

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

SAMUEL TONETTO MARTINS

**A IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS EM UMA MICROEMPRESA DE
TELECOMUNICAÇÕES LOCALIZADA NO EXTREMO SUL CATARINENSE**

CRICIÚMA

2015

SAMUEL TONETTO MARTINS

**A IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS EM UMA MICROEMPRESA DE
TELECOMUNICAÇÕES LOCALIZADA NO EXTREMO SUL CATARINENSE**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Esp. Fabrício Machado Miguel

CRICIÚMA
2015

SAMUEL TONETTO MARTINS

**A IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS EM UMA MICROEMPRESA DE
TELECOMUNICAÇÕES LOCALIZADA NO EXTREMO SUL CATARINENSE**

Trabalho de Conclusão de Curso, aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa em Contabilidade Gerencial.

Criciúma, 03 de Julho de 2015

BANCA EXAMINADORA

Prof. Fabrício Machado Miguel - Especialista - (UNESC) - Orientador

Prof. Luciano da Rocha Ducioni – Especialista - (UNESC) – Examinador

Dedico este trabalho aos meus pais, pelo apoio em todos esses anos de batalha, a minha namorada e sua família por nunca me deixar desanimar nos momentos difíceis, aos professores que transmitiram a mim todos os seus conhecimentos, e a todos os meus amigos que me ajudaram e deram todo seu apoio nessa caminhada acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por estar sempre ao meu lado intercedendo por mim, tanto nos momentos bons quanto nos momentos difíceis, devo tudo a você senhor. Um obrigado mais do que especial aos meus pais Pedro e Célia, que nunca deixaram faltar nada em minha vida, me dando educação, carinho, amor e sempre acreditando no meu potencial me incentivando a nunca desistir e batalhar sempre, sou eternamente grato a vocês.

Um enorme obrigado a Viviane minha namorada, amiga e companheira que está sempre comigo, dando força e apoio não me deixando desanimar em momento algum, sempre me colocando para cima apesar de todas as adversidades, e sendo compreensiva em todos os momentos, tens a minha total gratidão.

Obrigado aos meus parentes, apesar da distância sei que estão torcendo por mim nesta caminhada.

Obrigado aos meus amigos que adquiri no curso, com certeza não são somente amigos são meus irmãos, sou grato a vocês por tudo, por me ajudarem nas provas, trabalhos fazendo com que eu tivesse o entendimento do conteúdo, devo muito a vocês o acadêmico que sou. Obrigado pelos grandes momentos de descontração que passamos nesse tempo que estudamos juntos, vocês são pessoas incríveis.

Aos meus amigos que tenho fora do curso de ciências contábeis estendo também um enorme obrigado por todos esses anos de amizade, compreensão, respeito e irmandade estamos um pouco distantes, mas a amizade continuará para sempre.

Ao meu professor orientador Fabrício Machado Miguel o grande e popular “Fafá”, pela ajuda, orientação, apoio e conselhos, além de ser um grande professor é um grande amigo, sem ele este trabalho não seria possível.

Estendo o meu obrigado a todos os professores do curso de ciências contábeis que passaram todos os seus conhecimentos a nós alunos, e por se tornarem nossos grandes amigos.

Enfim deixo o meu **MUITO OBRIGADO A TODOS.**

“Seja você quem for, seja qual a posição social que você tenha na vida, a mais baixa ou a mais alta, tenha sempre como meta muita força, muita determinação e sempre faça tudo com muito amor e com muita fé em Deus que você chega lá, de alguma maneira você chega lá.”

Ayrton Senna da Silva

RESUMO

MARTINS, Samuel Tonetto. **A Importância dos Controles Internos em uma Micro Empresa de Telecomunicações Localizada no Extremo Sul Catarinense**. 2015. 54 p. Orientador Fabrício Machado Miguel. Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma – SC.

O estudo tem por objetivo demonstrar a necessidade e a importância dos controles internos no setor financeiro de uma empresa do ramo de telecomunicações. O objetivo principal desta monografia é de estudar a influência do controle interno na empresa objeto de estudo e quais os pontos a serem analisados para a realização de um controle interno nos setores de compras e financeiro. Este estudo se justifica no ambiente teórico através da explanação do conteúdo do controle interno, e o estudo de caso efetuado contribui com propostas para realização de melhorias no setor de compras, contas a pagar e receber. Deste modo, quanto à metodologia, o método usado foi o descritivo, para melhor entendimento e interpretação, para os procedimentos foi usado uma pesquisa bibliográfica e realizado um estudo de caso com abordagem de pesquisa qualitativa. O referencial teórico deste estudo produz o embasamento necessário para atingir o objetivo apresentado, onde será apresentado o conceito do controle interno. O estudo de caso inicia-se com a apresentação da empresa em estudo, feito isto, descreve-se o fluxograma geral da empresa, descreve-se todos os procedimentos utilizados no setor de compras, contas a pagar e contas a receber. As sugestões e propostas foram elaboradas após análise dos procedimentos utilizados nos setores aqui já citados. Conclui-se que a adaptação das propostas recomendadas ao setor financeiro contribuirá na gestão da empresa, prevendo erros, detectando falhas e fraudes contribuindo para o controle das atividades executadas.

Palavras-Chave: Controle interno, contas a pagar, contas a receber, setor financeiro.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Objetivos do controle interno.....	20
Figura 2 – Limitações dos controles internos	31
Figura 3 – Organograma da empresa	40
Figura 4 – Processo de compra	41
Figura 5 – Processo do contas a pagar.....	43
Figura 6 – Processo do contas a receber.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
ISP	Integrator Service Provider
NOC	Network Operation Center
RG	Registro Geral

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 TEMA E PROBLEMA	12
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	14
1.2.1 Objetivos específicos	14
1.3 JUSTIFICATIVA	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE CONTROLE INTERNO	16
2.2 IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS	17
2.3 EXAMES DO CONTROLE INTERNO	18
2.4 OBJETIVOS DOS CONTROLES INTERNOS.....	20
2.4.1 Proteção dos ativos	20
2.4.2 Obtenção de informações apropriadas	22
2.4.3 Obtenção da eficiência operacional	24
2.5 CLASSIFICAÇÕES DOS CONTROLES INTERNOS.....	25
2.5.1 Controles dos sistemas contábeis e de informações	25
2.5.2 Controles organizacionais	26
2.5.3 Controles de procedimentos e do fluxo de documentação	26
2.6 CARACTERÍSTICAS DE UM SISTEMA DE CONTROLE INTERNO.....	27
2.7 ELEMENTOS DO CONTROLE INTERNO	28
2.7.1 Plano de organização	28
2.7.2 Segregação de funções	29
2.8 LIMITAÇÕES DOS CONTROLES INTERNOS	30
2.9 MEIOS PARA ATINGIR OS CONTROLES	32
2.10 CONTROLES NO SETOR DE COMPRAS E CONTAS A PAGAR	33
2.11 CONTROLES NO CONTAS A RECEBER	34
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	36
3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	36
3.2 PROCEDIMENTOS E ANÁLISES DE COLETA DE DADOS	37
4 ESTUDO DE CASO	38
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	38
4.1.2 Missão	38
4.1.3 Visão	39

4.1.4 Produtos e serviços	39
4.1.5 Vendas.....	39
4.1.6 Região atendida.....	39
4.1.7 Estrutura organizacional	40
4.1.8 Fluxograma do processo de compras da empresa	41
4.1.9 Processo do contas a pagar	42
4.1.10 Processo do contas a receber	44
4.1.11 Propostas para o setor de compras	45
4.1.12 Propostas para o contas a pagar	46
4.1.13 Propostas para o contas a receber	47
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS.....	49
ANEXOS	51

1 INTRODUÇÃO

Diante dos desafios encontrados pelas organizações, as formas de controle interno estão cada vez mais modernas e sofisticadas, sendo extremamente importante para gestão empresarial. Uma empresa que almeja competir no mercado e obter sucesso deve possuir esta ferramenta de gestão.

O controle interno é importante nas atividades das organizações porque contribui para a salvaguarda dos seus ativos, desenvolvimento de seus negócios e o resultado de suas operações, adicionando valor à entidade.

A utilização desta ferramenta detecta fraudes, fraquezas e ineficiências muito antes destas se tornarem problemas reais, trazendo graves prejuízos financeiros e econômicos manchando a imagem da instituição. Os controles internos não protegem somente a organização, mas também os colaboradores que nela trabalham.

Desta maneira cabe aos gestores avaliar as necessidades de controle para cada estrutura, pois o nível de controle a ser praticado depende da relação custo/benefício nos processos de cada organização.

1.1 TEMA E PROBLEMA

Em um cenário econômico competitivo é de suma importância às organizações possuírem controles internos. Um controle interno adequado é aquele estruturado pela administração, que possa propiciar uma razoável margem de garantia que os objetivos e metas serão atingidos de maneira eficaz, eficiente e com praticidade.

A função da contabilidade como instrumento de controle administrativo é hoje extremamente reconhecida. Um sistema de contabilidade que não esteja apoiado em um controle interno eficiente é até certo ponto, inútil, uma vez que não é possível confiar nas informações contidas em seus relatórios. As informações contábeis distorcidas podem levar a conclusões errôneas causando sérios danos para a empresa.

Isso significa que erros e procedimentos ilegais ou fraudulentos serão evitados e, na sua ocorrência, serão detectados e corrigidos dentro de curto prazo, pelos funcionários, como parte de suas funções habituais.

Controles eficientes permitem cumprir os objetivos de maneira correta e tempestiva com a mínima utilização de recursos minimizando possíveis erros.

Os problemas de controle interno encontram-se na empresa moderna, em todos os seus segmentos: vendas, fabricação, desenvolvimento, compras, tesouraria, etc.

O exercício de um adequado controle sobre cada uma dessas áreas assume fundamental importância para que se atinjam os resultados mais favoráveis com menores desperdícios.

O controle é exercido por meio de cinco atividades básicas, segurança e proteção dos ativos, arquivos de informação, documentação e registros adequados e segregação de funções. Procedimentos adequados de autorizações para o processamento das transações e verificações independentes.

Entende-se então que todas as empresas que têm controle interno adequado podem ter com exatidão as informações necessárias para uma melhor gestão, auxiliando os administradores no aperfeiçoamento das operações, em busca dos objetivos a serem atingidos desta forma aprimorando a eficiência dos processos produtivos com redução de custos e melhoria na qualidade dos produtos e serviços, tornando a empresa cada vez mais competitiva no mercado.

É de suma importância ao controle interno, o plano de organização que é o modo pelo qual se organiza um sistema organizacional. É a divisão adequada e balanceada de trabalho, de forma que sejam estabelecidas as relações de autoridade e responsabilidade entre os vários níveis.

Desta forma um bom controle interno deve conter controles contábeis que, compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos diretamente relacionados com a salvaguarda do patrimônio e a fidedignidade dos registros contábeis. Sendo que deverá possuir além dos controles contábeis, os controles administrativos que compreendem também o plano de organização e todos os métodos e procedimentos que dizem respeito, à eficiência operacional e à adesão e à política traçada pela administração.

Conforme subscrito, para o presente trabalho coloca-se o problema de pesquisa ficando assim definido: **Quais os pontos que devem ser analisados quando da realização de um controle interno no setor de compras e setor financeiro?**

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

O objetivo geral do estudo consiste em analisar quais os pontos que devem ser analisados quando da realização de um controle interno no setor de compras e setor financeiro.

