



**Revista de Ciências Contábeis**  
**| RCiC-UFMT |**

homepage do periódico:

<http://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rcic>



**Auditoria interna operacional: um estudo de caso em um escritório contábil, no município de Cuiabá – MT**

Operational internal audit: a case study in an accounting office, in the city of Cuiabá – MT

Auditoría interna operativa: un estudio de caso en una oficina de contabilidad, en la ciudad de Cuiabá - MT

Samara da Costa Elage  
Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil  
[samara.elage@gmail.com](mailto:samara.elage@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000>

Clébia Ciupak  
Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil  
[clebia.ciupak@gmail.com](mailto:clebia.ciupak@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7577-3230>

Histórico do artigo:  
Recepção: 3 Março 2018  
Aprovação: 27 Abril 2018  
Publicado: 25 Junho 2018

## RESUMO

Em função da necessidade de controle nos escritórios de contabilidade que, teoricamente devem servir de exemplo para os seus clientes, este estudo faz uma indagação sobre a existência de controles internos, bem como sua eficiência em um escritório de contabilidade. Para tanto, o objetivo deste estudo é evidenciar a existência e a eficiência dos controles internos de um escritório contábil. Quanto a metodologia, foi uma pesquisa de natureza qualitativa, cujo tipo caracteriza-se por ser um estudo de caso. A forma de coleta dos dados se deu em documentos e por meio da observação-participante. Os principais resultados, após a análise, foi a existência dos controles internos, porém, deveriam ser reavaliados e a forma como estes são colocados em prática, poderia ser melhor explorada. Deveria haver mais ênfase na importância desses controles e ser melhor transmitidos ao quadro de funcionários, assim, seriam alcançados melhores resultados atendendo às expectativas dos gestores. A conclusão da pesquisa evidenciou a importância em desenvolver controles internos eficientes, e que sejam avaliados e verificados constantemente, se os controles internos estão conseguindo alcançar os seus objetivos.

**Palavras-chave:** Auditoria Interna. Auditoria Interna Operacional. Controle Interno.

## ABSTRACT

Due to the need for control in accounting offices that, theoretically, should serve as an example for their clients, this study makes an inquiry about the existence of internal controls as well as their efficiency in an

accounting office. Therefore, the objective of this study is to demonstrate the existence and efficiency of the internal controls of an accounting office. As for the methodology, it was a qualitative research, whose type is characterized by being a case study. The form of data collection was given in documents and through participant observation. The main results, after the analysis, were the existence of internal controls, but they should be reassessed and the way they are put into practice, could be better explored. There should be more emphasis on the importance of these controls and be better communicated to the staff, so that better results would be achieved in line with managers' expectations. The conclusion of the research highlighted the importance of developing effective internal controls, and that they are constantly evaluated and verified, if internal controls are achieving their objectives.

**Keywords:** Internal Audit. Internal Operational Audit. Internal control.

## RESUMEN

Debido a la necesidad de control en las oficinas de contabilidad que, en teoría, sirve como un ejemplo para sus clientes, este estudio realiza una investigación sobre la existencia de controles internos y su eficiencia en una oficina de contabilidad. Por lo tanto, el objetivo de este estudio es demostrar la existencia y la eficiencia de los controles internos de una oficina de contabilidad. En cuanto a la metodología, fue la investigación cualitativa, cuyo tipo se caracteriza por ser un estudio de caso. La forma de recolección de datos se dio en documentos y mediante observación participante. Los principales resultados, después del análisis, fueron la existencia de controles internos, pero se deberían reevaluar y la forma en que se pusieron en práctica se podría explorar mejor. Debería hacerse más hincapié en la importancia de estos controles y comunicarse mejor al personal, de modo que se logren mejores resultados en línea con las expectativas de los gerentes. La conclusión de la investigación destacó la importancia de desarrollar controles internos efectivos, y que se evalúen y verifiquen constantemente, si los controles internos están logrando sus objetivos.

**Palabras clave:** Auditoría interna. Auditoría operativa interna. Control interno.

## 1 INTRODUÇÃO

Primeiramente, vale destacar que a auditoria interna operacional é uma das diversas modalidades que foram desenvolvidas no âmbito da auditoria interna, com o propósito de melhorar a eficiência dos controles internos, avaliar e verificar se os objetivos da empresa e os controles internos existentes estão sendo desenvolvidos de forma adequada e com qualidade.

A auditoria interna, ao longo da sua história, vem ganhando cada vez mais importância no cenário atual, por auxiliar os gestores na sua tomada de decisão e melhor desempenho de suas atividades na sua totalidade.

Deste modo, questiona-se: Quais são os principais controles internos existentes em um escritório de contabilidade, para que as rotinas sejam desempenhadas de forma eficiente? Para tanto, tem-se como objetivo principal desta pesquisa, evidenciar a existência e a eficiência dos controles internos existentes em um escritório contábil que lhes auxilie no desenvolvimento de suas rotinas de forma eficiente e eficaz.

Para o alcance desse objetivo, adotou-se como metodologia uma pesquisa de natureza qualitativa, cujo tipo caracteriza-se por ser um estudo de caso. A forma de coleta dos dados se deu em documentos e por meio da observação-participante.

Neste artigo buscou inicialmente, antes da realização do estudo de caso, os principais teóricos que já desenvolveram estudos sobre a área de auditoria interna operacional no qual se verificou a importância da existência da auditoria interna e da implantação de controles internos dentro de uma empresa ou organização.

Esse estudo é de grande relevância para os acadêmicos, a sociedade em geral, e especialmente para os gestores que estão à frente da direção de uma empresa, escritório contábil ou organização, para que possam avaliar, verificar a criação e a definição de controles internos eficientes que auxiliem esses gestores e, principalmente, nas tomadas de decisões para que possam alcançar os seus objetivos com mais eficácia no desenvolvimento das atividades operacionais de seus funcionários.

O intuito deste estudo sobre a auditoria interna operacional, especificamente em um escritório contábil, é de descrever sobre a existência e de avaliar a eficiência dos controles existentes, pois, temos como ideia preconcebida que os escritórios contábeis, na visão da sociedade, devem ser um exemplo de responsabilidade, ética, sigilo, excelência na prestação dos serviços contábeis e de um facilitador nos negócios e nas atividades das empresas dos mais variados porte e setores existentes no país.

Podemos avaliar a constância de um escritório contábil também pela existência de controles internos, pois, com um controle interno eficiente pode facilitar no alcance dos objetivos dos seus gestores e, por assim dizer, na avaliação da eficiência no desenvolvimento de seus trabalhos e dos seus funcionários, na opinião dos seus clientes, conseguindo atendê-los com qualidade e superando as expectativas deles.

Têm-se como principais resultados desse estudo, após a análise das respostas obtidas no questionário aplicado nos setores contábil, tributário, trabalhista e processos, que existem os controles internos, porém, deveriam ser reavaliados. Verificou-se que a forma como estes são colocados em prática poderia ser melhor explorada. Deveria se enfatizar sobre a importância desses controles e ser melhor transmitidos ao quadro de funcionários, tanto antigos como novos. Assim seriam alcançados melhores e maiores resultados, atendendo às expectativas dos gestores do escritório contábil.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 AUDITORIA INTERNA**

Sendo a auditoria interna uma ramificação da auditoria externa, foi criada como objetivo de auxiliar as empresas nas suas atividades e por meio de revisão, avaliação e, entre outros, verificar se os procedimentos internos estão sendo desenvolvidos de maneira adequada e de acordo com as normas existentes.

