamente de acordo às normas e ao relacionamento com o desempenho, só se verifica para uma significância de 10%.	Os procedimentos metodológicos adotados distinguem o trabalho como quantitativo e de natureza aplicada. Suas propriedades o posicionam como de objetivo descritivo, com base aos dados obtidos numa survey com questionário. O tratamento estatístico incluiu a caracterização da amostra por meio das frequências com que ocorrem as informações solicitadas e o uso da análise fatorial e de correlações.

Silva (2013)	<p>O objetivo do presente estudo consiste em identificar se os controles internos financeiros (contas a receber e contas a pagar) de duas empresas do Grupo Valmir Imóveis estão sendo realizados conforme preconiza a literatura e se atendem as normas de auditoria para os referidos controles internos.</p>	<p>Os resultados obtidos no contas a pagar e a receber em ambas as empresas foi satisfatório com relação à utilização das normas. Porém, na empresa Visaluz atenção especial deve ser dispensado aos juros pagos em títulos, o qual atualmente é feito sem autorização. Por fim, em um parecer geral foi possível observar que ambas as empresas fazem uso da maioria dos procedimentos de controle interno financeiro ditado pelas normas de auditoria</p>	<p>A metodologia utilizada para realização do estudo foi por meio de questionário plicado ao gestor da empresa com 15 questões para contas a receber e 16 questões para o contas a pagar. Após análise das respostas obtidas por meio do questionário foi possível visualizar se as empresas objeto do presente estudo atendem aos critérios estabelecidos pela literatura e pelas normas de auditoria.</p>
Uliano (2007)	<p>O objetivo geral deste trabalho é identificar os principais tipos de controles internos relacionados às atividades de contas a receber que devem auxiliar a gestão de uma empresa comercial do ramo de materiais para construção.</p>	<p>Depois de todos os dados obtidos, constatou-se que a empresa utiliza vários tipos de controles internos de contas a receber em suas atividades: confirmação de saldos com terceiros, segregação de funções de recebimentos e registros e relatórios internos. Porém, apresenta problemas em relação ao controle de risco de crédito, devido ao percentual muito alto de perdas com clientes incobráveis. Foi verificado que não há um controle adequado em relação à provisão para perdas. Após a análise e descrição dos controles internos de contas a receber utilizados pela empresa, pode-se observar o quanto eles se mostram importantes na gestão eficiente das operações de contas a receber de micro e pequenas empresas.</p>	<p>Em relação à metodologia do trabalho, utilizou-se a pesquisa exploratória e descritiva e a mesma desenvolveu-se sobre um estudo de caso. Quanto à abordagem do problema, o estudo caracteriza-se como sendo qualitativo. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com o proprietário da empresa em questão por meio de visitas feitas regularmente na empresa.</p>

### 3 METODOLOGIA

Neste capítulo apresenta-se o processo de pesquisa; quais os procedimentos e técnicas que foram utilizados para a coleta de dados; instrumentos que foram utilizados para análise; interpretação dos dados e, por fim, é efetuada a apresentação, resultados, conclusões e sugestões de melhorias.

Segundo Gil, a pesquisa pode ser definida no seguinte sentido:

Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema. (GIL, 2002, p. 17)

Gil ainda faz menção de que há muitas razões que determinam a realização de uma pesquisa. Elas podem ser classificadas em dois grupos: razões de ordem intelectual que decorrem do desejo de conhecer pela própria satisfação de conhecer; e razões de ordem prática, as quais decorrem do desejo de conhecer com vistas a fazer algo mais eficiente ou eficaz.

#### 3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA

Quanto à espécie, a presente pesquisa se refere a uma pesquisa diagnóstica. Sendo assim Diehl e Tatim (2004, p. 57) mencionam que “há muitas possibilidades de projetos que visam ao diagnóstico interno, ou do próprio ambiente da organização da empresa em todas as áreas. As pesquisas que têm como meta fazer o diagnóstico de organização, geralmente não acarretam custos muito altos, mas são dificultadas pela questão da confidencialidade dos dados ou pela desconfiança do empresário, que tem de abrir informações para seus estagiários”.

Quanto aos objetivos da pesquisa, pode-se classificar como uma pesquisa descritiva. Segundo o entendimento de Gil (2002, p. 42) as pesquisas descritivas, possuem como objetivo primordial a descrição das características de uma determinada população, ou então, o estabelecimento de relações entre as variáveis. Há inúmeros estudos que podem ser classificados sobre este título e uma de suas características mais significativas está na utilização das técnicas padronizadas de coleta dos dados, entre eles, questionários e a

observação sistemática.

O autor ainda salienta que algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência das relações entre suas variáveis, pretendendo assim determinar a natureza dessa relação.

No que se refere à classificação quanto aos objetivos, pode-se enquadrar este trabalho nas pesquisas mistas quali-quantitativa que, segundo Diehl e Tatim, se caracteriza pelo recurso da quantificação tanto na coleta de dados, e também no tratamento das informações por meio de técnicas de estatística, como percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outras. Tudo isto visa garantir resultados e evitar distorções de análise e de interpretação, possibilitando uma margem de segurança maior quanto às inferências.

Já a pesquisa qualitativa pode ser descrita pela complexidade de determinados problemas e a interação de certas variáveis, compreender e classificar os processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de dados do grupo e possibilitar, em um nível maior de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos. Patrício et al. (2000) apud Diehl e Tatim (2004, p.52) citam algumas características aos estudos qualitativos:

Os dados são coletados nos contextos em que são construídos;  
 A análise dos dados é desenvolvida no decorrer do processo de levantamento deles;  
 Os estudos são apresentados de forma descritiva, com enfoque na compreensão e interpretação à luz dos significados dos próprios sujeitos e de outras referências da literatura;  
 A teoria é construída por meio da análise dos dados empíricos, para após ser aperfeiçoada com leitura de outros autores, mas com estudos qualitativos podem partir de categorias preexistentes;  
 A interação entre pesquisador e pesquisado deve ser fundamental, razão pela qual se exige do pesquisador o aperfeiçoamento em técnicas comunicacionais;  
 A interação de dados qualitativos com dados quantitativos não é negada, e sim do à complementaridade desses dois modelos é estimulada.

Assim, Trivinos (1987) menciona que, na pesquisa qualitativa, não existe a sequência rígida da pesquisa quantitativa, ou seja, o pesquisador tem a liberdade teórico-metodológica para realizar seu estudo. Também, os limites são fixados pelas condições exigidas a um trabalho científico, mas ela deve apresentar uma estrutura coerente, consistente, original e um nível de objetivação capaz de merecer a aprovação dos cientistas num processo intersubjetivo de apreciação.