1.2.1 Objetivos específicos

- Realizar um fluxograma do processo de compras e financeiro utilizando como estudo de caso uma microempresa de telecomunicações localizada no Sul de Santa Catarina;
- Realizar uma análise crítica quanto ao processo identificado, analisando os pontos em cada item do processo;
- Desenvolver uma proposta de melhoria para o processo.

1.3 JUSTIFICATIVA

O interesse por esse estudo surgiu mediante a observação do cenário em que a empresa se encontra, por meio de alguns questionamentos com colaboradores e gestores da empresa.

No contexto em que estamos inseridos, um cenário competitivo de vários desafios, nos propõem a estudos e pesquisas a fim de obter um aprofundamento, conhecimento e resolução ao problema apresentado.

Este estudo também se justifica pela relevância na área do conhecimento sobre o controle interno enfatizando a sua importância e influência na realização de melhorias de controle e gestão da instituição.

O controle interno em uma entidade, desempenha a proteção do patrimônio, o que se manifesta como resultado, e, obviamente, é usado como ferramenta de apoio à contabilidade, o que demonstra a necessidade de estudos direcionados nessa área. Torna-se necessário, portanto, observar que esta investigação possibilitará novas visões e tratamento conferidos ao objeto deste estudo, servindo como base para direcionar novas pesquisas e de uma maneira

geral apresentar uma análise e uma maior reflexão e discussão com base na literatura pertinente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresenta-se a fundamentação teórica e os conceitos referentes aos controles internos. Serão evidenciados os objetivos, importância, benefícios e vantagens conseguidos com esta ferramenta, bem como as limitações inclusas no sistema de controles internos.

2.1 CONCEITOS E DEFINIÇÕES DE CONTROLE INTERNO

Controles internos são definidos como qualquer decisão tomada pela administração, assim entendida pela alta administração como os níveis gerenciais apropriados, fazendo com que os objetivos e metas estabelecidos sejam atingidos. Segundo Chiavenato (2002, p. 635) “controle é a função administrativa que consiste em medir e corrigir o desempenho a fim de assegurar que os objetivos organizacionais e os planos estabelecidos para alcançá-los sejam realizados.”

Conforme classificação de Crepaldi (2002) o controle interno tem a finalidade de salvaguardar os ativos, obter dados contábeis fidedignos fazendo com que a empresa siga de forma organizada o andamento dos negócios.

Atualmente há vários conceitos sobre o que seja o controle interno nas organizações:

Controle interno define-se como o planejamento organizacional e todos os métodos e procedimentos adotados dentro de uma empresa, a fim de salvaguardar seus ativos, verificar adequação e o suporte dos dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a aderência às políticas definidas pela direção. (MIGLIAVACCA, 2004, p.17).

Para Franco e Marra (2001) os controles internos são ferramentas da instituição designadas à vigilância, examinação e investigação administrativa, que possibilita antecipar, guiar ou controlar os acontecimentos que se constatarem dentro da empresa e que geram reflexos em seu patrimônio.

Sendo conceituado o controle interno, pode-se observar que é preciso e necessário a organização dos controles e sua execução. A empresa pode possuir as melhores regras e princípios de trabalho possíveis, mas isto será nulo se os colaboradores não as executarem, desta maneira haverá sempre limitações e

deficiências (SÁ, 2002).

Através destas deficiências por falhas de execução, são importantes alguns objetos de exame. Para Sá (2002, p.106) estão entre objetos de exame “o plano de organização, as normas de trabalho, as rotinas de serviços, o fluxo de documentos, em suma, todos os meios utilizados pela empresa ou instituição para proteger seu patrimônio e seus afins.”

Segundo Dias (2006) o controle interno pode ser de natureza preventiva, detectiva ou corretiva:

- a) Preventiva: trabalha como um meio de prevenir o acontecimento de problemas, praticando o papel de guia para a realização do processo ou na determinação das competências e responsabilidade.
- b) Detectiva: tem o papel de detectar o problema no processo antes que ele ocorra.
- c) Corretiva: tem como objetivo a correção dos problemas no processo, mas após estes terem acontecido.

Ao introduzir o controle interno a instituição é exigida cautela, observando todas as suas funções, e verificando se estes controles possam suprir todas as necessidades solicitadas pela instituição.

Chiavenato (2002, p. 654) frisa que:

Cada organização requer um sistema básico de controles para aplicar seus recursos financeiros, desenvolver pessoas, analisar o desempenho financeiro e avaliar a produtividade operacional. O desafio é saber como utilizar tais controles e aprimorá-los para, com isso, melhorar gradativa e incessantemente o desempenho de toda organização.

Cada vez mais os procedimentos devem ser eficientes e seguros, tendo em vista identificar nitidamente os seus objetivos e proporcionem que os possíveis problemas sejam evitados. É necessário que os procedimentos sejam executados por funcionários qualificados, e que conheçam os objetivos que a organização deseja alcançar, aplicados em evitar qualquer tipo de problema que venha a ocorrer durante a realização de qualquer procedimento.

2.2 A IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES INTERNOS

O controle interno é de suma importância nas atividades das organizações porque colabora com a salvaguarda dos seus ativos, o desenvolvimento dos seus negócios e o resultado de suas operações, agregando valor à entidade.

Conforme o seu porte, as empresas são administradas de forma com que exista um gestor responsável para cada uma das áreas ou setores. Sendo que estes gestores devem prestar contas do desempenho de sua área, incluso no alcance dos gestores (OLIVEIRA; DINIZ FILHO, 2001).

Como resultado, os controles internos estão inseridos em todos os setores ou departamentos da empresa, vendas, recursos humanos, fabricação, compras, tesouraria etc. A implantação de um apropriado controle sobre estas funções possui papel fundamental para que se alcancem os objetivos mais positivos com a diminuição dos recursos aplicados, diminuindo ou abolindo qualquer tipo de desperdício (OLIVEIRA; DINIZ FILHO, 2001).

Sabidamente, é fundamental a função da contabilidade como controle gerencial e administrativo. A contabilidade que não esteja aliada a um controle interno eficaz é, de certa maneira supérfluo, pois não apresenta informações confiáveis e fidedignas. Para Oliveira e Diniz Filho (2001) informações contábeis erradas e não confiáveis certamente levará a conclusões errôneas e nocivas aos gestores da instituição e a quem recebe estas informações externamente.

Pode-se definir a importância do controle interno levando em consideração o tamanho e complexidade da organização, responsabilidades e caráter preventivo. Oliveira e Diniz Filho (2001) afirmam que o tamanho e complexidade da organização se torna um grande desafio a administração que precisa de relatórios e análises que mostrem a realidade da instituição em cada momento de suas atividades.

O fator da responsabilidade dentro das importâncias do controle interno tem um grande papel dentro da organização, pois a instituição tem como objetivo a salvaguarda dos ativos e a prevenção de erros ou fraudes.

Oliveira e Diniz Filho (2001, p.139) frisam que “a responsabilidade pela salvaguarda dos ativos da companhia e pela prevenção ou descoberta de erros ou fraudes é da administração.” Dessa forma um sistema de controle interno é essencial para a realização dessa responsabilidade.

Aliado a responsabilidade está o caráter preventivo que reduz erros ou tentativas fraudulentas que podem durar muito tempo ajudando a administração a ter maior segurança nas informações produzidas. “Um sistema de controle interno que funciona adequadamente constitui a melhor proteção, para companhia, contra as fraquezas humanas.” (OLIVEIRA; DINIZ FILHO, 2001, p.139).

Diante dos desafios encontrados em nossa economia, a concorrência se torna cada vez mais competitiva. Sendo assim a administração necessita de um controle interno que auxilie a resolver os problemas com maior rapidez e possibilite as tomadas de decisões. Desta forma, a estrutura de um sistema de controle interno visa atender o desenvolvimento dos negócios.

De acordo com Migliavacca (2004, p. 21) “o sistema de controle interno identifica fatores internos e externos que podem ter efeitos significativos sobre o negócio da empresa.” Portanto este sistema analisa e avalia de que forma esses fatores afetam as operações, lucratividade, ativos e passivos e a continuidade da empresa.

Soma-se a isto o resultado das operações que pode ser positivo e crescente, contudo é claro se o controle interno municiar a administração com informações que mostrem todas as oportunidades possíveis de bons negócios, redução de custo e aumento da confiança dos clientes e funcionários da empresa.

2.3 EXAMES DO CONTROLE INTERNO

O exame do controle interno é essencialmente uma das partes mais importantes do trabalho do auditor sendo assim este deve estar preparado para executá-lo. Muitas das ocorrências de fraudes causam desconfiança quanto às informações contábeis obtidas que podem ter relação com a falta de qualquer controle, formas de controle falhas e ineficientes, e muitas vezes bons controles, porém não executados (CREPALDI, 2002).

É de competência de a administração construir e revisar o controle interno, enquanto o auditor está incumbido de outras responsabilidades. Para Crepaldi (2002) o auditor tem como foco central sobre o controle interno, verificar se os procedimentos que estão sendo usados oferecem segurança e confiança, da mesma maneira este deve observar se o sistema está sendo aplicado de maneira

certa e evidenciar as falhas encontradas, apresentando alternativas para saná-las.

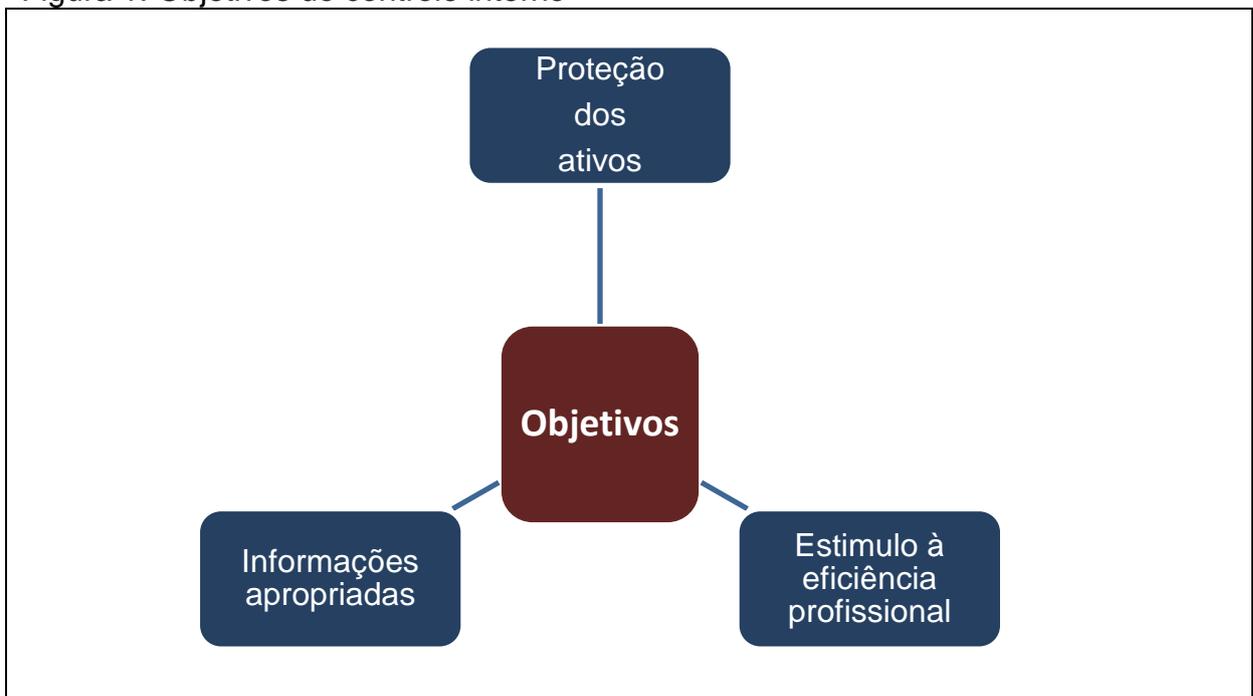
O exame do controle interno deve ser realizado de forma extensa para que o auditor obtenha conclusões sobre a confiabilidade e competência que este controle está fornecendo à organização.