Conforme definição de William Attie (2011, p. 52):

A auditoria interna tem como objetivo em suas atividades de trabalho, servir como meio de identificação de todos os procedimentos internos e políticas definidas pela companhia, bem como os sistemas contábeis e de controles internos, verificando se estão sendo efetivamente seguidos, e se todas as transações realizadas estão refletidas contabilmente em concordância com os critérios previamente definidos.

A auditoria interna utiliza técnicas e procedimentos dos quais são baseados no controle interno da empresa ou organização e, de acordo com Almeida (2017, p. 53): “O controle interno representa em uma organização o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas, com os objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa”.

Existem alguns aspectos que caracteriza o papel do auditor interno dentro da organização, sendo algumas delas conforme apontadas abaixo:

Funcionário da empresa;

Examina os controles internos e operacionais;

- Promove melhorias nos controles internos e operacionais;
- Recomendações de controle interno;
- Menor grau de independência;
- Interesse no trabalho da empresa;
- Menor número de áreas cobertas pelo exame dos trabalhos de auditoria;
- Trabalho contínuo.

A auditoria interna é importante para o desenvolvimento adequado das atividades cotidianas das organizações e, também, na qualidade das demonstrações, informações, rotinas e processos de responsabilidade dela desenvolver e auxiliar.

## 2.2 AUDITORIA INTERNA OPERACIONAL

Auditoria interna operacional é uma das modalidades da auditoria interna, que consiste em tornar mais eficiente os sistemas operacionais das organizações e, realizar levantamento de dados, informações e analisar a produtividade a rentabilidade das empresas; fazer análises dos custos, da situação financeira e da viabilidade econômica da empresa.

De acordo com Ibraim (2010, p. 11), “[...] a Auditoria Operacional, por compreender o exame da estrutura da organização dos sistemas de controle, dos meios operacionais e do uso dos recursos físicos e humanos, tem por fim auxiliar a gerência a estabelecer a adequada gestão dos processos operacionais das empresas”.

O objetivo da auditoria operacional conforme Ibraim é de:

[...] assessorar no desempenho de suas funções e responsabilidades, de acordo com o planejamento e com o programa de trabalho, avaliando se a organização, o departamento, as atividades, os sistemas, os controles, as funções ou as operações estão atingindo os objetivos da empresa ou da organização (2010, p. 12).

Por meio de apresentação de recomendações com o intuito de melhorar o desempenho operacional e na busca constante de alcançar, de acordo com Ibraim (2010, p. 12) os três “Es”, sendo eles:

- **Eficiência:** é a relação entre a obtenção de níveis máximos de produção com o mínimo de recursos possíveis, tendo em conta a quantidade e qualidade apropriada e os recursos utilizados para produzi-los ou atingi-los; menor custo, maior velocidade, melhor qualidade.
- **Economicidade:** é a utilização ótima dos recursos humanos, materiais e financeiros, considerando a relação custo/benefício. É a parte da gerência das virtudes de poupança e da boa economia doméstica.
- **Eficácia:** são os resultados obtidos que estão de acordo com os objetivos propostos pela empresa ou organização, conforme as políticas estabelecidas, as metas operativas e outros resultados e efeitos previstos.

A auditoria operacional tem como finalidade conforme Ibraim de:

[...] aplicar exames nos diversos setores a serem avaliados, para observar se a empresa ou a organização desenvolve suas atividades adequadamente. A auditoria operacional deve seguir o planejamento sobre as atividades e operações da empresa ou organização, de acordo com a extensão dos exames a serem aplicados de forma ampla e analítica (2010, p. 13).

A auditoria interna operacional possui a função de acordo com Ibraim Lisboa (2010, p. 16):

[...] elaborar diagnósticos que permitam visualizar e avaliar a situação da empresa ou organização auditada de acordo com o desempenho relativo ao funcionamento e desenvolvimento das atividades e à utilização dos recursos e meios da maneira mais eficiente, com economicidade para atingir a eficácia.

Conforme Ibraim (2010, p. 16), ainda podemos considerar como funções complementares da auditoria operacional as que seguem:

- Verificação da estrutura organizacional (departamentos, divisões, estrutura, funções) e a delegação de responsabilidades (hierarquia funcional) de acordo com o plano de controles da administração, que abrange todos os setores e atividades do negócio da empresa ou organização.
- Verificação, de acordo com as diversas atividades e rotinas, dos mais variados setores e departamentos ou divisões da empresa ou organização e do cumprimento dos procedimentos previamente estabelecidos pela administração e gerência.
- Análise, de acordo com os acontecimentos das diversas atividades, dos vários relatórios e registros sobre as operações, considerando se tais relatórios são reais, úteis e apresentam informações completas e atualizadas.
- Acompanhamento das atividades, analisando os padrões de acordo com o desempenho, resumindo a análise de desempenho quanto ao provimento de uma base efetiva para uma avaliação adequada dos resultados operacionais alcançados.

De acordo com Ibraim (2010, p. 16), “toda análise, verificação e todo acompanhamento das atividades, precisam estar de acordo com o que a empresa ou organização pretende com o trabalho a ser desenvolvido, mesmo considerando as questões “presente/passado e presente/futuro”.

### 2.3 PRINCIPAIS ASPECTOS DA NORMA DE AUDITORIA INTERNA – NBC TI 01

Para desenvolver o trabalho de auditoria interna operacional, é preciso ter o conhecimento das normas existentes da profissão e os requisitos necessários para realizar o trabalho de auditoria, conforme descrito nas mesmas, que tem a finalidade de nortear o planejamento, a execução, os procedimentos e os relatórios, para dar embasamento dos resultados analisados.

Essas normas vêm acompanhadas de preceitos dos quais são essenciais ao desenvolvimento da profissão no país, conforme o Código de Ética Profissional do Contador (BRASIL, 2010), podemos citar por exemplo: a honestidade, a capacidade técnica-profissional, o zelo, a independência profissional, o sigilo e entre outros.

Os principais tópicos da norma de auditoria interna NBC TI 01 (BRASIL, 2003) trata-seespecificamente de:

- Conceituação e objetivos da auditoria interna;
- Papéis de trabalho;
- Fraude e erro;
- Normas de execução dos trabalhos;
- Riscos da auditoria interna;
- Procedimentos da auditoria interna;
- Amostragem;
- Processamento eletrônico de dados – PED;
- Normas relativas ao relatório da auditoria interna.

Como toda profissão as normas são necessárias para o desenvolvimento das atividades e de nortear a realização do trabalho de forma satisfatória e respeitando os princípios éticos de uma sociedade. Conforme a norma NBC TI 01 (BRASIL, 2003):

No trabalho da auditoria interna, quando aplicável, deve ser examinada a observância dos Princípios Fundamentais de Contabilidade, das Normas Brasileiras de Contabilidade e da legislação tributária, trabalhista e societária, bem como o cumprimento das normas reguladoras a que estiver sujeita a entidade.

A auditoria interna operacional utilizada de maneira eficaz, pode ser uma ferramenta interessante, auxiliando os gestores no desenvolvimento de controles internos eficientes que lhes ajude a controlar e avaliar esses controles. Durante o desenvolvimento desta pesquisa poderemos verificar mais detalhadamente sobre isso.

### 3 METODOLOGIA

Para realização desta pesquisa, adotou-se como metodologia uma pesquisa de natureza qualitativa, cujo tipo caracteriza-se por ser um estudo de caso que demonstra a relevância da auditoria interna operacional em um escritório de contabilidade.