Quanto aos procedimentos técnicos, diz respeito à pesquisa documental. Na concepção de Gil (1995, p. 51) a pesquisa documental é parecida com a pesquisa bibliográfica. “A diferença entre elas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica utiliza

contribuições de autores sobre o assunto, a pesquisa documental utiliza materiais que ainda não obtiveram um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaboradas de acordo com os objetivos das pesquisas”.

A pesquisa descritiva foi utilizada na elaboração do presente trabalho principalmente para a aplicação do questionário e coleta de dados dentro da empresa. Para a classificação da pesquisa foi necessária à utilização qualitativa/ quantitativa, onde a qualitativa permite a avaliação do controle interno através do conhecimento teórico, aplicando questionários e a quantitativa fez uma análise dos valores em percentuais tanto no procedimento de circularização bem como na classificação das contas por vencimento. Por fim, em relação aos procedimentos, foi escolhida a documental, pois permite a coleta de dados em documentos fornecidos pela empresa.

### 3.2 PLANO DE COLETA DE DADOS

“Há inúmeros meios de se obter informações por meio de coleta de dados. As técnicas de coleta de dados devem ser escolhidas e aplicadas pelo pesquisador, mas todas elas possuem qualidades e limitações, cuja eficiência depende da sua utilização e adequação”. (DIEHL e TATIM, 2004, p. 65).

A presente pesquisa teve como base de coleta de dados entrevista padronizada ou estruturada aplicada a gerente financeira e o gerente administrativo da empresa Supermercadista. Será pesquisado dentre os 1500 clientes, uma amostra intencional de 624, onde haverá um erro tolerável de 3%. Neste procedimento será efetuada uma amostragem probabilística.

No entendimento de Diehl e Tatim (2004, p. 66), “a entrevista, é quando há um encontro entre pessoas, onde uma delas obtenha informação a respeito de determinado assunto mediante a uma conversa de natureza profissional. Este procedimento é utilizado para a coleta de dados, ou para ajudar no tratamento de um problema social. Na entrevista padronizada ou estruturada, o entrevistador segue um roteiro já estabelecido. As perguntas feitas são predeterminadas, e se realiza a partir de um formulário elaborado, este é feito com pessoas selecionadas de acordo com um plano. Neste caso o entrevistador não é livre para alterar a ordem ou elaborar outras perguntas”.

Para que o presente trabalho pudesse ser realizado, houve a necessidade de obter

conhecimento do controle interno na empresa, analisando e verificando o método de política usado pela mesma na concessão de crédito aos clientes. Também foi necessário o conhecimento de outras áreas da empresa, como o sistema de faturamento, entrada saída, cobranças, enfim, praticamente todo o processo operacional da empresa e observando se estes processos são de fato efetuados pelos colaboradores.

A coleta de dados foi obtida com os questionários, fluxogramas, entrevistas, teste de observação, confirmação dos saldos e análise documental. Após uma entrevista com os responsáveis do Supermercado, onde fora abordando como ocorre o procedimento das vendas a prazo, foi possível a elaboração de um fluxograma de modo a facilitar o entendimento do processo e identificar possíveis falhas no processo.

Para a elaboração do questionário com 21 questões, foi necessário que o mesmo fosse adaptado ao autor Sá (2002, p. 295 a 298). A aplicação e o recolhimento se deram no dia 19 de abril de 2015, para a gerente financeira e o gerente administrativo que são as duas pessoas que possuem acesso aos dados requeridos. Cada um deles respondeu individualmente sem interferência um do outro nas respostas.

Na revisão das respostas dos questionários aplicados, observou que 90,48% das respostas foram coerentes das duas pessoas, portanto somente em 9,52% das respostas houve divergências.

Para análise documental, foi elaborada uma planilha que classifica as contas por ordem de vencimento de modo a facilitar a organização e entendimento das mesmas. Já para a circularização, que consiste no envio de cartas com a finalidade de confirmar os saldos dos clientes com a empresa, fora fixado um limite de R\$ 500,00, onde os valores que ultrapassassem essa quantia de mais significância seriam circularizados.

### 3.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

No entendimento de Pádua (1998, p. 74) esta etapa não se realiza automaticamente. “Ela exige criatividade, caso contrário o trabalho não passa o nível da compilação de dados, ou opiniões de um determinado tema. A análise dos dados é importante, pois por meio desta há condições de se evidenciar a criatividade do pesquisador. De outra forma, não haveria sentido a atividade de pesquisa”.

Os anos analisados compreendem os períodos de 2007 até maio de 2015. Foi efetuada



a análise de uma amostragem de notas promissórias para detectar a quantidade de clientes cadastrados, o volume de contas a receber, o volume das contas vencidas, também foi circularizado cerca de 2% dos clientes para a confirmação dos saldos. Foi elaborado um fluxogramas para mapear as tarefas e facilitar o melhor entendimento dos processos e a maneira que cada pessoa contribui para o bom funcionamento do início até o fim do processo das contas a receber.

### 3.4 DELIMITAÇÕES DO ESTUDO

O presente estudo delimita-se como temporal, o qual possui uma restrição exclusiva em auditoria nas contas a receber, não abrangendo outras áreas do assunto de auditoria abordado e nem da contabilidade.

### 3.5 HISTÓRICO E CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Supermercado abriu suas portas no dia 27 de julho de 2005, após a compra de um supermercado já existente. Este, portanto, veio atuar na venda de produtos alimentícios, limpeza e perfumaria.

Inicialmente a direção contava com cinco pessoas da família, e um quadro de funcionários com doze integrantes de diferentes idades, onde cada um atuava em um setor específico da empresa.

Passado um tempo, por motivos afins, a empresa viu-se obrigada a desocupar o espaço onde operava e procurar um novo ambiente. Após várias negociações, veio então um novo lugar, mais amplo e arejado, podendo este abrigar melhor as novas instalações. O novo endereço se encontra hoje. As instalações de gôndolas, câmaras frias, fruteira, açougue e equipamentos de informática, foi toda renovada por produtos novos, tendo em vista um maior conforto para os clientes e um visual estético mais moderno para a empresa.

Em 2009 o Supermercado fez uma parceria com a Rede Super Útil, cuja empresa tem por objetivo agrupar aproximadamente 79 estabelecimentos de ramo alimentício para efetuar compras com menores preços. Essa iniciativa do Supermerdo foi um diferencial em relação à concorrência, pois se consegue vender os produtos por um preço melhor e com uma margem

significativa, em virtude dessa compra em conjunto.