2.4 OBJETIVOS DOS CONTROLES INTERNOS

Entre os principais objetivos do controle interno estão, a proteção dos ativos, a obtenção de informações e o estímulo à eficiência operacional.

Na Figura 1 estão representados os objetivos dos controles internos:

Figura 1: Objetivos do controle interno



Fonte: Elaborado pelo autor (2015)

2.4.1 Proteção dos ativos

Este objetivo é evidenciado com extrema frequência em vários conceitos de controle interno. Conforme Mattos e Mariano (1998, p. 21) “a proteção dos ativos compreende a adoção de medidas com o intuito de salvaguardá-los e defendê-los de qualquer situação indesejável a que venham causar danos aos mesmos.”

De acordo com a perspectiva contábil, a proteção dos ativos tem relação

com a proteção contra cálculos incorretos, contabilizações executadas de maneira errada, execução de diretrizes que não estavam previstas entre outras (MATTOS; MARIANO, 1998).

Segundo Mattos e Mariano (1998, p. 22) “esta proteção assume dois aspectos: proteção contra erros intencionais e proteção contra erros não intencionais.”

A empresa dispõe de varias atividades que requerem o aperfeiçoamento, conhecimento e entendimento sendo administradas de maneira correta, reduzindo a possibilidade de perdas e riscos.

Attie (2007) caracteriza que os principais meios que podem dar o apoio necessário à proteção dos ativos são os seguintes:

- a) Segregação de funções: determina autonomia para as funções, sejam operacionais ou contábeis. Ninguém deve ter o total controle e responsabilidade sob todas as fases de uma operação. Cada fase da operação deve ser feita por pessoas e setores independentes um dos outros.
- b) Sistema de autorização e aprovação: abrange o comando das operações por meio de métodos de aprovações conforme compromissos e os riscos incluídos. Quem autoriza as operações não deve ser a mesma que aprova para evitar quaisquer riscos que possam prejudicar a empresa.
- c) Determinação de funções e responsabilidades: estabelece para cada colaborador o discernimento exato de suas funções, acrescentando as responsabilidades que integram o cargo. A elaboração de organogramas precisos estabelecem linhas de responsabilidade e aprovações definidas por toda a lista hierárquica.
- d) Rotação de funcionários: Diz respeito ao rodízio dos colaboradores indicados para cada atividade; viabiliza reduzir possíveis erros e fraudes e origina, frequentemente, novos conceitos de trabalho para as tarefas.
- e) Carta de Fiança: delimita aos funcionários que trabalham com valores a responsabilidade pela tutela de bens e valores, preservando a instituição, afastando, psicologicamente, os colaboradores em tentação.

- f) Manutenção de contas de controle: apontam a precisão dos saldos das contas especificadas, normalmente monitoradas por outros funcionários. Proporciona a execução de confrontação definitiva entre saldos especificados e o saldo sintético, e a utilização de diretrizes de comprovação da precisão dos registros.
- g) Seguro: abrange a preservação das apólices de seguros, a valores corretos de reposição, do patrimônio, valores riscos a que está sujeita a organização.
- h) Legislação: diz respeito à renovação definitiva sobre a legislação em vigor, objetivando diminuir riscos e não colocar a instituição a eventos fiscais e legais pela não execução das normas atuais em vigência.
- i) Diminuição de erros e desperdícios: aponta a constatação de erros e desperdícios, normalmente esses problemas com erros são causados em virtude de controles mal estabelecidos. A separação coerente do trabalho, com o reconhecimento exato e objetivo das normas, processos, impressos e documentos oferecem condições razoáveis que proporcionam supervisão competente e, precaver-se contra eventuais erros e desperdícios.
- j) Contagens físicas e independentes: está relacionado às contagens físicas de bens e valores, de forma constante, planejando potencializar o controle físico e proteger os interesses da empresa.
- k) Alçadas progressivas: compreende o desenvolvimento de habilidades e procurações de forma ordenada.

2.4.2 Obtenção de informações apropriadas

Uma empresa necessita de sistemas que lhe garantam receber os atos e eventos ocorridos de cada setor da empresa. Os resultados ocorridos por meio de cada prática devem ser registrados e levados em tempo hábil, ao conhecimento dos administradores.

A imagem de “informações apropriadas” passa pela obrigação de a informação estar correta e acessível no momento exato, de nada valerá uma informação correta se ela estiver fora do tempo (MATTOS; MARIANO, 1998).

De acordo com Attie (2007, p. 192) “a informação só tem validade a partir do momento em que é exata confiável e oportuna; dessa forma, precisa basear-se em dados verídicos, informados tempestivamente.”

A informação adequada é extremamente importante. Uma informação errada com base em registros contábeis incorretos levará a tomada de decisões erradas originando consequências prejudiciais à instituição (MATTOS; MARIANO, 1998).

É necessário para a obtenção de informações apropriadas, meios que possibilitem a precisão e confiabilidade dos relatórios contábeis, financeiros e operacionais. Attie (2007) evidencia os principais meios de informação que são:

- a) Documentação fidedigna: consiste na aplicação de documentação apta para a escrituração das transações. O uso de provas independentes assegura que as operações e registros estão em forma exata.
- b) Conciliação: mostra a exatidão ou diferenças entre as variadas origens de informação tendo em vista a manutenção equiparada entre estas e a exclusão oportuna de possíveis questões
- c) Análise: projeta o reconhecimento do conjunto analítico dos itens em análise facilitando a certificação de sua constituição.
- d) Plano de contas: envolve a identificação dos dados da instituição inclusa em uma estrutura apurada de contas, com a realização de um plano de contas bem estabelecido. A realização de um manual de contabilidade, juntamente com o sistema de uso das contas, estimula a classificação e utilização correta de cada conta.
- e) Tempo hábil: defini a escrituração das transações no período de competência e em menor escala de tempo possível.
- f) Equipamento Mecânico: a aplicação de equipamento mecânico deseja simplificar e acelerar o registro das transações, promovendo o desmembramento de trabalho. Os registros mecânicos ou eletrônicos devem ser feitos de acordo com as particularidades da empresa.

Os meios de informação possuem grande importância para a organização, apresentando um diagnóstico sobre a situação em que a empresa encontra-se facilitando o entendimento das pessoas envolvidas nas atividades e processos.

2.4.3 Obtenção da eficiência operacional

A obtenção da eficiência profissional compreende os atos ou estímulos a serem postos em prática nas atividades realizadas pela empresa. A descrição de adequado plano de organização associado a táticas e diretrizes bem esclarecidas, assim como a observação de normas benéficas na realização dos deveres e funções com a existência de pessoal treinado, qualificado para desenvolver suas atividades e adequadamente supervisionado, tendem a desenvolver a desejada eficiência nas operações.

Attie (2007, p. 192) afirma que “o objetivo do controle interno relativo ao estímulo à eficiência operacional determina prover os meios necessário à condução das tarefas, de forma a obter entendimento, aplicação e ação tempestiva e uniforme.”

Uma instituição sem sistema de controle eficaz de maneira alguma alcançará seus objetivos, se atingir, não será da maneira mais eficiente (MATTOS; MARIANO, 1998).

A empresa possui políticas que regem os procedimentos para cada setor. Se houver uma política de crédito, esta deve ser do conhecimento dos colaboradores envolvidos para colocá-la em prática. Se o colaborador necessita operar uma máquina específica é preciso fornecer treinamento qualificado para este funcionário. Se existir funcionários cometendo falhas, é preciso a intervenção por meio de comunicação que viabilize a reparação destas falhas (ATTIE, 2007).

Conforme Perez Junior (1998) para a obtenção de eficiência operacional é necessário à manutenção de pessoal íntegro e qualificado realizando práticas que assegurem a contratação de pessoal de qualidade, treinando e habilitando colaboradores para manter a motivação e realizando avaliações de desempenho, rodízio de funções e adotar uma política de remuneração.

Segundo Attie (2007) os principais meios que proporcionam estímulo à eficiência operacional são:

- a) Seleção: facilita a aquisição de pessoal competente e preparado para executar com eficácia as funções essenciais.
- b) Treinamento: viabiliza o treinamento do pessoal para a atividade evidenciada; a partir do treinamento obtém-se melhor rendimento, diminuição de custos e colaboradores alerta e operante à sua função.

- c) Plano de carreira: compreende a política da empresa ao colaborador quanto às oportunidades de remuneração e melhorias, estimulando a satisfação do colaborador.
- d) Relatórios de desempenho: determina o reconhecimento individual de cada empregado; apontam suas qualidades e deficiências propõem opções para o aprimoramento pessoal e profissional.
- e) Relatório de horas trabalhadas: propicia a administração mais controle do tempo gasto pelo pessoal, e sugere mudanças ou correções das metas de trabalho.
- f) Tempos e métodos: viabiliza o acompanhamento eficaz de realização dos trabalhos e regulam possíveis ineficácias dos funcionários.
- g) Custo padrão: autoriza a condução perpétua do custo de produção dos bens e serviços desenvolvidos, apontando benefícios e defeitos no processo de produção.
- h) Manuais internos: propõem nítida exposição das diretrizes internas, propiciam prática uniforme, normalização e eficácia dos atos e impedem o acontecimento de imperfeições e desperdícios.
- i) Instruções formais: apontam de maneira formal as orientações a serem acompanhadas pelo pessoal, livrando de interpretações equivocadas, mal-entendidos e a oportunidade de cobranças.

2.5 CLASSIFICAÇÕES DOS CONTROLES INTERNOS

2.5.1 Controle dos sistemas contábeis e de informações

Os sistemas contábeis e de informações tem como foco central apresentar a administração alternativas para distinguir fraudes, erros e omissões nas informações contábeis, assim facilitando o trabalho dos administradores que encontram grandes desafios pelo grande volume de transações envolvidas.

Segundo Oliveira e Diniz Filho (2001) um sistema de informações e relatórios gerenciais devem fornecer a organização dados fidedignos, exatos, práticos e atualizados dentro dos prazos ideais, que facilitem a tomada de medidas reparadoras.

Para Oliveira e Diniz Filho (2001) o bom andamento dessas atividades depende de alguns exemplos de controle de sistema de informações como, a análise da informação elaborada, o valor da informação apresentada, a aplicação certa e precisa da informação e um sistema de relatórios para cada nível administrativo.

A utilização destes exemplos de controles de sistemas facilitará o trabalho dos administradores, passando segurança a toda instituição em suas atividades desenvolvidas.

2.5.2 Controles organizacionais

Controles organizacionais são procedimentos administrativos e operacionais introduzidos para uso nas variadas atividades da empresa. Segundo Oliveira e Diniz Filho (2001, p. 141) são exemplos de controles organizacionais “a segregação de funções, definição da delegação de autoridade, procedimentos para as aprovações e autorizações e parâmetros para medição e quantificação do desempenho operacional.”