Segundo GIL (2015, p. 88), “O estudo de caso consiste em apresentar fatos ou resumos narrativos de situações ocorridas em empresas, órgãos públicos ou em outras instituições com vistas à sua análise pelos alunos”.

Quanto a técnica utilizada para a coleta de dados, foi a distribuição de questionário aos responsáveis pelos departamentos contábil, tributário, pessoal e processos. Também, utilizou-se da observação-participante que proporcionou melhor análise das informações.

Segundo MARCONI e LAKATOS (2013, p. 86), “Questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador [...]”.

Conforme Marconi e Lakatos:

A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar. É um elemento básico de investigação científica, utilizado na pesquisa de campo e se constitui na técnica fundamental da Antropologia (2013, p. 76).

Quanto ao tipo de pesquisa desenvolvida, foi de forma descritiva para elaboração e descrição dos principais resultados obtidos no decorrer deste trabalho.

Para o desenvolvimento da pesquisa, foram utilizados vários livros e artigos científicos veiculados na internet, com devido embasamento para assim compor a parte teórica.

O escopo da pesquisa teve como objeto estudado um escritório de contabilidade que presta serviços de contabilidade, consultoria e auditoria aos clientes.

Com o propósito de obter respostas sobre a existência e a eficiência dos controles internos existentes nesse escritório. Foram formuladas 56 (cinquenta e seis) perguntas, parte

sendo específicas referente ao desenvolvimento das atividades de cada departamento e, como também, perguntas em comum entre os setores que fizeram parte deste estudo.

Os principais resultados obtidos foram demonstrados por meio de figuras e descrição dos dados com o intuito de proporcionar assim melhor entendimento sobre o estudo.

#### **4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Os escritórios de contabilidade têm por finalidade a prestação de serviços para todas as pessoas físicas e jurídicas, sendo elas de pequeno, médio ou grande porte, inclusive as microempresas, as entidades sem fins lucrativos, entre outras.

Com o propósito de oferecer serviços nas áreas de contabilidade, fiscal, tributária e trabalhista, alguns casos oferecem, também serviços de consultoria tributária, perícia e de auditoria.

Dentre os seus serviços prestados junto as empresas com a tributação em lucro real, lucro presumido, simples nacional, entre outros.

Além de realizar os trabalhos de escrituração e fechamento de balanços mensais, trimestrais e anuais, entrega de obrigações principais e acessórias junto ao fisco, visita aos clientes, orientação contábil, societária, tributária, folha de pagamentos, na geração de guias de impostos e no fechamento fiscal e de folha de pagamento das empresas.

Geralmente os escritórios são divididos em setores, conforme o tamanho e a necessidade do negócio: departamento contábil; fiscal; pessoal; societário; financeiro. A frente um contador devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

Atualmente o papel do contador à frente do escritório de contabilidade é desafiador, ao mesmo tempo significativo, não apenas para o controle na tomada de decisão e na rotina do negócio, mas também com maior peso e responsabilidade para entregar o melhor atendimento a cada cliente, em busca constante de conquistar novos clientes e conseguir assim atender com satisfação, com qualidade e excelente prestação de serviços, que são os propósitos de qualquer empresa e não diferentemente de um escritório contábil.

Com as novidades referentes à profissão contábil, na criação e entrega de novas declarações estipuladas pelo fisco, a fim de fiscalizar a profissão e as empresas e na constante evolução das leis societárias, normas brasileiras e internacionais relacionadas diretamente ao profissional contábil, que é fundamental o contador estar em busca sempre de aperfeiçoamento e estar antenado as mudanças nas leis e no crescimento da economia do país onde está inserido.

Com tudo isso, os escritórios de contabilidade precisam se adequar e constantemente melhorar as rotinas e as atividades, a fim de otimizar processos e estabelecer controles internos adequados e eficientes para o desenvolvimento do seu trabalho e na orientação correta da legislação aos clientes.

O escritório contábil que foi o objeto de estudo para a aplicação do estudo de caso, atua a mais de 10 anos no mercado na prestação de serviços contábeis e tem como sua estrutura a divisão por departamentos os quais são compostos: Diretoria, Administrativo-Financeiro, Auditoria, Consultoria, Contábil, Tributário, Trabalhista e Processos Legais.

Como já vimos anteriormente sobre o conceito de controle interno, um dos objetivos da pesquisa é evidenciar e analisar os controles internos existentes de um escritório contábil o qual foi aplicado um questionário nos setores: contábil, tributário, pessoal e processos para auxiliar na identificação dos controles existentes, e os quais veremos detalhadamente no decorrer da pesquisa.

Conforme o desenvolvimento da pesquisa, verificou-se que o objeto de estudo em questão possui dentro da organização controles internos definidos e os quais consistem:

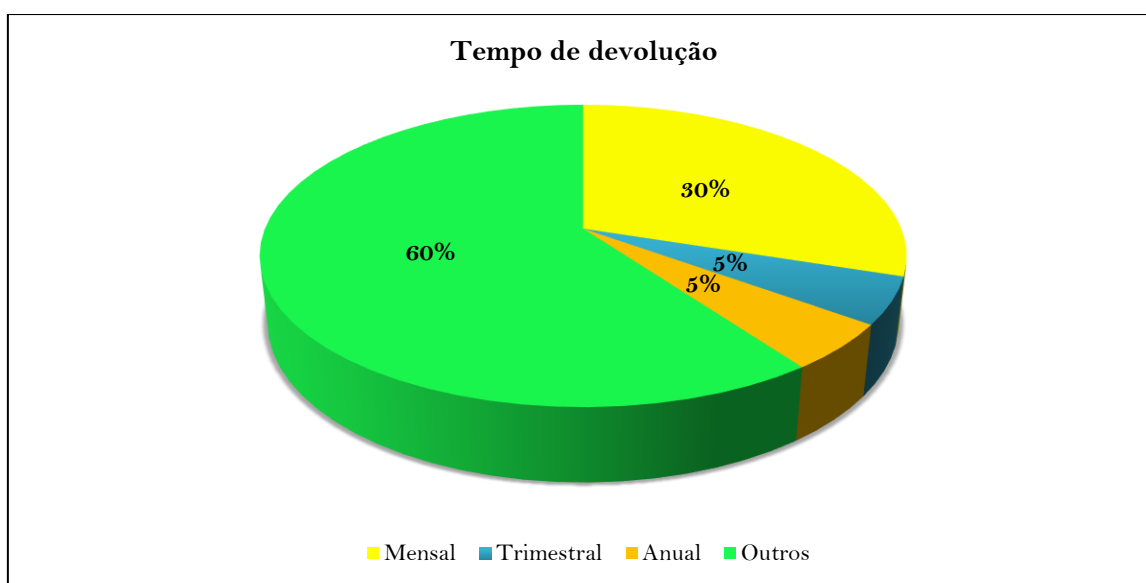
- Procedimentos de conferências, análise, aprovação e autorização;
- Segregação de funções;
- Existência de controles físicos sobre ativos;
- Auditoria interna;
- Seleção e treinamento de pessoal;
- Folha de pagamento, ponto eletrônico e banco de horas;
- Relatórios de visitas e viagens aos clientes;
- Definição e divisão de funções e responsabilidades hierárquicas;
- Plano de carreira;
- Manuais internos com definição da visão, missão, valores da empresa e entre outros.