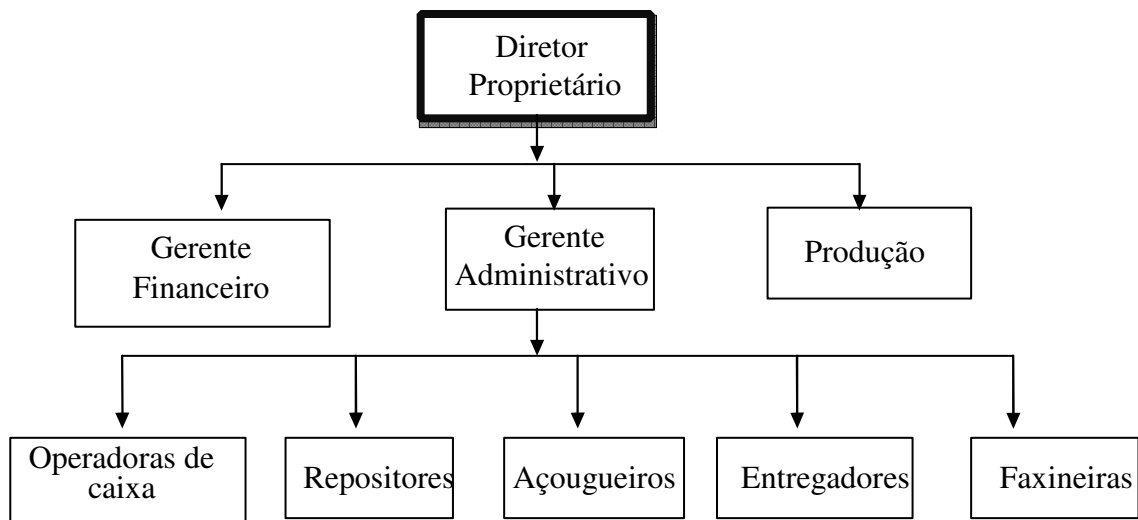
Atualmente a empresa opera com quatro pessoas na administração e quinze colaboradores nos demais setores funcionais da organização. Além dos serviços já mencionados, o Supermercado ainda disponibiliza a entrega das compras à domicílio com um custo simbólico para o cliente.

A empresa foi constituída a fim de atender a necessidade do público da região no ramo da alimentação, limpeza e higiene pessoal, oferecendo qualidade, diversidade, preços nos produtos e ofertando também um bom atendimento.

### 3.5.1 Organograma da empresa

O organograma serve para representar a estrutura de uma organização, possibilitando assim a identificação dos níveis de hierarquia. Segue o organograma do Supermercado representado pela Figura 1.

**Figura 1:** Organograma do Supermercado



**Fonte:** Supermercado da região norte do RS, 2015..

Por meio do organograma representado acima se percebe que a principal característica da empresa é ser familiar, pois a direção é formada pelos proprietários, onde estes tomam as decisões em relação às atividades operacionais, administrativas e financeiras da mesma.

A função do diretor proprietário é saber de tudo o que acontece dentro e fora da empresa, supervisionar o todo: as compras, as vendas, o setor operacional, enfim estar por

dentro dos acontecimentos para solucionar os problemas que surgem no decorrer do processo.

No setor da gerência financeira se encontra as contas a pagar, relativas a compras a prazo, impostos, despesas operacionais, entre outros e também as contas a receber relativas às vendas a prazo para os clientes.

A gerência administrativa é responsável pela coordenação da equipe de colaboradores, fluxo de caixa, área econômica, contábil, fiscal, faturamento, suprimentos e recursos humanos.

A contabilidade do Supermercado é terceirizada, cujo mesmo colabora para uma assessoria contábil e tributária, também elabora as folhas de pagamentos, relatórios e demonstrativos contábeis, cálculo para o recolhimento de tributos, envio de SPED (Sistema Público de Escrituração Digital), conferência fiscal, entre outros serviços que a empresa necessita.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O estudo é realizado numa empresa Supermercadista, com sede na região norte – RS, atuando há dez anos no ramo alimentício, limpeza e perfumaria.

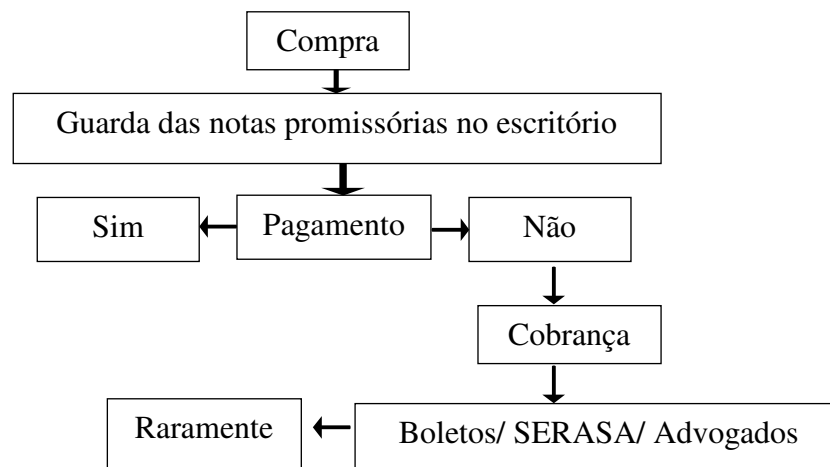
### 4.1 SITUAÇÃO ATUAL DOS CONTROLES INTERNOS DE CONTAS A RECEBER

A avaliação do controle interno dentro de uma organização é de suma importância, principalmente para fazer a verificação da fragilidade do sistema que está sendo executado dentro da empresa, além de designar os procedimentos de auditoria a serem aplicados. Como forma de avaliação, houve a elaboração de um fluxograma do processo de contas a receber e a aplicação de um questionário para os responsáveis da tarefa em questão.

#### 4.1.1 Fluxograma

Demonstra-se um fluxograma (Figura 2) de como as vendas a prazo são feitas no Supermercado, para entender o processo e diagnosticar problemas.

**Figura 2:** Fluxograma das vendas a prazo



**Fonte:** Autor, 2015

Na figura 2 demonstra que o processo das vendas a prazo é extremamente deficiente, pois não há um sistema completo de abertura de cadastro, lançamento por cliente com os valores de cada compra, não se tem uma forma específica e rígida de cobrança, isso tudo

demonstrando a fragilidade do sistema de contas a Receber.

#### **4.1.2 Análise dos resultados**

Para que se atinjam os objetivos estabelecidos neste trabalho, foi necessária a aplicação de um questionário (apêndice A) para avaliar o controle da empresa nas contas a receber. O mesmo foi aplicado às pessoas principais, sendo elas, a gerente financeira e o gerente administrativo da empresa.