A administração deve constituir elementos de controle como a organização e a segregação de funções, prezando a autoridade e responsabilidade.

O controle interno define que as funções não devem ser delegadas às pessoas de maneira com que nenhuma delas possua o poder de controlar individualmente todas as fases dos processos (OLIVEIRA; DINIZ FILHO, 2001).

Os controles organizacionais conduzem a utilização da estratégia, designam como comparar os resultados reais com aqueles almejados e propõem ações corretivas a serem decididas quando a diferença entre estes é inadmissível. As ações corretivas têm como objetivo a eliminação de algum problema.

2.5.3 Controles de procedimentos e do fluxo de documentação

Quando o método é documentado, através do fluxo exercido pelos procedimentos escolhidos em seu desenvolvimento, o auditor detém a visão completa do processo, proporcionando uma avaliação ampla de sua execução.

Oliveira e Diniz Filho (2001, p. 141) afirmam que “os controles de

procedimentos são aqueles inseridos no fluxo diário da documentação, visando garantir que o processamento de uma informação em determinado estágio será conferido nos estágios seguintes.”

O formato do fluxo que documenta o processo a ser aplicado varia muito, havendo diversas formas competentes de se documentar as práticas e controles desenvolvidos pelas áreas envolvidas.

Os controles de procedimentos e do fluxo de documentação almejam obter a certeza de que as operações estão em conformidade com a autorização da administração, analisando se as transações e operações estão sendo contabilizadas de maneira apropriada liberando a organização das demonstrações contábeis em concordância com os princípios de contabilidade (OLIVEIRA; DINIZ FILHO, 2001).

Os controles de procedimentos e do fluxo de documentação fornecem maior confiabilidade nas transações e operações trazendo maior segurança a entidade.

2.6 CARACTERÍSTICAS DE UM SISTEMA DE CONTROLE INTERNO

Um sistema de controle interno eficaz e bem estruturado deve incluir o controle de diversas áreas da organização. Para Attie (2007, p.186) “o sistema de controle interno pode incluir o controle orçamentário, custos padrão, relatórios operacionais periódicos, análises estatísticas, programas de treinamento do pessoal e, inclusive, auditoria interna.”

O controle interno engloba, portanto, controles que são essenciais tanto a contabilidade como à administração. Ligado à contabilidade estão os controles contábeis que “compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos diretamente relacionados, principalmente com a salvaguarda do patrimônio e a fidedignidade dos registros contábeis.” (ATTIE, 2007, p. 186).

E relacionado à administração estão os controles administrativos que “compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos que dizem respeito à eficiência operacional e à adesão a política traçada pela administração.” (ATTIE, 2007, p.187).

Para o programa ou plano de auditoria todos os meios de controle têm sua importância e seu valor; porém, assumem papel predominante aqueles com foco contábil.

As determinações que apontam se certos planos de organização e alguns métodos e procedimentos são identificados como controles contábeis ou administrativos podem variar de acordo com algumas circunstâncias (ATTIE, 2007).

2.7 ELEMENTOS DO CONTROLE INTERNO

2.7.1 Plano de organização

A estrutura organizacional precisa adequar-se a uma divisão de trabalho, apropriada e equilibrada, de forma que sejam desenvolvidas as relações de autoridade e responsabilidade, pelas parcelas de trabalho exigidas para o alcance dos objetivos da empresa, e de maneira que sejam definidas de forma clara, as responsabilidades e domínios dos diversos níveis. Representa, em outras palavras, a definição de quem executa as atividades, e quem exerce autoridade sobre quem na empresa.

Perez Junior (1998, p. 68) enfatiza que “o plano de organização é representado normalmente pelo organograma e complementado pelas diretrizes da administração e manuais de procedimentos”. Na opinião de Mattos e Mariano (1998), o plano organizacional deve conceber uma apropriada independência, entre as diversas divisões, seções e funcionários e definir visivelmente os vários níveis de autoridade e responsabilidade. Perez Junior (1998, p. 69) frisa que é necessário “conservar linhas de responsabilidade e autoridade claramente definidas, neste caso, é fundamental que a definição de normas e procedimentos seja feita através de manuais internos.”

Como descrito por Attie (2007, p. 187), “um elemento importante em qualquer plano de organização é a independência estrutural das funções de operação, custódia, contabilidade e auditoria interna.” Mattos e Mariano (1998, p. 23), conceituam que “o plano organizacional de uma empresa define as linhas de responsabilidade e autoridades que existem. A empresa deve ter uma estrutura organizacional adequada para o planejamento, direção e controle das operações.”

Segundo Attie (2007, p. 187):

A independência estrutural requer uma separação de funções, de tal forma que os registros existentes fora de cada departamento sirvam como

controles das atividades dentro do departamento. Embora a independência estrutural requeira a separação, o trabalho de todos os departamentos deve ser integrado e coordenado, a fim de possibilitar fluxo suave de trabalho e eficiência total de operação.

A representação de autoridade e responsabilidade inclusa no plano organizacional deve ser nítida. Como o departamento contábil é esquematizado e onde está localizado dentro do organograma são elementos cruciais para a preservação da existência de um ideal sistema de controle interno (MATTOS; MARIANO, 1998).

“Devem-se evitar responsabilidades conflitantes e em duplicidade, mas, onde o trabalho de duas ou mais divisões é complementar, a responsabilidade pode ser dividida por fases.” (ATTIE, 2007 p. 188).

Desta maneira conclui-se que o plano de organização é a maneira de organizar o sistema da entidade, onde se faz necessário à atribuição de funções de autoridades e responsabilidades.

2.7.2 Segregação de funções

O sistema de controle interno deve prever segregação entre as funções de aprovação de operações, execução e controle das mesmas, de modo que nenhuma pessoa possa ter total autoridade sobre uma parcela significativa de qualquer transação.

Almeida (1996, p. 54) caracteriza, que “a segregação de funções consiste em estabelecer que uma mesma pessoa não possa ter acesso aos ativos e aos registros contábeis, em virtude de essas funções serem incompatíveis dentro do sistema de controle interno.”

Conforme Mattos e Mariano (1998, p. 24) segregação de funções atende aos seguintes aspectos:

- Ninguém pode ter o controle total de uma transação;
- Uma mesma pessoa não pode ter acesso aos ativos e aos registros contábeis;
- Ninguém deverá ser responsável por uma guarda múltipla de ativos;
- Quem faz não controla;

- Todos os funcionários devem tirar férias e deve haver uma rotação entre os mesmos;

Os documentos contábeis abrangem o razão geral, os documentos iniciais, intermediário e final. A entrada a esses registros repassa às pessoas que os organizam ou manejam informações que servem de apoio para sua realização, em situações que lhes autorizem alterar as informações desses registros (ALMEIDA 1996). Somente as pessoas autorizadas tem acesso a esses registros proporcionando maior segurança as informações.

2.8 LIMITAÇÕES DOS CONTROLES INTERNOS

A continuidade e a manutenção de um sistema de controle interno são essenciais para a gestão de qualquer empresa. Mesmo existindo um sistema de controle interno na empresa não quer dizer que este esteja funcionando, e mesmo que esteja funcionando podem não ser atingidas as metas projetadas.

Na realidade há diversos motivos expressivos que limitam o controle interno como: os erros de julgamento, falhas, conluio e custos versus benefícios (BOYNTON; JOHNSON; KELL, 2002).

Boynton, Johnson e Kell (2002, p. 322) afirmam que nos erros de julgamento “ocasionalmente administração e outras pessoas podem exercer julgamento pobre ao tomar decisões empresariais, ou realizar tarefas rotineiras, em razão de informações inadequadas, restrições de tempo ou outros motivos.”

A segunda limitação evidenciada são as falhas que ocorrem quando os colaboradores não compreendem as informações de maneira correta, ou acabam cometendo erros por falta de atenção e de cuidados. As falhas também podem acontecer quando há mudanças de pessoal, de sistemas e diretrizes (BOYNTON; JOHNSON; KELL, 2002).

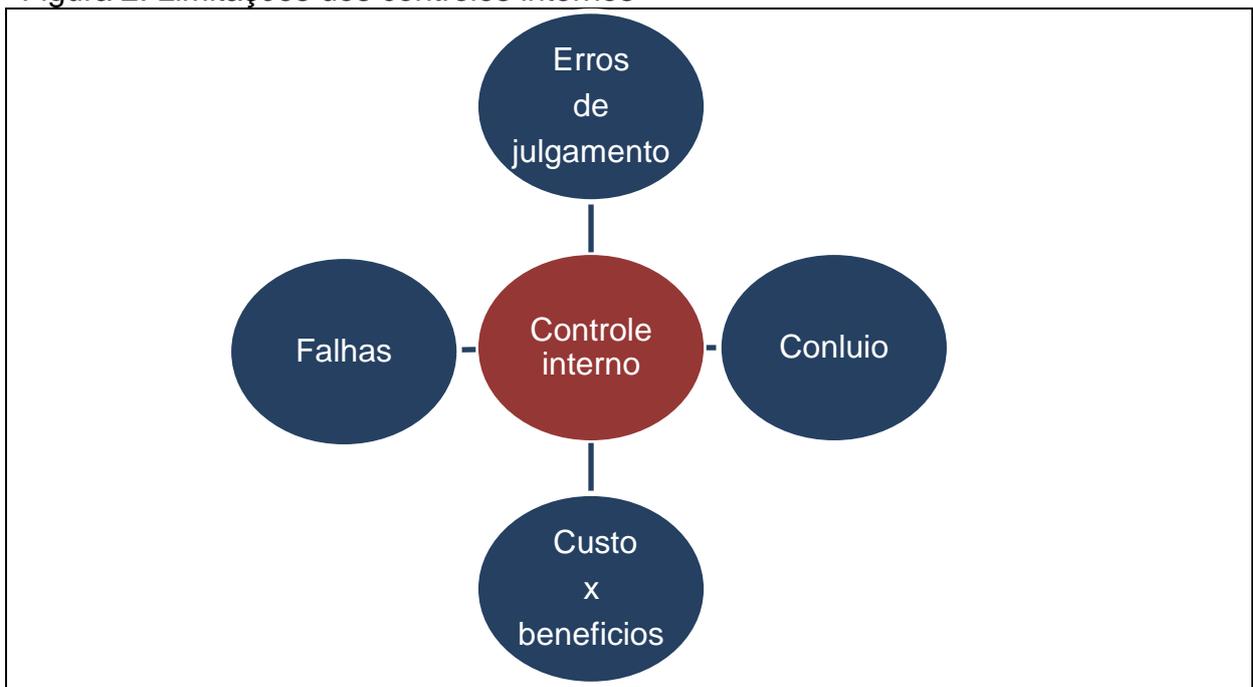
Como terceira limitação está o conluio, a falta de integridade moral pode criar um conluio, isto é, quando as pessoas se unem para fazer o mal como, por exemplo, praticar atos fraudulentos. Contudo, isto só costuma acontecer nas empresas que têm um sistema de controle interno praticamente nulo, porque nas empresas que possuem um bom sistema de controle interno isto é muito difícil de

acontecer sendo que o sistema de controle interno luta contra fraudes e irregularidades (BOYNTON; JOHNSON; KELL, 2002).