Os resultados obtidos da aplicação do questionário nos departamentos: contábil, tributário, trabalhista e processos, o qual foi respondido pelos funcionários desses setores, podem ser observados logo a seguir, e conforme a sequência das perguntas:

#### 4.1 SETOR CONTÁBIL

O questionário aplicado no setor contábil, com o propósito de verificar a existência de procedimentos internos e bem como de analisar a forma como é realizado esses procedimentos nas atividades cotidianas do setor.

Primeiramente foi questionado, em relação à devolução dos documentos aos clientes e ao tempo de entrega. Os respondentes afirmam que sim, existe a devolução. Mas, antes disso faz os registros no sistema, referente a movimentação financeira do mês conforme os documentos que recebe, logo após, realiza conferência, conclui a conciliação e depois faz a devolutivos documentos aos clientes. Quanto ao tempo de devolução, alguns afirmam que é realizado mensalmente, outros, porém, afirmam que faz isso trimestralmente após o fechamento e em último caso é feito anualmente.



**Figura 1:** Tempo de devolução

Fonte: Elaborado pela autora, 2018



Conforme demonstrado na figura. 1, um dado interessante que se pôde constatar é que 60%, sendo a maioria dos clientes não precisa encaminhar a documentação física para registro no sistema e assim evitando o acúmulo de documentos no arquivo do escritório.

Para demonstrar a existência de formulário de preenchimentos de devolução de documentos aos clientes. Os respondentes afirmam que sim, existe tal formulário cujo protocolo é realizado via sistema.

Em relação à organização dos documentos antes de ser efetuada as escriturações. Os respondentes afirmam também que o próprio cliente já coloca em ordem facilitando os lançamentos no sistema.

A fim de verificar a existência de padronização ao realizar as escriturações. Os respondentes afirmam que existe a padronização e que foi estabelecido pelo coordenador do setor.

Quanto à existência de padronização de arquivamento dos documentos e como também para verificar se são realizados corretamente. A maioria dos respondentes afirmam que sim, são arquivados de acordo com o padrão do escritório, em ordem alfabética nas caixas box e os documentos separados por mês, alguns são digitais que são encaminhados pelos clientes via e-mail e salvos no servidor, entretanto outros afirmam que não possui um padrão de arquivamento definido para todas as empresas.

Com o intuito de demonstrar a existência de conferência e revisão das escriturações, os respondentes afirmam que, logo após ao efetuar os lançamentos, realiza a conferência e revisão dos registros.

Ao realizar a observação pôde-se constatar que, a mesma pessoa que efetua os lançamentos também realiza a conferência e faz o fechamento da movimentação que ocorreu durante o período em questão. Os respondentes afirmam que algumas vezes, se necessário for, o coordenador responsável pelo departamento os auxilia na conciliação e fechamento do balanço patrimonial e das demonstrações.

A fim de demonstrar a existência de produção de balanços mensais, trimestrais e anuais. A maioria dos respondentes afirmam que é realizado mensalmente e em outros casos conforme a necessidade do cliente.

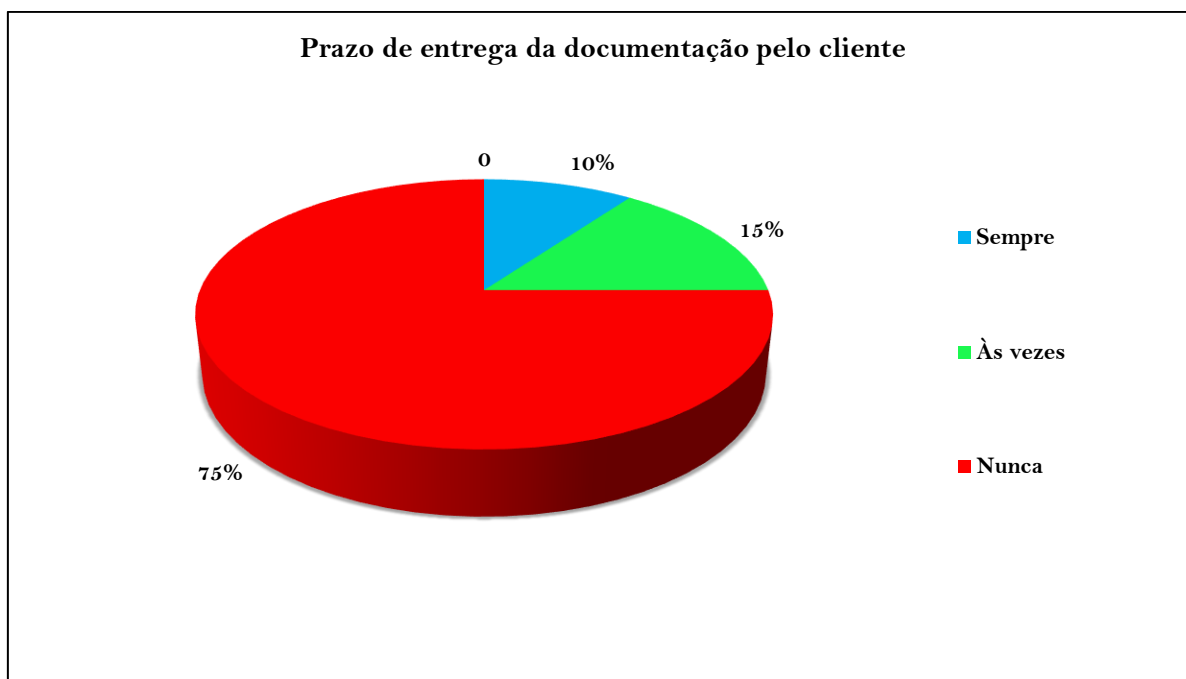
Em relação às obrigações principais e acessórias e ao cumprimento do prazo de entrega. Os respondentes afirmam que é entregue em tempo hábil as declarações pertinentes para evitar transtornos futuros aos clientes e ao escritório.

Ao analisar se os serviços prestados são apenas para cumprir obrigações junto ao fisco, todos os respondentes afirmam que atende os clientes para auxiliar no cumprimento das obrigações e, como também para o esclarecimento das dúvidas e no atendimento das necessidades dos clientes.

Quanto à existência de reuniões internas quinzenal, mensal ou trimestral. Todos os respondentes afirmam que existe e de acordo com a necessidade das atividades do departamento e na visão do coordenador responsável.

Um dado que foi constatado é que existem visitas técnicas aos clientes. Todos os respondentes afirmam que as visitas são pertinentes a fim de alinhar procedimentos, realizar as conciliações e sanar as dúvidas existentes. Que as visitas são estabelecidas de acordo com a necessidade do cliente.

Com o propósito de verificar se os clientes enviam a documentação dentro do prazo. Os respondentes afirmam que a maioria não encaminha dentro do prazo estabelecido.



**Figura 2:** Prazo de entrega da documentação pelo cliente

Fonte: Elaborado pela autora, 2018

Como mostra a figura n. 2 que 75% dos clientes nunca encaminham dentro do prazo estabelecido e isso afeta a finalização dos fechamentos.

Ao realizar a observação e análise dos dados das afirmações em questão, constatou-se que o departamento tem procedimentos já estabelecidos para o desenvolvimento das atividades, porém, que a resistência de clientes que talvez ainda não conseguiram compreender a importância do cumprimento de prazos preestabelecidos para o envio de sua movimentação financeira, e com isto realizar os devidos registros no sistema e finalizar os fechamentos das demonstrações para entrega de declarações e apresentações junto ao cliente com o intuito de analisar a evolução de sua empresa, que por fim acaba tardando o desenvolvimento das atividades do contador responsável pela empresa e desses registros.