O principal intuito da aplicação do questionário foi identificar, em primeiro lugar, se existe concordância das informações dentro da empresa, e posteriormente se os controles internos conseguem atender os princípios já mencionados na parte bibliográfica.

Com a observância do controle interno, juntamente com as respostas obtidas pelo questionário, ficou clara a inexistência do controle interno, principalmente nas contas a receber dentro da empresa. Sendo assim, prossegue a seguir a descrição dos pontos questionados dentro do Supermercado.

Questionados sobre um sistema de controle para as contas a receber, verificou-se que a empresa possui um sistema já integrado de contas a receber dentro do sistema total da empresa desde 2011, porém ele não é utilizado para o lançamento e controle das notas promissórias.

Com relação à existência de um cadastro individual para cada cliente, foi constatado que somente começou a ser efetuado os cadastros dos clientes no sistema em junho de 2012, mas devido à necessidade de obter os dados dos mesmos para efetuar as cobranças, foi intensificado o cadastramento no início de 2013, onde se aproveitou a oportunidade de participar da campanha Nota Fiscal Gaúcha (campanha promovida pelo governo estadual do Rio Grande do Sul para a arrecadação de impostos e como incentivo o mesmo sorteia prêmios mensal para os CPF no cupom fiscal).

As pessoas que já eram clientes do estabelecimento, mas não se sentiam a vontade de fornecer o seu CPF para a empresa, devido ao fato de residirem em uma cidade pequena onde não se tem o hábito do fornecimento de documentos, aderiram à ideia do cadastro motivados a concorrer aos prêmios ofertados pela Receita Estadual. Do mesmo modo, a empresa obteve o cadastramento de mais uma parte de seus clientes de uma forma espontânea por parte dos mesmos, com CPF, número de telefone, endereço, data de nascimento, entre outras

informações. Para o controle da empresa, este tópico seria um dos mais importantes, pois é nele que se encontra toda a informação cadastral do cliente. O estabelecimento pretende até agosto deste mesmo ano efetuar o cadastramento de 100% dos clientes.

Ainda dentro do cadastro dos clientes, há dois campos onde há a possibilidade de informar um limite estabelecido dentro das condições que o cliente possa pagar e o dia do pagamento dentro do mês. Esse limite juntamente com o restante do cadastro é visualizado pelas operadoras de caixa. Quando o limite proposto para o cliente é atingido, o sistema automaticamente informa que o cliente está bloqueado e o cupom fiscal não consegue ser finalizado. Para que haja o aumento do limite ou desbloqueio no cadastro do cliente, deve ser dado um comando no sistema dentro do escritório para desbloquear o crediário do cliente.

Indagados a respeito desse limite estabelecido para cada cliente os responsáveis responderam que para a empresa o limite de crédito seria válido, pois impossibilita que o cliente gaste mais do que o estabelecido. Porém na realidade esse limite não é respeitado pela falta da utilização dessa ferramenta do sistema.

Quando mencionado da existência de uma política de crédito dentro da empresa, as respostas da maioria as pessoas se fundamentaram na argumentação de que é inexistente uma política de crédito estabelecida dentro da organização. Para este questionamento, Sá (2002, p. 290) relata que “Uma secção de crédito, para autorizar convenientemente os créditos, precisa ter um encarregado à altura, que saiba interpretar as peças cadastrais e analisá-las com a perfeição e a rapidez que os negócios exigem”.

Já em relação a aprovação do cadastro dos clientes, constatou-se que a empresa está efetuando algumas aprovações pela consulta do CPF no SERASA. Se o cliente está sem restrições é aprovado o cadastro, se houver restrições o cadastro é recusado. Entretanto, pela falta do cadastro da totalidade dos clientes, há pessoas que conseguem efetuar a compra e fazer a nota promissória sem o conhecimento da gerência. Isso demonstra a fragilidade do sistema do controle interno nas contas a receber.

No que tange a alteração dos cadastros dos clientes no sistema, verificou-se que qualquer pessoa da gerência pode alterar os limites de créditos e os critérios de cobrança da empresa, sem autorização documental comprovando o motivo da alteração.

Já na questão de controles diários, quando indagados, atentou-se que o sistema adotado pela empresa oferece uma ferramenta de geração de boletins diários das vendas a prazo do dia, do mês, do trimestre, enfim, de qualquer data, contudo, como a empresa não lança suas notas promissórias no sistema, infelizmente, não se tem o montante exato fornecido a prazo para seus clientes. Portanto, se não há informações das vendas a prazo, também não há o

controle das contas vencidas, perdendo, desse modo, o controle sobre o crediário.

Com relação a políticas para as notas promissórias vencidas, reparou-se que não há uma política fixa para as notas promissórias vencidas, com isso corre-se o risco de as mesmas prescrevam não havendo mais como efetuar cobrança comum e nem por meios legais.

Questionados sobre o envio de extratos mensais para os clientes obterem controle de suas contas, analisou-se que devido à falta deste controle nas contas a receber, não ocorre o envio de extratos mensais para os clientes informando o valor de seus débitos com a empresa e nem vencimento das mesmas, pois não há o valor no sistema para ser informado para os compradores.

Indagados se ocorre a utilização de boleto bancário como forma de pagamento, a resposta foi que, para alguns clientes que preferem a emissão de um título como forma de pagamento da compra, ou clientes que renegociaram a dívida, e como forma de pagamento também pediu o parcelamento com boleto, gera-se, portanto, o boleto no sistema e ocorre a entrega para o cliente. As notas promissórias ficam na empresa até a quitação total dos títulos e o controle ocorre por meio da administração via sistema do banco ou pelos de relatórios efetuados pela agência bancária demonstrando as movimentações.

Já a entrega dos títulos para os clientes, acontece de duas formas: Uma é pelos correios e a outra é por meio de um funcionário da empresa que faz entrega em domicílio.

Questionando-se também sobre a questão do prazo médio de recebimento de contas, se obteve a resposta que, em média, mas não baseado em dados concretos, o prazo médio de recebimento das contas pelas vendas a prazo é de 42 dias.

Quando questionados se cada expedição de mercadoria correspondia a uma nota fiscal, a resposta foi de que nem toda a expedição de mercadoria corresponde a uma nota fiscal.

Já com relação a desconto de títulos no banco para auxiliar no capital de giro, constatou-se que devido à empresa obter um capital de giro razoável, a mesma não tem a necessidade de descontar títulos no banco até o presente momento.