Como quarta e última limitação do controle interno estão os custos versus benefícios. Esta limitação está relacionada com os custos que se podem ter na implantação de um sistema de controle interno. Será importante ter a atenção se os custos para implantação do sistema não serão maiores que os benefícios esperados.

Como consequência, a gestão deve fazer estimativa e julgamentos quantitativos como qualitativos na avaliação da relação custo/benefício (BOYNTON; JOHNSON; KELL, 2002). A seguir na figura 2 estão demonstradas as limitações do controle interno:

Figura 2: Limitações dos controles internos



Fonte: Elaborado pelo autor (2015)

Conforme relatado anteriormente, a organização pode possuir um excelente sistema de controle interno, as limitações e dificuldades se dão pela não compreensão plena dos procedimentos, fraudes e abuso, responsabilidade por parte de pessoal ou procedimentos inadequados e estarão sempre presentes, sendo assim a empresa deve estar preparada para resistir e superar as limitações impostas no sistema de controle interno.

2.9 MEIOS PARA ATINGIR OS CONTROLES

Primeiramente para atingir o controle necessita-se de formas de organização, pois a organização é uma estrutura de regras elaboradas em cima de pessoas e situações que ocorrem dentro da empresa, almejando atingir os objetivos escolhidos de maneira eficiente. Segundo Migliavacca (2004, p. 54) “as responsabilidades e funções devem ser segregadas a fim de que nenhuma pessoa possa controlar todas as fases de uma mesma transação ou processo crítico.”

Cada gestor deve ter a responsabilidade de tomar decisões corretivas necessárias de acordo com suas diligências (MIGLIAVACCA, 2004). Desta maneira um gerente que determina e encarrega autoridades aos colaboradores envolvidos deve obter um sistema eficaz de informações para que possa conferir se as tarefas estão sendo realmente realizadas.

Conforme Migliavacca (2004, p. 54) “os subordinados a quem é delegada a autoridade devem poder exercer tal autoridade sem supervisão, mas devem também trazer aos superiores quaisquer exceções significativas.” Sendo assim a organização deve estar sempre aberta para promover mudanças em sua estrutura sempre que for preciso. Partindo deste raciocínio as organizações devem ser dinâmicas, e realizar as mudanças necessárias para continuar sendo competitiva e não ficar para trás.

Outro meio de controle de suma importância que se deve abordar são as políticas estabelecidas pela organização.

As políticas devem ser estabelecidas por escrito e organizadas sistematicamente em manuais, sendo assim comunicadas e acessíveis a todo pessoal da organização. Estando de acordo com as leis aplicáveis, e consistentes com os objetivos e diretrizes prescritas em níveis superiores, promovendo a conduta de atividades eficiente e economicamente a fim de prover um nível satisfatório de certeza de que os recursos da empresa são resguardados, sendo revisados periodicamente, para melhorias contínuas, ou quando as circunstâncias mudam. (MIGLIAVACCA, 2004, p. 55).

Além de utilizar as formas de organização e políticas como meio de atingir os controles, a organização utiliza também as normas e procedimentos como meio de atingir os controles. De acordo com Migliavacca (2004, p. 55) “procedimentos são métodos usados para exercer atividades de acordo com as políticas prescritas, os

mesmos princípios aplicados a política aplicam-se aos procedimentos.”

Para reduzir as possibilidades de fraudes e erros, os procedimentos devem ser coordenados de maneira que o trabalho de uma pessoa é automaticamente checado por outra, inteiramente independente da primeira. Para determinar a extensão em que verificações internas automáticas são inseridas no sistema de controle, fatores como níveis de risco de perda ou erro, custo de procedimentos preventivos, disponibilidades de recursos humanos e materiais devem ser considerados. (MIGLIAVACCA, 2004, p. 55).

Os meios de controle incluem também, instruções, padrões, comitês, planos de contas, orçamentos, relatórios, registros, projetos, inventários, treinamentos, entre outros.

2.10 CONTROLES NO SETOR DE COMPRAS E CONTAS A PAGAR

O controle interno no setor de contas a pagar tem o propósito de assegurar que somente as compras realizadas e recebidas sejam disponibilizadas para a execução do pagamento.

Este procedimento deve ser controlado por meio das notas fiscais, necessariamente recolhidas pelo setor de compras da organização. Para melhor segurança de que os produtos foram recebidos, deve-se verificar o visto de recebimento nas cópias das notas fiscais de compra ou serviço, o que na realidade nem sempre é utilizado (SPIES, 2011).

Tais operações devem ser sustentadas por documentos característicos para a elaboração dos pedidos de compra, nota fiscal etc., que identifiquem os produtos, fornecedor, quantidade, valor unitário e total, vencimento, condições de pagamento etc.

Na esfera do contas a pagar, deve-se conservar controles para que não venham acontecer pagamentos indevidos ou em dualidade. Na área de compras, averiguar a real obrigatoriedade e os critérios da compra de produtos ou contratação de serviços. Impedindo assim, despesas desnecessárias (COQUEIRO, 2009).

Para que a organização possa assegurar um controle rápido e correto é apropriado que sejam coletados de seus fornecedores todas as notas fiscais e serviços obtidos (SPIES, 2011).

Coqueiro (2009, p. 8) afirma que os principais instrumentos para um controle interno no contas a pagar são:

- Cadastro de fornecedores sempre atualizados;
- Procedimentos de cotação de preços formalizados;
- Mapas de licitação;
- Política de alçadas para realização de compras;
- Avaliação de fornecedores – como cumprimento da data da entrega, condições de pagamentos, qualidade dos produtos/serviços, etc.;
- Realização de compras mediante pedido de compra, devidamente autorizado pelos responsáveis;
- Acompanhamento da posição atualizada do estoque;
- Acompanhar condições contratuais;
- Verificar a adequação da compra;
- Controlar os adiantamentos a fornecedores;
- Confrontar a nota fiscal com o pedido de compra;
- Nas requisições de compras, o comprador deve conferir a sequência numérica das requisições;
- Nos pagamentos a fornecedores, deve-se ter evidência de que o serviço foi prestado ou a mercadoria foi recebida;
- Programação financeira dos pagamentos;
- Confronto com os dados contábeis.

Os controles possuem o compromisso de assegurar que a instituição não está pagando contas indevidas e garantir que essas dívidas possam ser pagas antes do seu vencimento evitando despesas extras (COQUEIRO, 2009). Além de contas indevidas os controles procuram evitar pagamentos em duplicidade que tragam prejuízos à organização.

2.11 CONTROLES NO CONTAS A RECEBER

No setor de contas a receber são lançados os valores a receber de clientes resultantes das operações de vendas de mercadorias ou prestação de serviços.

As operações devem ser sustentadas por registros fiscais ou documento que tenha legitimidade jurídica. Neste processo tem-se como ponto negativo o não recebimento derivado de créditos disponibilizados e mal analisados (COQUEIRO, 2009).

Conforme (Coqueiro, 2009) são controles fundamentais para o setor de contas a receber:

- Controle de títulos em atraso – acompanhado por idade de vencimento;
- Recebimentos em cheques devem ser imediatamente cruzados para posterior depósito;
- Nas vendas a vista segregar funções – quem vende não recebe o recurso, tornando a transação casada de forma que uma transação deva ser complementada por outra;
- Relatórios que demonstrem a evolução das vendas;
- Levantamento das causas de ocorrência nas devoluções de vendas;
- Somente quem é autorizado pode conceder descontos;
- Programação financeira dos recebimentos;
- Confronto com os dados contábeis;
- Controlar os adiantamentos de clientes;
- Emissão de notas fiscais de faturamento pela sequência numérica;
- Na entrega das vendas de mercadorias, colher assinatura do cliente conferindo com o pedido da venda, evitando assim futuras reclamações de inconsistências pelo cliente;
- Regras para concessão de vendas a prazo (análise de crédito).

Essas operações podem ser utilizadas em instituições prestadoras de serviços, levando em conta as particularidades de cada setor. Com um eficaz controle de contas a receber é possível verificar quais os recebimentos de clientes estão em dia, os clientes em débito e as duplicatas a vencer. Toda atividade do contas a receber começa com uma boa avaliação da concessão de crédito a clientes esse motivo ocasionará o índice de devedores da empresa.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Apresenta-se neste capítulo, primeiramente todo o enquadramento metodológico do estudo. A seguir, destacam-se todos os procedimentos utilizados para a coleta e análise dos dados. Evidenciará ao final as limitações da pesquisa.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

O estudo em destaque é caracterizado como descritivo. Conforme destaca Oliveira (1999), este estudo possibilita o desenvolvimento de um nível de análise em que se permite identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua ordenação e classificação. Desta forma esse tipo de estudo nos permite entendimento do comportamento e vários fatores que implicam em determinado fenômeno.

No que se diz respeito à análise de dados, tem-se como abordagem escolhida para o estudo, à abordagem qualitativa. Conforme Oliveira (1999) o método qualitativo detêm a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais. Diante do exposto foram adquiridos dados junto à instituição objeto de estudo, analisados de forma qualitativa que auxiliaram na tomada de decisão.

Em relação aos procedimentos utilizados, realizou-se uma pesquisa do tipo bibliográfico e estudo de caso. Segundo Oliveira (1999), a pesquisa do tipo bibliográfica tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno. Sendo assim a pesquisa bibliográfica não deve ser confundida com a pesquisa de documentos.

Conceitua Oliveira (1999) que o levantamento bibliográfico é mais amplo do que a pesquisa documental, embora possa ser realizado simultaneamente com a pesquisa de campo e de laboratório.

Além disso, utilizou-se a pesquisa de campo como já exposto. Segundo Oliveira (1999) pesquisa de campo consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises.

Serão seguidas as pesquisas documentais que irão nortear à fundamentação teórica do tema em questão, expondo à visão de diversos autores referentes ao embasamento de informações para o controle interno e sua representatividade como base a gestão, bem como os benefícios por ela oferecidos.

3.2 PROCEDIMENTOS E ANÁLISE DE COLETA DE DADOS

Para efetuar a análise de coleta de dados realizou-se entrevistas com os diretores da empresa e os colaboradores envolvidos nas atividades da empresa objeto de estudo. A coleta de dados ocorreu de forma qualitativa. Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 418) “na indagação qualitativa os pesquisadores devem construir formas inclusivas para descobrir os vários pontos de vistas dos participantes e adotar papéis mais pessoais e interativos com eles.”

Através de entrevistas foram coletadas as informações das atividades e procedimentos realizados nos setores de compras, contas a pagar e contas a receber que a empresa efetua. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 416) “a coleta de dados acontece nos ambientes naturais e cotidianos dos participantes ou unidades de análise.”

Após a análise dos procedimentos realizados nos setores já citados efetuou-se o fluxograma geral das atividades executadas em cada setor objeto de estudo. Elaborados as análises e fluxogramas, foram criadas e apresentadas propostas de mudanças e melhorias aos gestores da empresa objeto do estudo de caso.

4 ESTUDO DE CASO

Neste capítulo será apresentada à empresa objeto deste estudo, a descrição do organograma geral da empresa, evidenciando o processo geral do setor de compras, contas a pagar e o setor de contas a receber. Após análise do processo geral serão realizadas propostas de melhorias para estes setores conforme métodos dos controles internos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa foi fundada em novembro de 2007, instalando-se inicialmente na cidade de Forquilha onde adquiriu um crescimento bastante expressivo expandindo sua rede em grande parte da região do extremo sul de Santa Catarina.