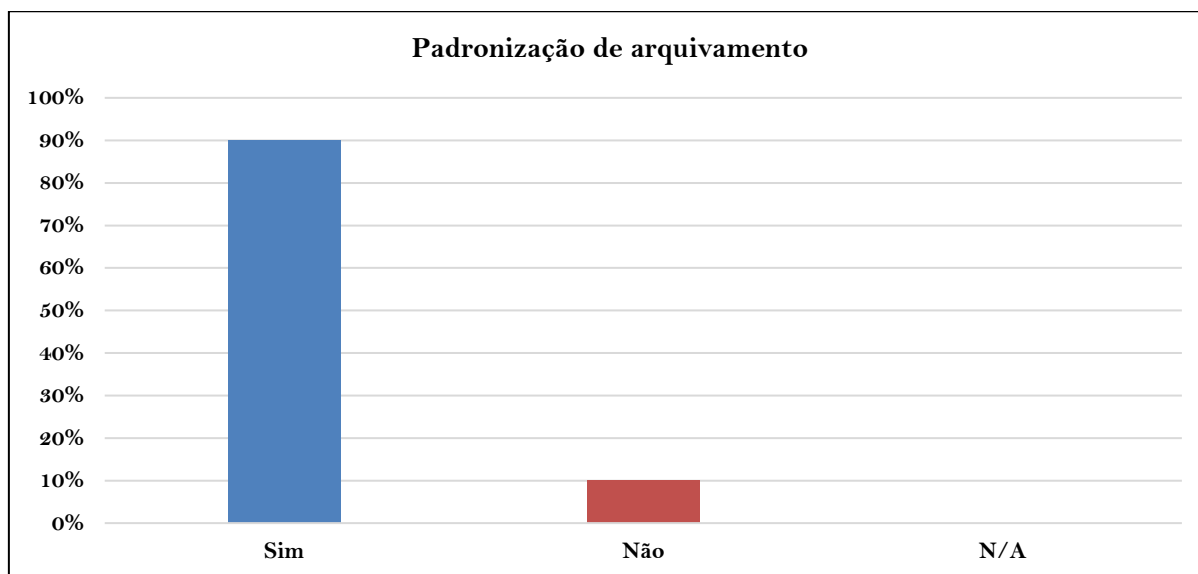
#### 4.2 SETOR TRIBUTÁRIO

O propósito da aplicação do questionário no departamento tributário foi para verificar a existência de procedimentos internos e analisar a forma como é realizado esses procedimentos nas atividades do setor.

A fim de verificar a existência de prazo estabelecido com os clientes de quando encaminhar os documentos para efetuar os registros devidos e quais os documentos necessários. Todos os respondentes afirmam que sim, existe um prazo já estabelecido e que são encaminhados em tempo hábil para os registros, pois, existe obrigações com prazos a serem cumpridos. Os documentos solicitados são os arquivos XML, arquivo EFD ICMS/IPI, comprovante de pagamento antecipado ICMS, notas de serviços contratados, despesa com energia e telefone.

Com a finalidade de identificar se existe uma orientação por parte dos profissionais que sejam capacitados em relação aos procedimentos corretos que os clientes devem tomar referente as dúvidas da legislação fiscal existente. Todos os respondentes afirmam que sim e que orienta da melhor maneira possível.

Quanto à existência de um padrão de arquivamento dos documentos fiscais dos clientes. A maioria dos respondentes afirmam que sim, existe tal padronização, entretanto, alguns afirmam que não possui uma padronização de arquivamento.



**Figura 3:** Padronização de arquivamento

Fonte: Elaborado pela autora, 2018

Como mostra a figura n. 3 que 90% dos respondentes afirmam que existe um padrão de arquivamento dos documentos e os outros 10% talvez desconheçam a existência desse procedimento.

Ao verificar a existência de prazo de devolução dos documentos aos clientes. A maioria dos respondentes afirmam que sim, existe tal prazo. Porém, alguns, desses respondentes afirmam que não possui um prazo definido. Demonstrando desconhecer a existência desse prazo.

Referente a existência de procedimentos e normas de quais documentos fiscais a serem arquivados após escrituração das notas. A maioria dos respondentes afirmam que existe os tais procedimentos, no entanto, alguns dos respondentes afirmam desconhecer a existência desses procedimentos no desenvolvimento de suas atividades.

Em relação às guias dos impostos ser gerados de forma tempestiva e correta de acordo com a legislação. Todos os respondentes afirmam que realiza em tempo hábil e corretamente evitando futuros transtornos aos clientes estão encaminhados via e-mail.

Quanto à existência de treinamentos aos funcionários sobre os procedimentos da legislação em vigor. Todos os respondentes afirmam que existe treinamentos aos funcionários para estar atualizados frente às mudanças da legislação.

Quanto as obrigações acessórias serem realizadas de forma tempestiva e correta para evitar ônus aos clientes. Todos os respondentes afirmam que realizam a entrega das obrigações em tempo hábil e corretamente para evitar transtornos aos clientes e ao escritório.

Em relação às falhas cometidas e a imediata comunicação ao responsável do departamento. Todos os respondentes afirmam que existe essa comunicação, para buscar soluções imediatas a fim de resolver o problema detectado.

Referente a verificação e a salvaguarda da existência e a disponibilidade de todos os documentos em caso de fiscalização. Todos os respondentes afirmam que sim, existe a salvaguarda de todos os documentos necessários em caso se houver a fiscalização.

Em relação à conferência e a revisão das escriturações. Todos os respondentes afirmam que existe essa conferência e revisão para evitar erros e prejuízos futuros.

Foi observado que a mesma pessoa que efetua os lançamentos também realiza a conferência. Todos os respondentes afirmam que após a escrituração cada pessoa é responsável pela apuração dos impostos das empresas de sua responsabilidade.

Ao fazer a análise dos dados das afirmações obtidas, constatou-se que o departamento tem procedimentos já estabelecidos para o desenvolvimento das atividades, porém, que o desconhecimento de alguns funcionários referente a existência de tais procedimentos que fazem parte das atividades rotineiras de seu trabalho e que talvez ainda não conseguiram compreender a importância desses procedimentos a fim de alcançar a eficiência dos controles internos existentes e no aprimoramento deles, que por fim acaba prejudicando o desenvolvimento das atividades e aumentando a rotatividade de funcionários no setor.

#### 4.3 SETOR TRABALHISTA

No setor trabalhista com a aplicação do questionário com o intuito de verificar a existência de controles internos e analisar a realização das atividades desenvolvidas no setor.

Foi questionado se os acordos de compensação de horas estão todos formalizados e previstos em acordo ou convenção coletiva de trabalho. Os respondentes afirmam que sim, existe tal formalização e controle dessas compensações.

Referente as exigências de acordo ou convenção coletiva, tais como a aplicação de reajustes salariais, normas específicas sobre benefícios e outros itens negociados e quanto a atenta observação conforme a legislação. Todos os respondentes afirmam que segue conforme prevê a legislação trabalhista.

Quanto ao acompanhamento mensal dos recolhimentos e do cumprimento dos prazos estabelecidos e de serem realizados adequadamente conforme as obrigações trabalhistas e previdenciárias. Todos os respondentes afirmam que sim, são acompanhados e entregues de acordo como prevê a legislação recente, pois, cada obrigação tem prazos definidos e que devem ser cumpridos.