Na questão das contas em atraso, verificou-se que há a cobrança de juros sobre as mesmas. É feita a atualização no sistema do cálculo exato com juro de 1% a.m. simples, sem pro rata die e em alguns casos é cobrado também o Índice Geral de Preços do Mercado do período de atraso.

Mas algumas promissórias com muito atraso, ou com mais dificuldade de cobrança são entregues para advogados efetuarem uma execução de título extrajudicial, onde algumas vezes o cliente parcela a dívida, e em outras a tentativa é inválida.

Notou-se que em relação ao controle e a administração das funções de venda, crédito,

faturamento, cobrança e recebimento, são explícitas falhas, principalmente no que diz respeito ao controle interno. Tudo isso se dá devido à falta de um controle interno mais rigoroso.

A empresa não adota o rodízio de funcionários, cada qual é fixo no seu setor, com exceção de quando um tira férias, com isso é transferido um colaborador de outro setor para cobrir as férias do colega, ficando, assim, com dois setores até a volta do outro funcionário. Esse processo ocorre pelo fato de a empresa não ter um grande porte e ter somente um colaborador em cada setor.

Neste contexto, em relação à segregação de funções, também já mencionada no referencial teórico, Almeida (2010, p.46) cita que “A segregação de funções consiste em estabelecer que uma mesma pessoa não possa ter acesso aos ativos e aos registros contábeis”.

Por fim, no que se refere às funções dos colaboradores foi evidente que as mesmas são claras e definidas. Cada colaborador cuida de um setor da organização, o que contribui para que cada um seja responsável por uma parte da empresa, pois se ocorrer algum problema sabe-se quem responsabilizar por tal ato.

#### 4.1.3 Contas a receber na Empresa Supermercadista do Norte Gaúcho

Após as respostas obtidas através do questionário, foi analisado por meio do Balanço patrimonial o saldo da conta clientes disponível em 30/07/2015, e depois desse procedimento foi realizado a somatória das contas a receber na empresa, para efetuar o confronto dos valores, de acordo com a Tabela 1.

**Tabela 1:** Valores das contas a receber em 30 de julho de 2015 registrado na empresa.

Contas a receber	Valor	%
Duplicatas a receber	634.803,77	100%
Total	634.803,77	100%

Fonte: Supermercado região norte do RS, 2015

Durante a realização dos trabalhos, foi elaborada uma amostragem da porcentagem de clientes cadastrados. Da totalidade de 1500 clientes, foi pesquisada uma amostra de 624 pessoas, ou seja, 41,6% deste total. Foi constatado que na atualidade 80% dos clientes possuem cadastro, faltando somente 20% para cadastrar, ou seja, de cada 10 compradores no



estabelecimento, 8 já estão cadastrados.

### 4.3 Contas a Receber por Vencimento

Após a somatória do total das contas a receber, foi efetuado um demonstrativo com as contas a receber por vencimento na data base no dia 30 de julho de 2015.

**Tabela 2:** Contas a receber por vencimento

<b>Data</b>	<b>Valor em R\$</b>	<b>%</b>
Duplicatas a vencer	223.534,58	35,21%
Vencidas de 0 a 30 dias	73.607,51	11,60%
Vencidas de 31 a 60 dias	41.243,81	6,49%
Vencidas de 61 a 90 dias	32.892,19	5,18%
Vencidas de 91 a 120 dias	20.034,96	3,16%
Vencidas de 121 a 180 dias	18.083,01	2,85%
Vencidas a mais de 180 dias	225.407,71	35,51%
Total das duplicatas	634.803,77	100%

Fonte: Adaptado a Almeida 2010

Depois de as duplicatas serem classificadas por vencimento, obtiveram-se os seguintes resultados demonstrados acima. Os valores mais significativos encontram-se nas duplicatas a vencer com 35,21% e nas contas vencidas a mais de 180 dias com 35,51%. Se a conta clientes estivesse lançada na contabilidade, as contas vencidas com mais de 180 dias, poderia ser constituída uma provisão para créditos de liquidação duvidosa, segundo os princípios de contabilidade e os autores citados anteriormente, no valor de R\$ 225.407,71.

As contas vencidas de 31 até 180 dias são valores que ao final do somatório representam um valor com certo grau significativo para a empresa. Certamente se a empresa tivesse uma política de crédito definida e efetiva esses valores seriam menores. Contudo, a organização deve rever esses valores de modo a reverter esse quadro inadimplente.

### 4.3.1 Carta de Confirmação

Tendo como base a avaliação do controle interno, foram selecionados alguns clientes para que procedesse a confirmação dos seus saldos através de carta de confirmação no dia 25 de julho de 2015. Como critério de valor, foi estabelecido um limite mínimo de R\$ 500,00 por cliente. O modelo de carta de confirmação está no Apêndice B deste trabalho.

A composição da circularização dos clientes do Supermercado está na tabela 3.

**Tabela 3:** Circularização das contas a receber

Descrição	Valor	%
Valor das contas a receber	634.803,77	100%
Valor das contas a receber circularizadas	12.658,25	2.00%
Valor das contas a receber não circularizadas	622.145.52	98.00%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Devido à empresa ter um grande número de clientes e esse fator dificultar uma porcentagem maior de pessoas a serem circularizadas, foi estabelecido que somente 2,00% das pessoas fossem circularizadas. As cartas foram enviadas para os clientes no dia 25 de julho de 2015 e recolhidas no dia 29 de julho de 2015.

**Tabela 4:** Retorno das cartas de confirmação

Descrição	Valor	%
Valor das cartas de confirmação enviadas	12.658,25	100%
Valor das cartas de confirmação recebidas	8.954,71	70.74%
Valor das cartas de confirmação não confirmadas	3.703.54	29.26%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2015.

Como se percebe na tabela acima, o percentual de confirmação com relação às cartas enviadas foi visto que 70,74% dos clientes responderam esse percentual contribuiu de forma significativa para uma melhor avaliação dos dados, ficando somente 29,26% dos clientes sem enviar as respostas para a confirmação dos seus saldos com a empresa.

A Tabela 5 demonstra os valores confrontados dos clientes com o saldo da empresa.