Atua no mercado de telecomunicações, com *internet* via rádio e fibra ótica. Criada para atender o comércio, empresas e residências, observou-se uma grande carência em cidades menores e principalmente na zona rural, onde a tecnologia praticamente era inacessível em alguns lugares.

Inicialmente a empresa começou suas atividades com poucos clientes, nos dias atuais conta com aproximadamente 6000 clientes com a tecnologia de *internet* via rádio, passado algum tempo a empresa começou a trabalhar também com *internet* através da fibra ótica, onde somente as grandes cidades possuem tal atendimento, com o objetivo de manter o melhor custo benefício para seu cliente e proporcionando acesso rápido e seguro com o que há de mais moderna para *internet* banda larga.

4.1.2 Missão

“Disponibilizar os melhores serviços em *internet* com constantes inovações tecnológicas, a fim de garantir a excelência na prestação de serviços, para manter uma relação duradoura com seus clientes e parceiros, visando alcançar os melhores resultados empresariais.”

4.1.3 Visão

“Estar entre as principais empresas de telecomunicação em nosso Estado, tornar-se referência no segmento de serviços para acesso à internet, sendo reconhecida como uma empresa inovadora que valoriza seus clientes e oferece as melhores soluções em tecnologias.”

4.1.4 Produtos e serviços

É disponibilizada internet banda larga via rádio e através da fibra ótica, fornecendo serviço de instalação, ficando a critério de o cliente escolher o plano que mais lhe convém (de 1 mega até 5 mega para planos residenciais e de 5 mega até 20 mega para planos empresariais, com *link* semi-dedicado ou dedicado), com uma tarifa fixa mensal compatível com a velocidade escolhida e com navegação 24 horas sem custos adicionais, segurança e estabilidade na conexão, somando-se ainda a profissionais qualificados e prontos para atender exclusivamente suas necessidades.

4.1.5 Vendas

As vendas são realizadas através dos seguintes canais:

- Divulgação em *Outdoors*;
- Panfletagem em eventos ou próximos às repetidoras, onde a empresa sente maior necessidade de divulgação;
- *Telemarketing*;
- Página na *internet*;
- E principalmente a propaganda “boca a boca”;
- Divulgação em Jornais;

4.1.6 Região atendida

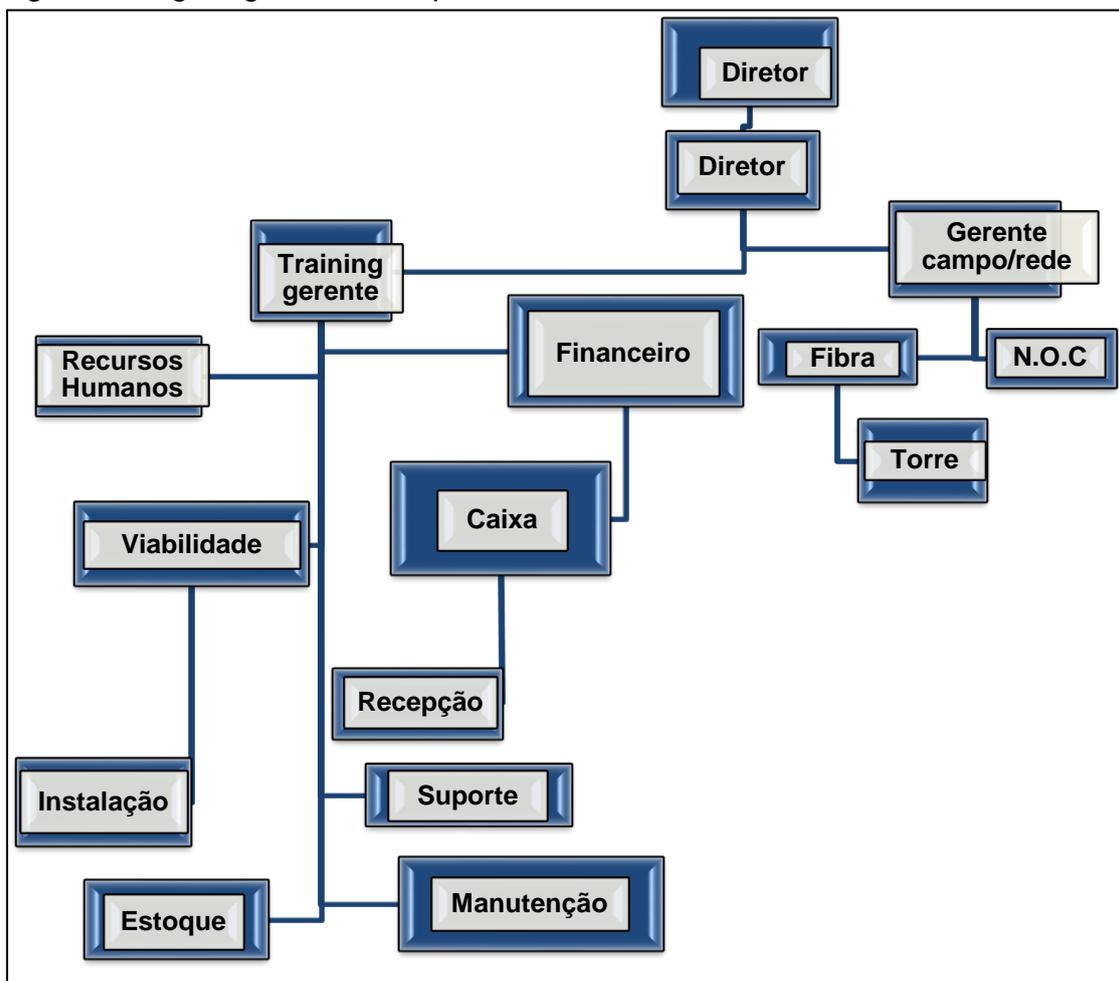
A cobertura da empresa abrange as cidades de Forquilha, Meleiro, Morro Grande, Turvo, Ermo, Jacinto Machado, Maracajá, Araranguá (alguns bairros),

Nova Veneza, Siderópolis, Cocal do Sul, Criciúma (alguns bairros) e Rio Maina. A empresa possui 4 grandes torres de sinal em torno de 90 repetidoras de menor porte.

4.1.7 Estrutura organizacional

Para a execução das atividades diárias da empresa, atualmente a empresa possui 40 funcionários que atuam em diversos setores. Apresenta-se abaixo a figura 3 onde está representado o organograma da empresa objeto do estudo de caso:

Figura 3: Organograma da empresa



Fonte: Dados da empresa (2015)

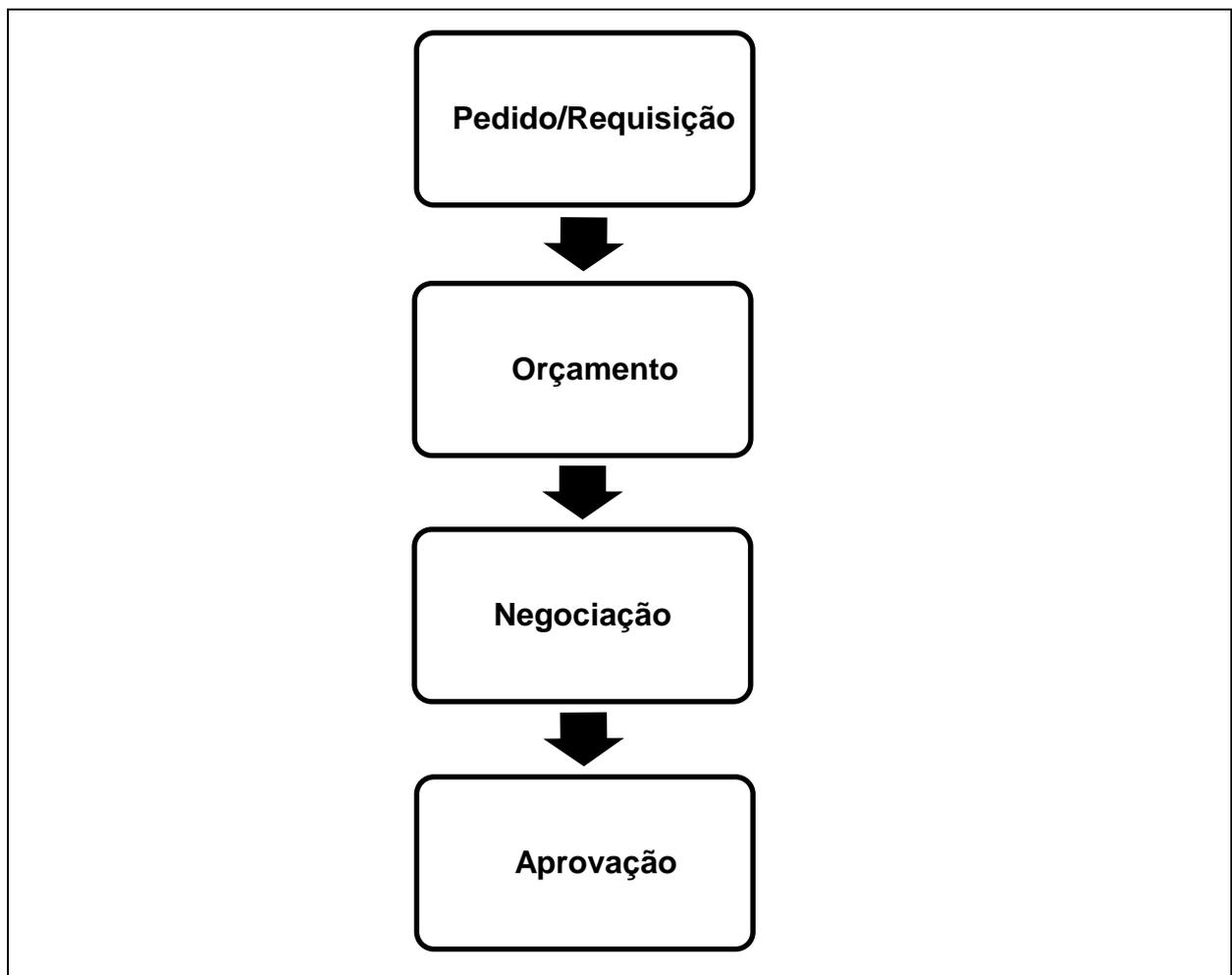
O organograma é subdividido entre duas áreas de atuação: *Training* e *Campo/Rede*. O campo de *Training* é subdividido entre áreas administrativas, sendo

elas: recursos humanos, financeiro, recepção, caixa e a área operacional: viabilidade, instalação, estoque, suporte e manutenção. A outra grande área é a de campo/rede que é uma área puramente operacional tendo como divisões: fibra, N.O.C e torre. É uma área puramente operacional, não tendo ou possuindo funções administrativas.

4.1.8 Fluxograma do processo de compras da empresa

Assim como qualquer empresa, a empresa analisada possui um processo de compra, processo esse que está sendo apresentado conforme Figura 4:

Figura 4: Processo de compra



Fonte: Elaborado pelo autor (2015)

Pedido/requisição: Por meio de análise no estoque e na demanda de instalações a gerência encarregada da parte técnica faz a requisição e pedido dos equipamentos utilizados nas instalações e nas torres repetidoras de sinal, enquanto os materiais de expediente e de uso e consumo ficam a cargo do departamento de pessoal, os setores da empresa repassam via *e-mail* a relação dos materiais faltantes.