A fim de verificar o bom funcionamento do programa informatizado e se consegue atender e calcular todas as variáveis exigidas, como, por exemplo: Férias, 13º salário, DSR, descontos legais, etc. corretamente. Os respondentes afirmam que existe uma verificação e que estão funcionando em perfeita ordem os cálculos dessas variáveis.

Em relação à existência de um controle adequado do procedimento de anotação da hora de entrada e de saída dos trabalhadores sujeitos ao controle de jornada, visando resguardar-se em ações trabalhistas (horas extras e outras reclamações), como, por exemplo: ponto eletrônico. Os respondentes afirmam que existe, tal controle é realizado via ponto eletrônico pela coordenadora do setor.

Com o propósito de verificar a existência do controle do vencimento da modalidade de contrato por prazo determinado, para não exceder o limite de 90 (noventa) dias, já incluso neste prazo possível prorrogação. Todos os respondentes afirmam que existe e que a coordenadora do setor que realiza esse controle.

Em relação à realização de treinamentos para os funcionários referente a nova legislação que estabeleceu o novo Sistema de Escrituração Fiscal Digital das Obrigações

Fiscais Previdenciárias e Trabalhistas, o e-social. Os respondentes afirmam que existe treinamentos com os funcionários referente a essa novidade estabelecida pelo governo.

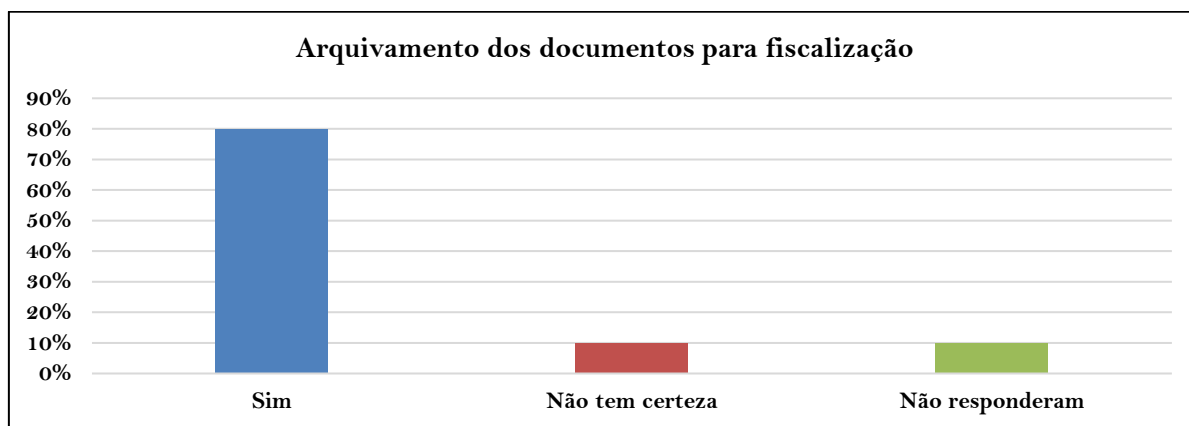
Quanto ao prazo de anotação e devolução da CTPS em até 48 horas a partir do seu recebimento, mediante recibo de entrega com as principais anotações: data de admissão/demissão, férias, contribuição sindical, alterações salariais e demais anotações que se fazem necessárias aos funcionários, se atende a legislação em vigor. Os respondentes afirmam que respeitam esse prazo e que faz parte do procedimento padrão do departamento.

Quanto à existência de normas para que toda a documentação do empregado na admissão, seja realizada de forma completa e o registro seja feito de imediato. Os respondentes afirmam que existe, tais normas e também realiza de imediato o exame admissional.

Referente ao estabelecimento da implementação progressiva do Sistema de Escrituração Fiscal Digital das Obrigações Fiscais Previdenciárias e Trabalhistas o e-social ser realizada adequada e tempestivamente pelo sistema de acordo com a legislação. Os respondentes afirmam que sim e estão seguindo conforme a legislação estabeleceu.

Com o intuito de verificar a existência e o respeito dos prazos mínimos de arquivamento dos documentos. Alguns respondentes afirmam que existe, e são respeitados os prazos. Entretanto, outros afirmam que não se aplica esse prazo dentro do setor e outros, porém, afirmam também que não tem conhecimento desses prazos.

Quanto a verificação da salvaguarda e da existência e disponibilidade de todos os documentos em caso de fiscalização. Alguns afirmam que são guardados e disponibilizados todos os documentos necessários, no entanto outros afirmam que não tem certeza disso, mas que provavelmente deve ser realizado esses procedimentos e outros, porém, não quiseram responder ao questionamento.



**Figura 4:** Arquivamento dos documentos para fiscalização

Fonte: Elaborado pela autora, 2018

Conforme mostra a figura n. 4 que 80% dos funcionários tem certeza que são arquivados em caso se houver fiscalização, 10% não tem realmente certeza desse fato e os outros 10% restantes não responderam.

Ao realizar a análise dos dados das afirmações obtidas dos respondentes, que no departamento a existência de procedimentos internos, no entanto, existe um desconhecimento por parte desses funcionários referente a existência dos procedimentos que faz parte das atividades rotineiras de seu trabalho e que eles deveriam reavaliar e esclarecer a importância desses controles internos a fim de alcançar a eficiência dos controles existentes, pois, há muita rotatividade de funcionários nesse setor como pôde ser observado.

#### 4.4 SETOR DE PROCESSOS

No setor de processos legais foi verificado e analisado quanto a existência de controles internos na rotina das atividades desenvolvidas pelos funcionários desse setor e a eficiência desses controles.

Em relação aos processos que são de responsabilidade do departamento realizar foi verificado se consegue atender todas as demandas de forma tempestiva e com agilidade. Os respondentes afirmam que sim, conseguem atender a demanda tempestivamente, sendo um ponto importante na análise da eficiência.

Quanto à existência de orientação em relação aos procedimentos corretos que os clientes devem tomar referente as dúvidas da legislação societária existentes. Os respondentes afirmam que existe essa orientação para ajudar na compreensão da legislação aos clientes com o intuito de sanar as dúvidas existentes.

Referente a existência de um padrão de organização dos documentos dos clientes ao arquivar e se o arquivamento é realizado de forma correta. Os respondentes afirmam que existe e conforme estabelecido nos procedimentos que devem ser realizados pelos funcionários do setor.

Quanto as exigências da legislação junto aos órgãos competentes referente aos processos que são de responsabilidade do departamento e sessão realizados de forma tempestiva e correta, evitando algum transtorno aos clientes. Os respondentes afirmam que são realizados em tempo hábil e corretamente respeitando as exigências da legislação em vigor.

Em relação à certificação digital dos clientes com o intuito de verificar a renovação devida em tempo hábil para evitar algum transtorno aos clientes em relação à entrega de declarações junto aos órgãos competentes e demais responsabilidades necessárias com essa utilização. Os respondentes afirmam que são realizados dentro do prazo e também a comunicação para os clientes em relação a isso.

A fim de verificar se os dados cadastrais dos clientes são atualizados de forma correta de acordo com a legislação vigente e com as devidas alterações no sistema do escritório. Os respondentes afirmam que são realizados conforme procedimento padrão do escritório e da legislação em vigor.

Ao analisar se os funcionários do departamento buscam estar atualizados referente às mudanças da legislação que faça parte da rotina de trabalho. Os respondentes afirmam que buscam se atualizar constantemente em relação às mudanças da legislação.

Quanto à existência de reuniões de alinhamento dos procedimentos do departamento e em quanto tempo são realizados. Os respondentes afirmam que não faz reuniões de alinhamento.