**Tabela 5:** Diferenças nas contas a receber

<b>Cientes</b>	<b>Valor enviado (R\$)</b>	<b>Valor confirmado (R\$)</b>	<b>Diferenças (R\$)</b>
Cliente A	935,51	935,51	0,00
Cliente B	554,58	554,58	0,00
Cliente C	520,05	520,05	0,00
Cliente D	724,67	724,67	0,00
Cliente E	1450,20	1450,20	0,00
Cliente F	1457,06	1457,06	0,00
Cliente G	1291,40	1291,40	0,00
Cliente H	1123,65	1123,65	0,00
Cliente I	897,59	897,59	0,00
<b>Total</b>	8.954,71	8.954,71	0,00

**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2015

No retorno das cartas de confirmação, todos os clientes que responderam as cartas concordaram com os valores estipulados na empresa. Questionados o porquê de todos concordarem, a resposta foi que, como eles próprios não têm controle de seus débitos, então, acabam concordando com o saldo apresentado pela empresa. O único controle que os clientes poderiam utilizar seria o de guardar o cupom fiscal, mas como a maioria dos mesmos não possuem o hábito de guardá-los, para um efetivo controle, acabam, assim, por não ter o controle de suas contas.

#### 4.4 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES DE MELHORIA

Depois de efetuado um estudo sobre o controle interno do Supermercado, faz-se necessárias algumas recomendações e sugestões para que haja melhoria em relação ao controle interno da empresa.

Com relação ao sistema do controle de contas a receber já existente dentro da empresa, porém não utilizado, recomenda-se que este comece a ser utilizado o quanto antes para se obter o montante das vendas à prazo e conseqüentemente haver um controle efetivo sobre este setor da empresa. Desse modo pode-se explorar o sistema como geração dos relatórios das contas a vencer e das contas já vencidas por tempo de vencimento.

Quanto ao cadastro dos clientes, é de extrema necessidade que haja um cadastramento de todos os fregueses que desejam abrir crediário com a empresa, pois somente com os dados dos mesmos podem-se efetuar as cobranças devidas, caso não haja o pagamento. Devido ao

valor expressivo das contas já vencidas se faz necessário que seja estabelecido um limite de crédito para cada cliente, para que a empresa não perca o controle e acabe interferindo no seu capital de giro.

Recomenda-se que a empresa adote um sistema mais eficaz em relação a uma política de crédito. Observando, portanto, possíveis restrições no CPF do cliente, oferecendo um limite dentro das condições financeiras que o cliente apresenta, verificando os vencimentos das contas a prazo e tomar algumas providências para contas já vencidas como a inclusão do débito no SPC, emissão de boleto bancário e por fim uma ação judicial.

Deve-se haver um cuidado com o vencimento das notas promissórias, pois passado cinco anos nada mais poderá ser feito. É sugerido, então, que as notas promissórias já vencidas sejam separadas das não vencidas e em um curto espaço de tempo obter a melhor alternativa para que seja efetuada uma forma de cobrança que possa ser a mais eficaz possível, seja ela pela emissão de boletos ou pelo SPC.

Para os juros cobrados pelo atraso do pagamento, é recomendado que seja cobrado um juro padronizado para todos os clientes e emitir uma espécie de recibo separado do montante do capital como forma de pagamento dos juros recebidos.

A empresa deverá também efetuar o cálculo das provisões de créditos para liquidação duvidosa e na sequência adotar uma maneira de cobrança. Caso não obtenha sucesso na cobrança, então, será efetuada a baixa dos valores vencidos a mais de 180 dias.

No que tange o controle interno como um todo fica evidente a limitação que cada setor possui, porém, para sanar as deficiências de cada área seria necessário um estudo mais aprofundado detectando, assim, o real problema e a obtenção da solução mais aprofundada.

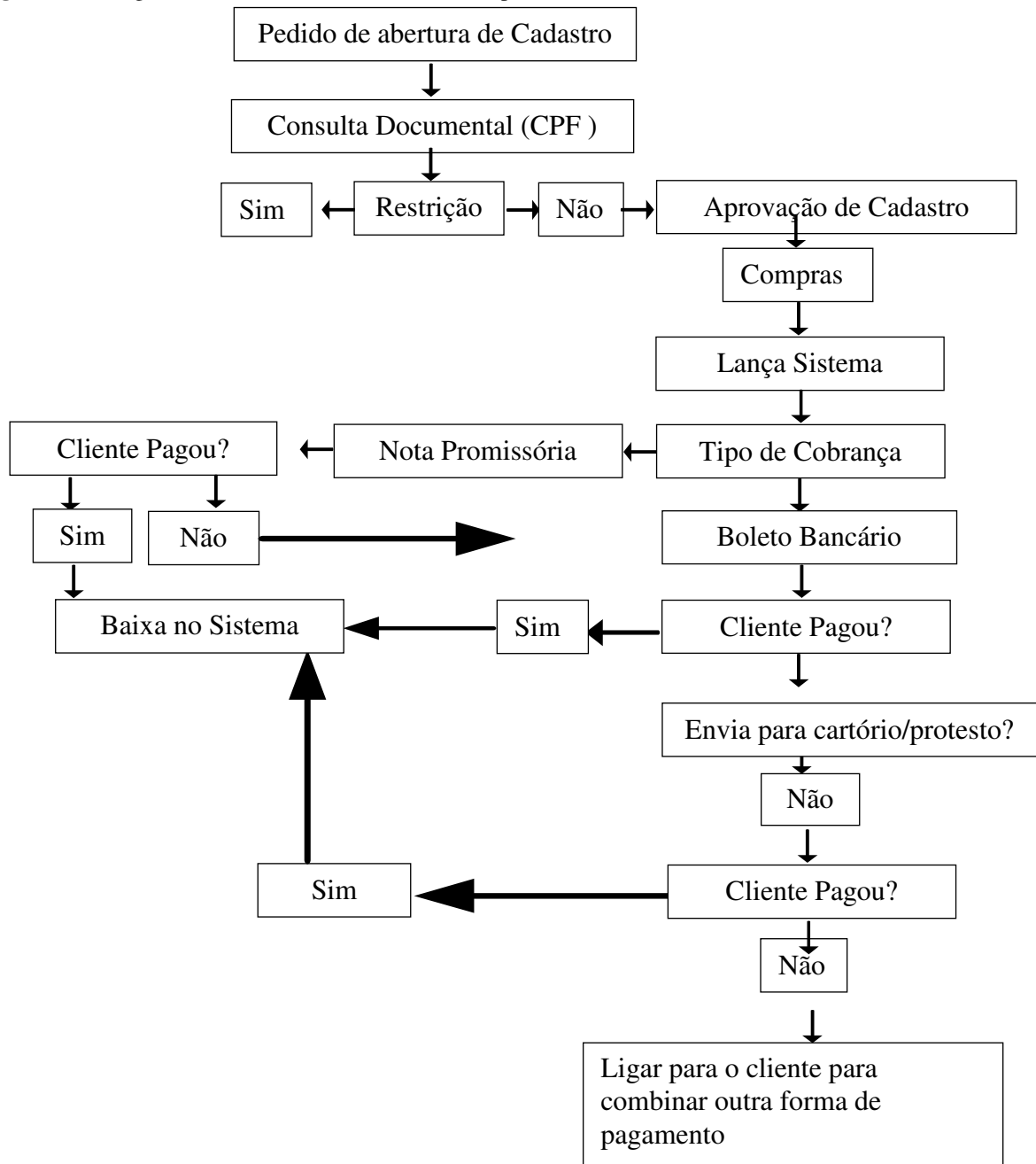
Pelo fato de que a empresa não possui o controle das contas a receber, o que está registrado na contabilidade acaba por se tornar uma informação irreal. Isso demonstra a fragilidade do controle interno. Portanto, é de suma importância que seja efetuado um eficiente controle nas contas a receber dentro da própria empresa para que as informações transmitidas para a contabilidade sejam reais e confiáveis.