Orçamento: A realização do orçamento nas compras da empresa é de responsabilidade do departamento de pessoal, tanto na parte técnica como nas compras de materiais de expediente e uso e consumo. O orçamento é feito com 2 a 3 fornecedores tendo em vista o bom preço e qualidade do material, pois se torna muito desvantajoso à empresa em sua área de atuação comprar materiais com preços mais acessíveis, mas com qualidade duvidosa.

Negociação: A negociação é feita pelo departamento de pessoal em conjunto com o departamento financeiro e a gerência, avaliando as propostas dos fornecedores em relação ao preço, custo x benefício, prazo de pagamento e prazo de entrega em fim tendo em vista qual será mais vantajoso à organização.

Aprovação: Se tudo estiver certo em relação à quantidade, preço, prazo de pagamento e prazo de entrega o departamento financeiro e a gerência realizam a aprovação das compras sempre analisando passo a passo o processo até a aprovação.

4.1.9 Processo do contas a pagar

É utilizado o sistema ISP (*Integrator Service Provider*) da *Elite Soft* de controle financeiro, onde inclui o cadastro de fornecedores, boletos a pagar e cheques pré-datados. O sistema é operado pelo departamento financeiro. As operações das contas a pagar são todas registradas neste sistema, contendo o número da nota, fornecedor, vencimento, valor da nota e controle de cheques pré-datados.

Após serem efetuados todos os registros no sistema, o departamento financeiro realiza o controle das contas. O controle é feito periodicamente, pois há contas a pagar praticamente todos os dias, a empresa procura pagar as contas sempre em dia evitando juros e multas. O departamento financeiro executa todos os pagamentos, a baixa do documento no sistema e o arquivamento das contas para

eventuais consultas. O procedimento de pagamento é efetuado pelo funcionário do setor financeiro, sendo efetivado por meio de cheques ou dinheiro em espécie.

Quando efetuado em espécie, retira-se o dinheiro no caixa da empresa sendo conferidos os valores, pela colaboradora que realiza as atividades no caixa e pela gerência, enquanto os cheques são aprovados pelos diretores. A empresa trabalha com dois bancos onde efetiva todas suas operações financeiras.

Figura 5: Processo do contas a pagar



Fonte: Elaborado pelo autor (2015)

Após o pagamento das contas, a empresa arquiva os documentos por motivos de segurança, análise, conferência e para possíveis consultas que venha a precisar fazer. O departamento financeiro registra também as atividades das contas a pagar em uma planilha de *Excel* para manter o controle mais detalhado das contas e para eventuais consultas por parte dos diretores da empresa, e resolução de alguma pendência que possa vir a acontecer com o contas a pagar.

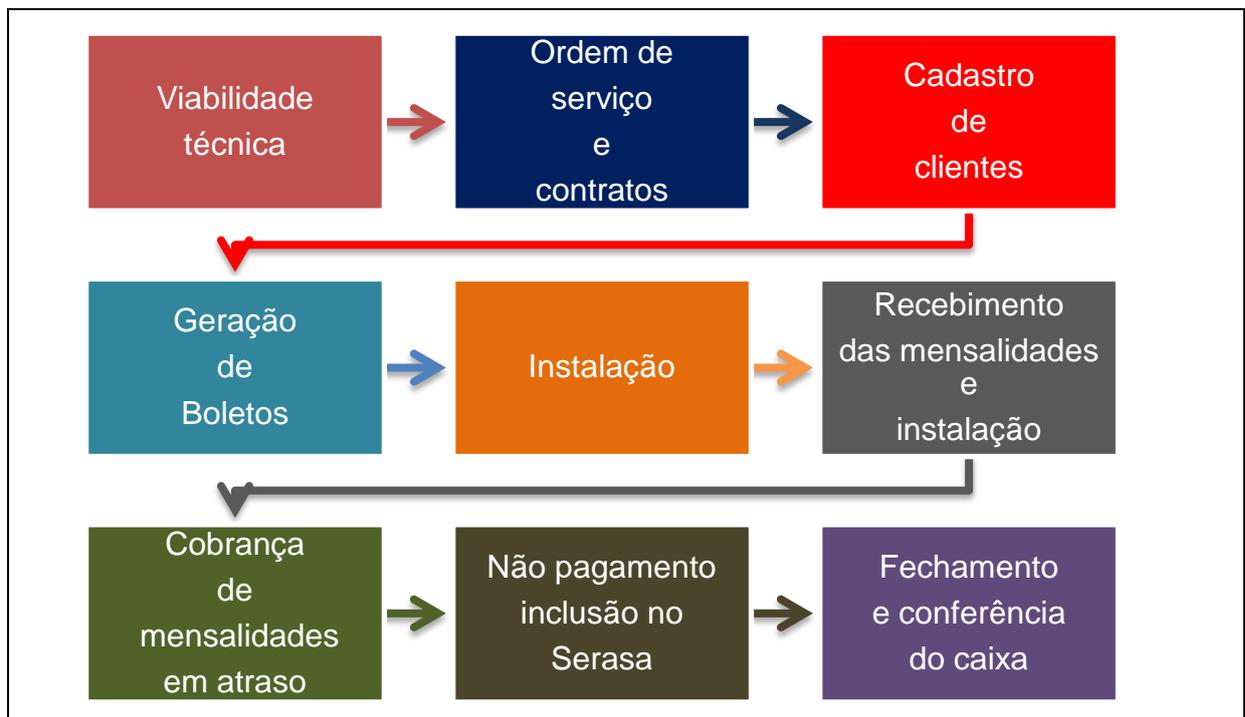
Os registros não visam apenas ao controle, mas sim melhorias dentro do processo do contas a pagar.

4.1.10 Processo do contas a receber

O processo se inicia com a análise da viabilidade técnica, esta viabilidade se constitui em um teste técnico analisando se há o sinal de *internet* onde o cliente reside, havendo existência de sinal poderá ser instalada a *internet*.

Após a viabilidade técnica o colaborador encarregado da recepção e atendimento efetua a ordem de serviço (conforme anexo A) disponibiliza o contrato de prestação de serviços de provimento de acesso à *internet*, contrato de comodato (conforme anexo B) e questionário da instalação do equipamento de *internet* (conforme anexo C). Estes contratos são entregues ao cliente no dia da instalação para serem assinados e depois voltarem à empresa. Feito isto, é efetuado o agendamento da instalação, fornecendo os dados do cliente ao setor financeiro que o cadastra no sistema.

Figura 6: Processo do contas a receber



Fonte: Elaborado pelo autor (2015)

Neste sistema é cadastrado o CPF ou o CNPJ quando for pessoa jurídica, além do RG, endereço completo, nome dos pais, telefone, referência e *e-mail* para assim poder gerar os boletos de pagamentos que constam as informações como o

nome da empresa, valor da instalação e mensalidades, vencimento, informações do cliente, número do boleto e o plano de *internet* do cliente.

São efetivados os pagamentos dos clientes através de boletos ou código de barra que podem ser retirados no site da empresa. Podem ser feitos os pagamentos em qualquer instituição que receba boletos com códigos de barra ou nos bancos. Os boletos podem ser pagos no caixa da empresa, com a geração de nota fiscal, inclusive a primeira parcela da instalação pode ser paga ao técnico instalador.

Não ocorrendo o pagamento da mensalidade da *internet* o sistema faz a cobrança dos juros e multas e bloqueia automaticamente a *internet* do cliente que está em débito com a empresa, após o pagamento o sistema desbloqueia o serviço de *internet*. As atividades no sistema de contas a receber são executadas pelo setor financeiro sendo analisadas todas as decisões pela gerência.

No final do dia faz-se o fechamento do caixa com o financeiro, sendo também incluído o pagamento de algumas notas de baixo valor do dia-a-dia (ex.: algum material de escritório, transportadoras, almoço de funcionário, vale de funcionário...). São efetuadas retiradas de maior valor durante o decorrer do dia, principalmente entre os dias 10 e 15 onde é efetuado o maior volume de entrada de dinheiro na empresa. Posteriormente todos os caixas são conferidos pela gerência.

Quando os pagamentos acontecem em cheque, todos sem exceção passam pela gerencia, que determinará o destino dos mesmos. Em relação aos clientes inadimplentes, os colaboradores do setor financeiro possuem planilhas com a relação de clientes em débito.

Nestas planilhas de devedores está registrado o nome do cliente, mensalidades que estão em atraso e o valor proporcional devido pelo cliente. As cobranças são feitas por meio de ligações telefônicas aos clientes, onde ocorre a negociação da dívida. Não havendo o pagamento da dívida o cliente será incluído no Serasa. A empresa faz a inclusão no Serasa, mas não efetua a consulta do cliente no momento do cadastro inicial.

4.1.11 Propostas para o setor de compras

- ❖ Criar um setor de compras para desempenhar as atividades;

- ❖ Efetuar cadastro de fornecedores, contendo indicações dos respectivos produtos;
- ❖ Criar um manual de procedimentos de compras que englobem todas as atividades básicas do setor;
- ❖ Definir quem pode autorizar compras tendo em vista o valor e a natureza das mesmas;
- ❖ Realizar as compras conforme pedido de compra, apropriadamente autorizadas pelos responsáveis;
- ❖ Proibir a realização de compras sem que tenha havido uma solicitação de outro departamento;
- ❖ Executar o processamento de compras exclusivamente pelo departamento de compras;
- ❖ Verificar e comparar a nota fiscal com o pedido de compra;
- ❖ Nos pagamentos a fornecedores, deverá ter em evidência que o serviço foi prestado ou a mercadoria foi recebida;
- ❖ Executar um planejamento financeiro para realização de pagamentos;
- ❖ Estabelecer controle de pedidos de compras pendentes, objetivando comunicar os fornecedores no caso de atrasos;
- ❖ Implementar um sistema de requisição de compra e pedido de compra;
- ❖ Constituir um sistema de inventário de estoque.

4.1.12 Propostas para o contas a pagar

- ❖ Elaborar metas e limites de valor para compra com a aprovação da gerência;
- ❖ As autorizações de compras que requerem aprovação devem conter a autenticação de permissão da administração e data, sendo o sócio administrador o encarregado pela concessão;
- ❖ É importante para o departamento financeiro fazer o lançamento das notas fiscais e depois registre com o carimbo de lançado;
- ❖ A colaboradora encarregada pelo setor financeiro deve emitir relatórios dos pagamentos efetuados no dia, para executar este procedimento é preciso preservar os saldos atualizados. Esses relatórios devem ser produzidos no começo dos trabalhos, sendo apresentado à gerência,

este deve fazer a autorização dos pagamentos com sua assinatura no relatório;

- ❖ Juntar o comprovante de pagamento ao título que foi pago e efetivar sua baixa no sistema. Quando os pagamentos forem efetuados com cheque é recomendável preservar uma cópia do mesmo anexo à nota fiscal;
- ❖ Elaborar a agregação dos saldos no contas a pagar, conferir saldos credores, procura por pagamentos em dualidade e um exame dos pagamentos mais importantes;
- ❖ Efetuar o monitoramento apropriado dos saldos, no registro das notas fiscais, na entrada e na baixa, no momento dos pagamentos;
- ❖ Sugere-se a implantação de um sistema de fluxo de caixa aplicando-se o modelo direto.