Foi questionado se quaisquer falhas são imediatamente informadas ao responsável do departamento. Os respondentes afirmam que deve informar imediatamente as falhas detectadas.

Com a finalidade de verificar a existência de comunicação entre os setores existentes do escritório, que foi questionado em relação a cada novo cliente se é informado aos demais departamentos referentes ao porte da empresa e as suas particularidades e se os dados cadastrais são inseridos no sistema do escritório e por quais meios é realizada essa comunicação. Os respondentes relatam que a comunicação é realizada via e-mail para cada departamento do escritório para que todos saibam da existência de um novo cliente para que

assim entre em contato esolicitemos documentos necessários para a prestação do serviço ao cliente.

Os resultados obtidos pela aplicação do questionário no setor de processos, pôde-se observar que existe os controles internos e que o setor deveria rever um ponto referente a questão das reuniões de alinhamento que são necessários e importantes para as definições de novos controles que sejam mais eficientes para as atividades do departamento.

#### 4.5 FUNCIONÁRIOS

A aplicação do questionário realizado com perguntas em comum para todos os departamentos que foi desenvolvido a fim de verificar, analisar e observar as afirmações dos respondentes e os comportamentos desses funcionários, que seguem as observações obtidas. Na visão dos funcionários se eles sentem que são valorizados pelo dono do escritório. A maioria dos funcionários afirmam que sentem que são valorizados, outros, no entanto, afirmam que às vezes e outros, porém, afirmam também que não se sentem valorizados por ele.

Quanto à existência de reconhecimento por parte do escritório com relação ao seu trabalho, com possibilidade de crescimento. A maioria dos respondentes afirmam que sim, existe reconhecimento, porém, alguns afirmam que não acredita ter possibilidade de crescimento.

Quanto ao nível de felicidade ao exercer a sua função. Todos os respondentes afirmam que sim, que se sentem felizes ao estar executando a sua função.

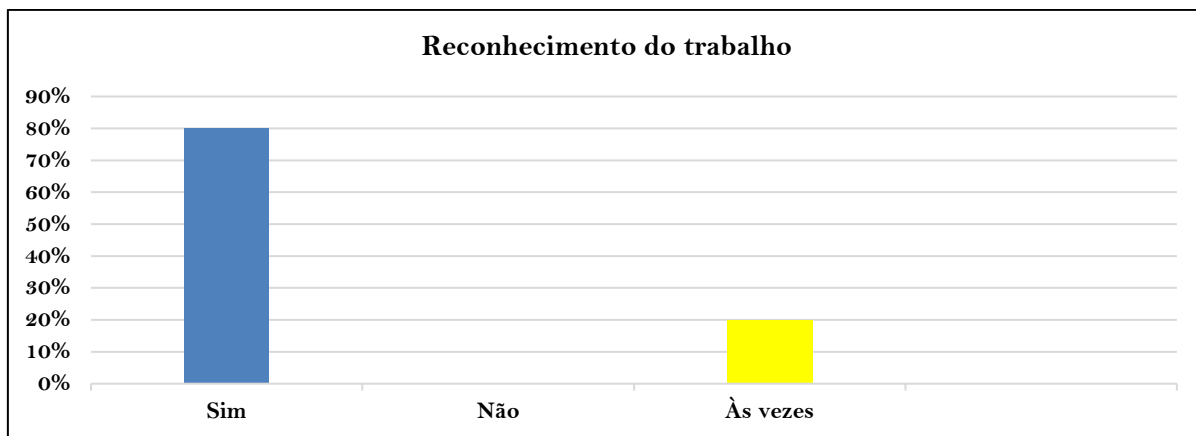
Referente ao escritório se preocupar com a saúde, o bem-estar físico e emocional dos seus funcionários. Todos os respondentes afirmam que sim, existe uma preocupação pela saúde e o bem-estar dos funcionários.

Em relação ao sucesso ou o fracasso do departamento se eles acreditam que depende apenas do desempenho de uma pessoa ou da equipe como um todo. Todos os respondentes afirmam que depende da equipe como um todo, todos tem um papel importante para alcançar os resultados e que o desempenho e o desenvolvimento de cada colaborador influenciará no resultado final da equipe.

Quanto ao responsável do departamento apenas fazer críticas ou também saber elogiar o desempenho dos seus subordinados em relação às atividades como um todo. Todos os respondentes afirmam que faz críticas construtivas e elogios conforme o desempenho, orientando e realizando feedbacks pelo trabalho desenvolvido.

Quanto à existência de padronização de organização e higiene do departamento. Exemplo: Programa 5' s. A metade dos respondentes afirmam que existe e a outra metade afirmam que não possui essa padronização, porém, afirmam que devem manter a mesa de trabalho organizada, limpa, que devem evitar desperdício de papeis e de caixas debaixo da mesa.

Em relação se o responsável pelo departamento que o funcionário atua reconhece o seu trabalho como necessário e importante. A maioria dos respondentes afirmam que sim e outros, porém, afirmam que às vezes reconhece o seu trabalho.

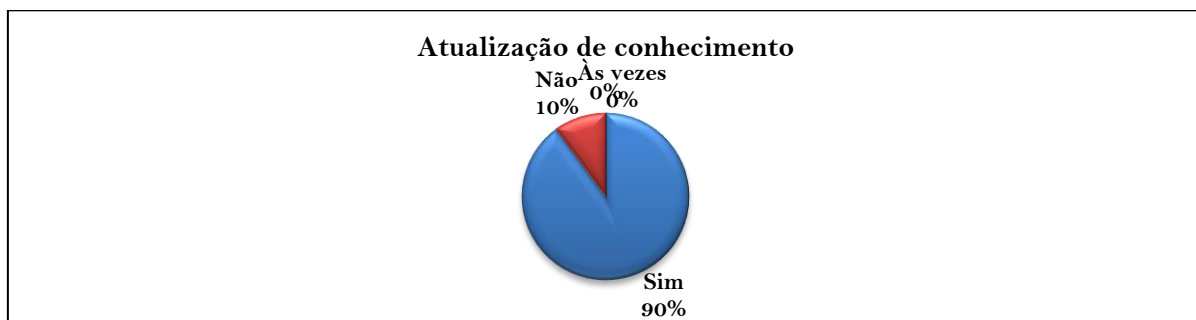


**Figura 5:** Reconhecimento do trabalho

Fonte: Elaborado pela autora, 2018

Como mostra a figura n. 5 que 80% dos funcionários acreditam que há reconhecimento do seu trabalho e os outros 20% afirmam que às vezes os gestores reconhecem isso.

Quanto a busca de adquirir novos conhecimentos e se atualizar constantemente em relação à área que atua. A maioria dos respondentes afirmam que sim e outros, no entanto afirmam que não busca se atualizar.