Depois de realizado todo esse processo, é necessário certificar a veracidade das informações contábeis. Uma das formas dessa certificação é conciliar diariamente as contas a receber com o relatório bancário e mensalmente com a contabilidade. Porém, para tal procedimento deverá ser encaminhado todos os documentos de baixa referente aos pagamentos para a contabilidade, requerendo, desse modo, um controle rigoroso para que possa dar certo.

A seguir é demonstrado um fluxograma (Figura 3) de como deveria ser o processo das

vendas a prazo, desde o pedido do cliente até a baixa da cobrança e os procedimentos de cobrança.

**Figura 3:** Fluxograma de como devem ser as vendas a prazo



**Fonte:** Dados da Pesquisa, 2015.

Como observado, o processo das vendas a prazo se inicia com o pedido da abertura do cadastro do cliente. Neste caso são requeridos ao cliente seus documentos como o CPF (Cadastro Pessoa Física) para ser feita as consultas cadastrais. Caso a pessoa esteja com restrições, o cadastro não é aprovado, obrigando, assim o cliente a efetivar as compras a vista.

Já se não houver nenhuma restrição é efetuado o cadastramento da pessoa no sistema da empresa com todos os dados do cliente.

Posteriormente o cliente é autorizado a fazer a suas compras. Depois de efetuada as compras são preenchidas a nota promissória com os dados da compra e do cliente, onde esta é enviada para o escritório para que seja lançada no sistema interno da empresa.

Quando é utilizado o sistema de boleto bancário para a cobrança, é feito um novo cadastro no sistema do banco (neste caso é o Banrisul), sendo assim, informadas as parcelas, a data do vencimento e as taxas de juro caso não pago, enfim, todos os dados do boleto. Depois de feito esse processo, é encaminhado à geração do arquivo remessa para o banco enviando todos os boletos efetuados pela empresa. Quando ocorrer a quitação, é dada a baixa do título no sistema.

Se o cliente não pagar o boleto em sete dias, automaticamente o banco envia o título a protesto no cartório. O cliente a partir deste momento, só poderá efetuar o pagamento no cartório, pagando taxas e juros adicionais. Caso ocorra o pagamento no cartório, é dada baixa no sistema da empresa também, porém se não houver o pagamento o cliente ficará com restrição no seu CPF.

Se passar o vencimento do novo boleto que o cartório envia para o cliente e este efetuar o pagamento na empresa, é feito uma carta de anuência com os dados do cedente, do sacado e antigo boleto, para que o cliente possa reconhecer firma e consiga tirar a restrição do seu nome. Mas se nem uma das tentativas for válida para a cobrança do debito do cliente a conta do mesmo com a empresa é encerrada.

#### 4.5 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Diante dos fatos, o presente trabalho abordou a avaliação do controle interno nas contas a receber dentro de um Supermercado na região norte do RS, sendo este de grande relevância dentro da ciência contábil, buscando assim avaliar se o controle de contas a receber gera consistência para a tomada de decisão para a empresa.

Depois de efetuado os processos propostos nas contas a receber através de fluxogramas, análise de questionário e alguns procedimentos específicos de auditoria, conclui-se que não existe um controle interno nas contas a receber. Segundo as informações

obtidas percebe-se que a falta de controle ocasionou uma inadimplência significativa dentro da empresa, sendo assim, a empresa deverá tomar algumas providências para que essa falha ocasionada pela falta de controle possa ser sanada sem interferir em outras áreas da empresa.

Também foi possível identificar e sugerir ações visando corrigir os problemas nos procedimentos internos, obter o volume da inadimplência e definir padrões de procedimentos para o controle de contas a receber dentro da empresa, sendo assim atingindo os objetivos específicos apresentados na fase inicial deste trabalho.

Contudo, percebe-se que todos os objetivos propostos para a elaboração deste trabalho foram alcançados, ou seja, foi possível detectar os principais pontos que estavam em inconformidade com a prática do controle interno e diagnosticá-los. Sendo assim, a partir de agora a empresa tem a opção de implantar um controle nas contas a receber, pois o controle possui caráter preventivo para ser utilizado como um instrumento de grande importância para a que gestão da empresa consiga atingir resultados ainda melhores.

Por fim, este trabalho pode contribuir para agregar um conhecimento para auditoria e dos controles internos principalmente nas contas a receber, cujo este também pode servir de auxílio para pesquisas e trabalhos futuros dos acadêmicos e para a academia como um todo, enriquecendo ainda mais o acervo da universidade, especialmente para a escola de contabilidade.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo, consideram-se as conclusões atingidas ao fim do trabalho, por meio das visitas realizadas à empresa objeto de estudo. E ao final, apresentam-se algumas recomendações para futuros trabalhos relacionados ao tema.

### 5.1 QUANTO AO PROBLEMA DE PESQUISA

A pesquisa limitou-se ao controle interno de contas a receber em uma empresa supermercadista da região Norte do RS. A coleta de dados foi realizada através de entrevista padronizada ou estruturada aplicada a gerente financeira e o gerente administrativo da empresa Supermercadista. Além disso, foi realizada uma pesquisa dentre os 1500 clientes, com uma amostra intencional de 624, onde haverá um erro tolerável de 3%. Neste procedimento será efetuada uma amostragem probabilística. Após a coleta de dados foram realizadas tabelas para um melhor entendimento.

O nível de exigência na atualidade com relação à sobrevivência das empresas no mercado requer dos empresários, agilidade e dinamismo para tomar as decisões do dia-a-dia. Assim, as empresas devem manter uma contabilidade e um controle interno que proporcione as informações necessárias para que sejam tomadas as decisões baseadas em dados que possam permitir segurança.