4.1.13 Propostas para o contas a receber

- ❖ O financeiro continua efetuando o controle do contas a receber, fornecendo ao sistema todos os recebimentos emanados pela prestação de serviços;
- ❖ Exercer o monitoramento dos valores em débito no contas a receber, realizando a atualização dos saldos;
- ❖ Analisar periodicamente as vendas de serviço de *internet* efetivadas, com o saldo do contas a receber de cada cliente;
- ❖ Evitar que o cliente efetue o pagamento da instalação ao técnico instalador, visando evitar fraudes, erros ou conluio entre funcionários;
- ❖ Produzir relatórios diários referentes aos valores recebidos dos clientes e valores pagos por cada um deles, contendo o número da nota fiscal ou número do contrato pertencente do cliente.

As propostas foram elaboradas de acordo com os conhecimentos adquiridos com os controles internos. Desta forma os conhecimentos obtidos, foram aplicados nos setores em evidência visando organização, melhorias nos resultados da empresa e maior controle dos diretores e colaboradores nas atividades e procedimentos que a organização desempenha.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo a importância do uso do controle interno nos setores de compras, contas a pagar e a receber, em uma micro empresa de telecomunicações.

Os sistemas de controle interno podem impedir problemas com relação a fraudes e erros e favorece a instituição na tomada de decisão, pois com informações e relatórios claros e precisos, os gestores terão mais facilidade na tomada de decisão.

A pergunta proposta nesse estudo foi conhecer quais os pontos que deveriam ser analisados quando da realização dos controles internos no setor financeiro. Acredita-se que os objetivos apresentados nesta pesquisa foram alcançados, pois foram retratados os procedimentos utilizados no setor financeiro e exibidos quais tipos de controles internos devem ser usados.

O controle deve estar incluído na rotina administrativa e financeira, sendo uma ferramenta que necessita ser mantida, e verificada periodicamente, pois é um constante processo de organização, com vistas nisso é ideal que a empresa procure manter o que foi adquirido.

A limitação identificada durante a execução do presente estudo está em exclusivamente ser executado no setor financeiro.

As propostas para o estudo estão em evidenciar e analisar os procedimentos e atividades desempenhadas no setor financeiro, efetuando o fluxograma das atividades do setor de compras, contas a receber e contas a pagar.

Após análise e elaboração do fluxograma dos procedimentos dos setores citados acima, foram apresentadas propostas para os gestores da empresa, objeto do estudo de caso. As propostas em evidência objetivaram mudanças e melhorias no setor financeiro, tendo em vista melhor organização e resultados.

Diante de todos os fatos apresentados e examinados, a presente monografia auxiliou, para os conhecimentos em relação aos controles internos e trará benefícios a empresa objeto deste estudo.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- ATTIE, William. **Auditoria interna**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- BOYTON, Willian C.; JOHNSON, Raymond N.; KELL, Walter G.. **Auditoria**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração dos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- COQUEIRO, Leila de Almeida. **Controle interno em empresas de médio e pequeno porte**. Faculdade Nossa Senhora Aparecida-GO IV Mostra de Produção Científica de Pós-Graduação. LATO SENSU 23/10/2009.
- DIAS, Sergio Vidal dos Santos. **Auditoria de processos organizacionais: teoria, finalidade, metodologia de trabalho e resultados esperados**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- FRANCO, Hilário, MARRA Ernesto. **Auditoria Contábil: normas de auditoria, procedimentos e papéis de trabalho, programas de auditoria, relatórios de auditoria**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- PEREZ JUNIOR, José Hernandez. **Auditoria de demonstrações contábeis: normas e procedimentos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- MATTOS, Cláudio de Carvalho; MARIANO, Rosimar Pereira. **Controle interno: Uma abordagem teórica**. Contab. Vista & ver. Belo Horizonte, 1999.
- MIGLIAVACCA, Paulo Norberto. **Controles internos nas organizações: um estudo abrangente dos princípios de controle interno: ferramentas para avaliação dos controles internos em sua organização**. 2. ed. São Paulo: Edicta, 2004.
- OLIVEIRA, Luís Martins de; DINIZ FILHO, André. **Curso básico de auditoria**. São Paulo: Atlas, 2001.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.
- SÁ, Antônio Lopes de. **Curso de auditoria**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- SPIES, Sílvio. **A importância do controle interno para uma gestão mais eficaz em um mercado de Barreiras – BA**. ed. Barreiras: Monografia, 2011.

SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013

ANEXOS

ANEXO A – Ordem de serviço

ORDEM DE SERVIÇO

Nº 1351

1 - NATUREZA

 Pessoa Física Pessoa Jurídica

2 - DADOS

Nome/Razão Social:		
Nome Fantasia:		
CPF/CNPJ:	RG/ Inscr. Est.:	
Data de Nasc./Data de Fundação:	Naturalidade:	
Nome do Pai/Sócio 01:		
Nome da Mãe/Sócio 02:		
Endereço:		
Bairro:	Cidade:	CEP:
Ponto de Referência:		
E-mail:		
Telefone:	Celular:	

3 - PROFISSÃO

Empresa:	Fone:	Cargo:
----------	-------	--------

4 - FORMAS DE PAGAMENTO E INSTALAÇÃO

R\$:	Vencimento:	Mensalidade:	Banda:	Quant. de PC:
Obs.:				

5 - CARACTERÍSTICAS DO IMÓVEL

Material: <input type="checkbox"/> Madeira <input type="checkbox"/> Alvenaria <input type="checkbox"/> Mista <input type="checkbox"/> 2º Piso <input type="checkbox"/> Ed. - AP:
O local da instalação possui lage: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Telhado: <input type="checkbox"/> Barro <input type="checkbox"/> Amianto (brasilite) <input type="checkbox"/> Zinco <input type="checkbox"/> Outras:
Caso seja brasilite a telha é: <input type="checkbox"/> Fina <input type="checkbox"/> Grossa

6 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Sinal: dBm	CCQ:	ACK:	Torre:	IP:
Roteador: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Mac do Rádio:		IP Rádio:	
Instalado: <input type="checkbox"/> Espelho <input type="checkbox"/> Telhado <input type="checkbox"/> Lage	Outros:			

7 - MATERIAL

<input type="checkbox"/> Antena 2.4 <input type="checkbox"/> Grande <input type="checkbox"/> Pequena Outros:
<input type="checkbox"/> Antena 5.8 <input type="checkbox"/> Grande <input type="checkbox"/> Pequena Outros:
Rádio: <input type="checkbox"/> 2.4 <input type="checkbox"/> 5.8 Modelo:
<input type="checkbox"/> Pig Tail <input type="checkbox"/> Disjuntos <input type="checkbox"/> Caixa de Rádio <input type="checkbox"/> Suporte Tripé <input type="checkbox"/> Fixa Fio Pregos
<input type="checkbox"/> Cinta Plástica <input type="checkbox"/> Cabo Blindado <input type="checkbox"/> Fita Isolante <input type="checkbox"/> Hub <input type="checkbox"/> Paraf. 6 c/buxa
<input type="checkbox"/> Haste <input type="checkbox"/> Cabo Comum <input type="checkbox"/> Suporte Reto <input type="checkbox"/> Roteador <input type="checkbox"/> Paraf. 10 c/buxa
<input type="checkbox"/> Silicone <input type="checkbox"/> Cabo Elétrico <input type="checkbox"/> Suporte Torto <input type="checkbox"/> Switch <input type="checkbox"/> Canaleta
<input type="checkbox"/> Tomada <input type="checkbox"/> RJ45 <input type="checkbox"/> Suporte Alongado <input type="checkbox"/> Fixa fio plástico

Contratante

Data da Instalação ____/____/____

Data da Ativação ____/____/____

ANEXO B – Contrato de comodato

CONTRATO DE COMODATO

Pelo presente Instrumento particular de Comodato, de um lado nome
 fantasia estabelecida à Av.25 de Julho, 2365 - 2º andar –
 Shopping Vital, Centro – Forquilha – SC, CNPJ 09.190.766/0001 50, de ora em diante chamada
 simplesmente **COMODANTE**; a pessoa física ou jurídica identificada no Termo de Adesão, que
 para todos os efeitos, faz parte integrante deste contrato, doravante denominado simplesmente
COMODATÁRIO, têm entre si, como justo e contratado o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA - A COMODANTE é proprietária de um equipamento novo para acesso à Internet via onda de rádio, composto dos itens relacionados no termo de adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA - Pelo presente contrato, a COMODANTE cede ao COMODATÁRIO o equipamento descrito na cláusula anterior, para execução dos serviços inerentes ao serviço de acesso à Internet, somente via provedor da Tecnet e enquanto durar o contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

CLÁUSULA TERCEIRA - O COMODATÁRIO se compromete a zelar do equipamento, mantendo-o sempre em perfeito estado de conservação e protegendo-o contra roubo ou danos causado por terceiros. Caso o equipamento, ou parte dele, seja roubado ou danificado, a COMODANTE deverá ser reembolsada baseado nos preços de mercado dos itens mencionados na Cláusula Primeira.

CLÁUSULA QUARTA - O presente contrato será válido por tempo indeterminado e enquanto o COMODATÁRIO estiver usando os serviços de acesso à Internet através do provedor da COMODANTE. Caso o COMODATÁRIO deixe de utilizar os serviços de acesso à Internet através da Tecnet, atrase a mensalidade por mais de 60 (sessenta) dias, ou ainda não cumpra as condições comerciais referentes à instalação descritas no termo de adesão, a COMODANTE poderá retirar os equipamentos imediatamente.

CLÁUSULA QUINTA - As partes elegem para dirimir as questões do presente TERMO DE ADESÃO, o Foro da Comarca de Forquilha – SC com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

COMODANTE

COMODATÁRIO

Forquilha, _____ de _____ de _____.

ANEXO C – Questionário da instalação do equipamento de internet

CHECK LIST DA INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO DE INTERNET	
As questões contidas neste formulário são de suma importância e seu preenchimento é obrigatório. O objetivo da _____ é avaliar as instalações realizadas pelos nossos técnicos, pensando sempre no aprimoramento e melhoria de nossa qualidade. Caso haja alguma dúvida na resposta de alguma das questões, poderá esclarecer com o técnico.	
1 - Hora de chegada do técnico:	
2 - Com o término da instalação o técnico revisou o telhado? () Sim () Não Obs.: _____	
3 - Documentação foi devidamente assinada? () Sim () Não Obs.: _____	
4 - Parte física da instalação:	
4.1 - Qual a distância da antena até o local onde está seu computador ou roteador? () METROS.	
4.2 - Qual o local físico, andar ou cômodo está instalado(s) o(s) computador(es)?	
4.3 - Qual o local físico, andar ou cômodo ficou instalado o roteador (caso tenha)?	
4.4 - Se você tem roteador, a que distância ele foi instalado do(s) computador(es) na casa? () METROS.	
4.5 - Qual meio físico para passagem de cabos? () Tubulação () Duto () Canaleta () Outros Obs.: _____	
4.6 - A fixação destes cabos ficou bem feita? Verifique e avale: () Ótimo () Bom () Ruim () Péssimo Obs.: _____	
5 - Quanto a limpeza do local, após a instalação? () Ótimo () Boa () Ruim () Péssima	
6 - O técnico fez uma explicação sobre o uso de nossa página? () Sim () Não	
7 - O técnico instalador usou o equipamento de segurança? () Sim () Não	
8 - COMENTÁRIOS / PENDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES: _____ _____	
9 - HORÁRIO DE SAÍDA DO TÉCNICO:	
10 - TÉCNICO INSTALADOR:	
11 - RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES: _____ _____	
Nome	_____/_____/_____ Data