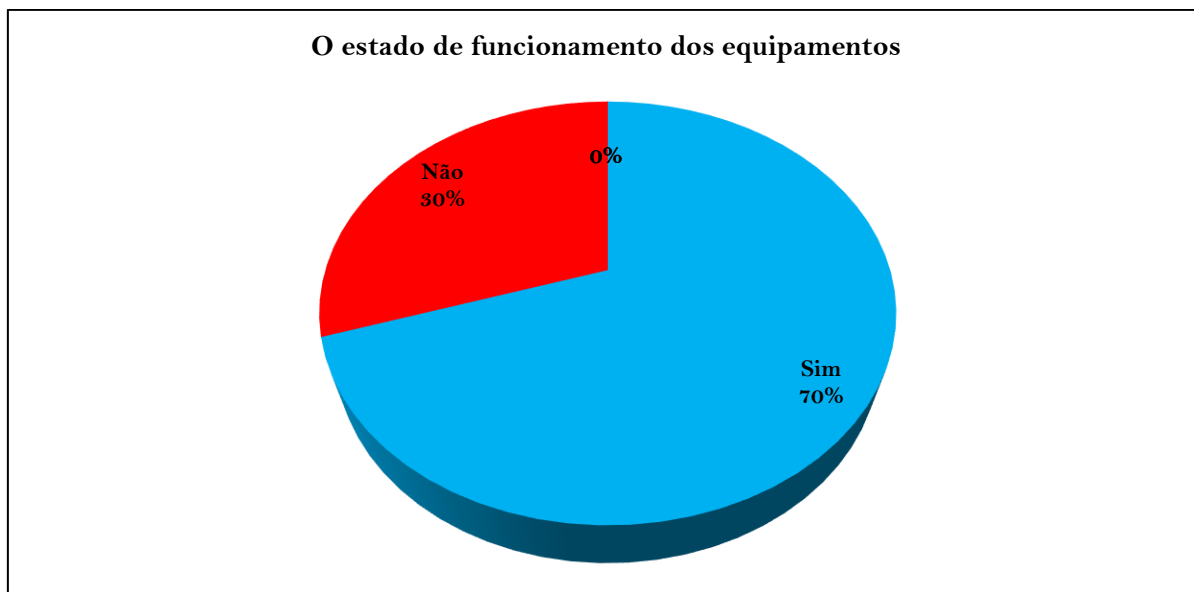
**Figura 6:** Atualização de conhecimento

Fonte: Elaborado pela autora, 2018

Conforme demonstrado na figura n. 6 que 90% dos funcionários busca se atualizar constantemente referente às mudanças da sua profissão.

Em relação à mesa de trabalho e dos equipamentos utilizados para o desenvolvimento do trabalho, se os funcionários consideram que são adequados e estão em bom estado de funcionamento. A maioria dos respondentes afirmam que são adequados e estão em bom estado para realizar o trabalho e outros, entretanto, afirmam que não estão em bom estado.





**Figura 7:** O estado de funcionamento dos equipamentos

Fonte: Elaborado pela autora, 2018

Como mostra a figura n. 7 que 70% dos funcionários afirmam que os equipamentos estão adequados para a realização do trabalho.

Ao verificar e analisar por meio dos dados coletados que a entrega da documentação pelo cliente fora do prazo estabelecido é uma questão importante e complicada no cotidiano das atividades dos funcionários, pois, precisam dos documentos para realizar os fechamentos e na entrega das devidas declarações ao fisco.

Outro fator importante ao analisar os dados é que ao arquivar os documentos para à fiscalização, nem todos os funcionários saiba da existência desse controle no seu cotidiano.

Em relação aos relatos dos funcionários que outro ponto em comum é que todos concordam que o sucesso ou o fracasso de uma atividade não depende apenas de uma pessoa e sim da equipe como um todo demonstrando empatia e companheirismo, todos em prol de um objetivo em comum. Todos querem alcançar os objetivos propostos com mais facilidade, agilidade e realizar um bom trabalho. Por meio da atualização dos conhecimentos na área para o crescimento pessoal e profissional conseguir assim atender os clientes com excelência.

## **5 CONCLUSÃO**

Podemos compreender que o objetivo da auditoria interna operacional, é de auxiliar os gestores no alcance da excelência em seu ramo de atividade e que eles consigam desenvolver uma boa gestão a fim de alcançar os objetivos definidos pela organização e que isso se perpetue durante o desenvolvimento das atividades.

Como vimos anteriormente a auditoria interna operacional é essencial para verificar, analisar e revisar os controles internos existentes de uma organização ou empresa, com o propósito de melhorar a eficiência das atividades operacionais e de auxiliar a gerência na administração e na tomada de decisão que porventura traga benefícios futuros.

O propósito desse estudo foi evidenciar também a relevância da auditoria interna operacional por meio dos controles internos existentes e a sua aplicação nas atividades cotidianas do escritório, e assim verificar o alcance dos objetivos com eficácia, eficiência e economicidade.

Com aplicação dos questionários para auxiliar na identificação dos controles internos e da existência das normas do escritório, dos sistemas contábeis, analisando se estavam sendo

seguidos conforme os critérios previamente definidos para a execução das atividades operacionais. Comprovou-se que é preciso fazer em todos os setores uma revisão nos procedimentos internos e na adequação dos controles, pois, precisam estar mais claros na visão de todos, quais são os controles e procedimentos? Porque eles são tão necessários? O resultado de se alcançar os objetivos das atividades por meio de controles eficazes.

Nesta pesquisa ao considerarmos a pergunta (problema) principal no desenvolvimento deste estudo de caso sendo o questionamento sobre a “existência e a eficiência dos controles internos de um escritório de contabilidade” a pergunta em questão foi respondida conseguindo assim alcançar os objetivos deste trabalho.

Geralmente vemos a auditoria interna sendo executada em grandes organizações e tão pouco em escritórios de contabilidade, o qual deveria também estar inserida em sua realidade, pois, os profissionais utilizando dessa ferramenta poderiam avaliar e melhorar o desenvolvimento de suas atividades e assim buscar novas alternativas e perspectivas em relação a essa execução.

Por fim, com a realização deste estudo, conclui-se que é importante ter e desenvolver controles internos adequados e eficientes para aplicação e o desenvolvimento das atividades operacionais rotineiras que tem um grau de importância elevado na prestação de serviços de qualidade, e de serem avaliados constantemente com a finalidade de aprimorar a funcionalidade e na otimização deles.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria**: abordagem moderna e completa. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- ATTIE, William. **Auditoria**: Conceitos e Aplicações. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (Brasil). **Código de ética profissional do contador**. Resolução nº 1.307, de 14 de dezembro de 2010. CFC, Brasília. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/nbc/res803.htm>. Acesso: 29/07/2018.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (Brasil). **Conceituação e Disposições Gerais**. Resolução nº 986, de 21 de novembro de 2003. Auditoria CFC, Brasília. Disponível em: <https://cfc.org.br/tecnica/normas-brasileiras-de-contabilidade/nbc-ti-de-auditoria-interna/> Acesso: 29/07/2018.
- COSTA, Jhessica Caroline Barbosa. **Controle Interno**: Sugestão de implantação em uma empresa de corretagem de seguros. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/administracao-financas/control-interno-sugestao-implantacao-uma-empresa-corretagem.htm>. Acesso em: 25/08/2018.
- GIL, Antonio Carlos. **Metodologia do ensino superior**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- LISBOA, Ibraim. **Auditoria Interna Operacional**: Teoria e prática para execução eficaz. Disponível em: <http://www.portaldeauditoria.com.br/obras/auditoria-interna-operacional.asp>. Acesso: 02/07/2018.
- LISBOA, Ibraim. **Manual de Auditoria Interna**: Conceitos e Práticas para implementar a auditoria interna. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/275229982/Manual-de-Auditoria-Interna-Ibraim-Lisboa>. Acesso: 11/02/2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SEBRAE. **Escritório de Contabilidade:** Análise de Negócio. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/escritorio.htm>. Acesso: 11/08/2018.

SILVA, Manuela Alvares. **Auditoria Interna:** Uma ferramenta de gestão dentro das organizações. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/redeca/article/download/28559/20046>. Acesso: 11/08/2018.