Diante dos dados coletados e demonstrados nas tabelas, verificou-se que o sistema de controle de contas a receber já existe na empresa, porém não é utilizado. Recomenda-se que este comece a ser utilizado da forma mais rápida possível para que se obtenha o montante das vendas a prazo e conseqüentemente haja um controle sobre esse setor.

### 5.2 QUANTO AOS OBJETIVOS DE PESQUISA

Para a realização desse estudo foram estabelecidos os seguintes objetivos: Objetivo geral: mensurar os controles internos em contas a receber utilizados na organização.

Objetivos específicos:



- Levantar os controles internos atuais;
- Identificar o volume de inadimplência no período;
- Definir padrões de procedimentos para o controle de contas a receber na empresa;
- Sugerir ações visando corrigir os problemas relacionados ao controle interno de contas a receber.

Os objetivos, tanto geral quanto específicos foram alcançados em sua totalidade.

### 5.3 LIMITAÇÕES

A pesquisa delimitou-se a uma empresa supermercadista na região Norte do estado do RS. As dificuldades encontradas foram em relação ao retorno das pesquisas para depois efetuar a amostragem probabilística e também a distância da empresa para realizar a entrevista aplicada a gerente financeira e ao gerente administrativo.

### 5.4 RECOMENDAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

Recomenda-se para estudos futuros relacionados ao tema em questão, a realização de um estudo mais aprofundado na área de risco de crédito ou provisão para devedores duvidosos com a aplicação destes conceitos através do uso da pesquisa quantitativa. Podem ser feitas comparações entre empresas de ramos diferentes.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo.** 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

\_\_\_\_\_; Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo.** 7ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ATTIE, William. **Auditoria: Conceitos e aplicações.** 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

\_\_\_\_\_; **Auditoria: Conceitos e aplicações.** 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

\_\_\_\_\_; **Auditoria Interna.** 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CRC-SP. **Curso básico de auditoria: normas e procedimentos.** 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 1992.

CRC-SP/IBRACON. **Controles internos contábeis e alguns aspectos de auditoria.** In Conselho regional de contabilidade de estado de São Paulo; José Barbosa da Silva Júnior. (Coord.). São Paulo: Atlas, 2000.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil: teoria e pratica.** São Paulo: Atlas, 2000.

DIEHL, Astor Antônio, TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas.** 2004.

FLORENTINO, Américo Matheus. **Auditoria contábil.** 5ª Ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1988.

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

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa.** 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIZOTE, Suzete A.; ANGIOLETTI, Mayara C.; ZIMMERMANN, Luna. **Controle interno no contas a pagar e a receber e seu relacionamento com o desempenho organizacional.** 1999. Disponível em: <http://www6.univali.br/seer/index.php/cccg/article/viewFile/8224/4615>. Acesso em: 18/12/2015.

MIGLIAVACCA, Paulo Norberto. **Controles internos nas organizações.** São Paulo: Edicta, 2002.

MOTTA, João Maurício. **Auditoria princípios e técnicas.** 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 1992.

OLIVEIRA, Luis M. PEREZ Jr.; José H., SILVA, Carlos A. S. **Controladoria estratégica.**

São Paulo: Atlas, 2004.

PÁDUA, Elisabete M.M. de. **Metodologia de pesquisa – Abordagem teórico-prática**. 3ª Ed. São Paulo: Papirus, 1998.

SÁ, A. Lopes de. **Curso de auditoria**. São Paulo: Atlas, 1998.

SÁ, Antônio Lopes de. **Curso de auditoria**. 10ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SILVA, Karin F. Martinazzo. **Análise de controle interno: estudo de caso no contas a pagar e receber das empresas Visaluz e Escola Shekinah**. Pato Branco, 2013. Disponível em:

[http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1007/1/PB\\_EGCF\\_VIII\\_2013\\_13.pdf](http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1007/1/PB_EGCF_VIII_2013_13.pdf).

Acesso em: 18/12/2015.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

ULIANO, Andreza Campos. **Controle interno de contas a receber: um estudo de caso em uma empresa comercial de pequeno porte**. Florianópolis, 2007. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis293895>. Acesso em: 18/12/2015.

## APÊNDICE

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOBRE O CONTROLE INTERNO DAS CONTAS A RECEBER

1) Existe um sistema informatizado para o controle de contas a receber?

Sim  Não

2) Existe um cadastro de clientes para o fornecimento de crédito?

Sim  Não

3) Há um limite de crédito estabelecido para cada cliente?

Sim  Não

4) Esse limite é respeitado?

Sim  Não

5) Existe uma política de crédito dentro da empresa?

Sim  Não

6) Os créditos aos clientes são aprovados previamente?

Sim  Não

7) Alguém pode alterar os critérios de cobrança?

Sim  Não Quem?

8) Existem boletins diários de vendas a prazo?

Sim  Não

9) São gerados boletins das contas vencidas?

Sim  Não

10) Há uma política para as notas promissórias vencidas?

Sim  Não

11) São enviados extratos mensais para os clientes?

Sim  Não

12) Com quem se encontra guardados os títulos em carteira?

13) Como se processa a entrega desses títulos?

14) Qual é o prazo médio de recebimento de contas?

15) A toda expedição de mercadoria corresponde a uma nota fiscal?

Sim  Não

16) A empresa costuma descontar títulos no banco?

Sim  Não

17) É cobrado juros das contas em atraso?

Sim  Não

18) As promissórias são entregues à terceiros para cobrança?

Sim  Não

19) São controladas e administradas as funções de venda, credito, faturamento, cobrança, e recebimento?

Sim  Não

20) As funções dos funcionários são claras e definidas?

Sim  Não

21) A empresa adota rodízio entre os funcionários, como forma de reduzir a possibilidade de praticarem irregularidades?

Sim  Não

**APÊNDICE-B PEDIDO DE CONFIRMAÇÃO DOS (CLIENTES)**  
**MODELO DE CARTA DE CONFIRMAÇÃO**

25 de Julho de 2015.

Prezados Senhores:

Para fins de simples conferência, favor confirmar com os nossos auditores independentes (LUCIANO DOS SANTOS MOTTA DIPP) o saldo que mantemos com V.Sas., conforme abaixo discriminado, em 25 de julho de 2015. Adicionalmente, caso haja alguma divergência com os registros de V.Sas., solicitamos indicar na coluna de “OBSERVAÇÕES” a natureza dessa divergência.

Antecipadamente gratos, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,

---

Julho de 2015

Nº DA DUPLICATA	VALOR	OBSERVAÇÕES

25 de julho de 2015

---

Assinatura e carimbo