

**Procedimentos de Controles Internos: Estudo de Caso em uma Indústria
Química do Vale do Caí/RS com base na metodologia *COSO ERM***

Aluna: **Andrielli Eduarda Gauger Soares**
Orientadora no TCC II: **Profa. Ma. Cludes Teresinha Maffei Barcellos**
Orientador no TCC I: **Prof. Dr. Diego Luis Bertollo**
Semestre: 2022-2

São Sebastião do Caí
2022

Procedimentos de Controles Internos: Estudo de Caso em uma Indústria Química do Vale do Caí/RS com base na metodologia *COSO ERM*

Aluna: **Andrielli Eduarda Gauger Soares**

Orientadora no TCC II: **Profa. Ma. Cludes Teresinha Maffei Barcellos**

Orientador no TCC I: **Prof. Dr. Diego Luis Bertollo**

Semestre: 2022-2

Resumo

Controles internos são métodos e procedimentos utilizados pelas empresas com a função de proteger seu patrimônio, o qual visa contribuir nos objetivos da organização, reduzir riscos de falhas e fraudes. Neste sentido, o estudo tem como objetivo identificar se os 32 colaboradores da empresa estudada conhecem os procedimentos de controles internos exigidos pela metodologia *COSO ERM*, que tem por finalidade verificar quais os controles e componentes necessários devem ser aplicados em cada setor, para que as atividades propostas sejam realizadas e objetivos alcançados, a fim de trazer bons resultados para a auditoria interna e externa. Quanto aos procedimentos, é um estudo de caso descritivo de abordagem qualitativa, que por sua vez, foi desenvolvido com a elaboração de uma *survey* com 32 colaboradores. Evidenciou-se que em cada componente, de forma geral, há conhecimento de todos os colaboradores, independente do setor, quanto aos procedimentos de controle, Ambiente de Controle com 89,2% de concordância, Definição dos Objetivos 88,3%, Identificação dos Eventos 85,0%, Avaliação dos Riscos 84,6%, Respostas aos Riscos 82,3%, Procedimentos de Controle 71,4%, Informação e Comunicação 91,0%, e Monitoramento 81,4%, no entanto, foi verificada falha na comunicação interna e chegada das informações, foi possível notar que em todos os componentes de controles, há vago compartilhamento de informação e pouca comunicação da empresa e gestores com o setor, visto que a produção não alcança nem a média de conhecimento dos demais setores, enquanto a comunicação das informações deve percorrer todos os níveis hierárquicos.

Palavras-chave: *COSO ERM*. Controles Internos. Gestão de Risco

1 Introdução

A concorrência do mercado e a busca por melhorias, faz com que as empresas estejam sempre à procura da evolução. Perante este cenário, é necessário ter as informações precisas extraídas dos controles internos que são essenciais no auxílio dos processos de gestão. Nesse caso, é de responsabilidade da empresa buscar modelos de controles internos que se enquadrem as suas necessidades, com base em informações tanto internas quanto externas, as quais identificam seus riscos e a forma de serem eliminados (HILLEN; PRATES, 2014).

Diante disso, a palavra auditar veio do latim *auditus*, que significa adição em português. A prática da auditoria tem seus primeiros registros na Inglaterra, em meados do século XII. Durante o reinado de Eduardo II em 1314, foi feita a regularização da função, criando-se então o cargo de auditor, devido ao interesse do rei em saber a quantia que recebia, onde era utilizado seu dinheiro e quem era o responsável. Contudo, o rei convocou uma pessoa com capacidade suficiente de compreender as questões financeiras do trono inglês, convocando esta pessoa então a responsável por fiscalizar as finanças do Reino. À medida que o tempo foi passando as atividades do comércio foram aumentando, e esse conceito se ampliou para além do universo contábil (CARDOSO, 2015).

Com a instalação de empresas internacionais de auditoria independente no Brasil, as auditorias tiveram uma grande evolução. Com a chegada desses investimentos internacionais, obrigatoriamente tiveram de ter suas demonstrações contábeis auditadas. Muitos acontecimentos influenciaram no desenvolvimento dessas empresas, como o financiamento de empresas brasileiras através de entidades internacionais, filiais de empresas estrangeiras e a necessidade da descentralização e mudanças de atividades econômicas, crescimento do mercado de capitais, criação de normas de auditoria, Comissão de Valores Mobiliários e da Lei das Sociedades por Ações (ATTIE, 2018).

Além do mais, os controles internos de uma empresa, representam a forma, métodos ou as rotinas de como levantar os dados contábeis confiáveis, para que auxiliem os gestores a terem uma condução ordenada dos negócios da empresa, onde tem por objetivos proteger os ativos, garantindo, assim, a precisão dos dados financeiros e econômicos, e promovendo a eficiência operacional. Assim encorajam a adoção de políticas, regras e leis, para então o controle interno contribuir com a tomada de decisões, reduzindo assim os riscos e minimizando os erros (ALMEIDA, 2017).

Diante disso, uma das estruturas de controles internos mais reconhecidas no mundo é o *COSO*, o qual auxilia no gerenciamento de riscos corporativo de uma entidade, e frisa a escolha uma estratégia eficaz. O *COSO* é denominado como uma das ferramentas essenciais para os controles internos, de modo que assim tenham uma estrutura sólida a fim de apresentar resultados positivos para a empresa, contribuindo para o alcance das metas planejadas (PELEIAS et al., 2017).

Atualmente, a auditoria tornou-se indispensável para comprovação da competência da gestão das empresas, oferecendo maior clareza aos seus administradores e certeza aos investidores, assim também ao fisco, que conta com o trabalho do auditor para uma melhor aplicabilidade da legislação vigente (CREPALDI; CREPALDI, 2016). Visto isso, o controle interno dispõe do plano de organização e o conjunto coordenado das formas de proteger o patrimônio, adotados pela empresa. Deste modo, tem por finalidade repassar informações de grande relevância diariamente sobre seu patrimônio, como funções dos departamentos de contabilidade e finanças, reformando assim a proteção e a veracidade das informações (ATTIE, 2018).

Bem como, é constituído por um conjunto de métodos e medidas e um plano de organização para salvaguardar seu patrimônio e transmitir fidedignidade referente seus dados contábeis. Com isso, se torna necessário adicionar algumas noções de controles internos, suas obrigações (CASTRO, 2018). Desta forma, um dos métodos de controles internos mais utilizados é o *COSO*, é uma entidade que não possui fins lucrativos e é destinado a e tem como função aperfeiçoar os relatórios financeiros, seguindo os princípios éticos, efetividade em controles internos e governança corporativa (FERNANDES; WRUBEL; DALLABONA, 2015).

Em 2017, foi publicado o Gerenciamento dos Riscos Corporativos – Integrado com Estratégia e Performance (*Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance*), também denominado como *Framework*, tem por objetivo destacar a importância em considerar o risco tanto na definição da estratégia quanto na melhoria da performance (*COSO*, 2017).

A delimitação do tema, buscou-se responder ao questionamento: A partir da metodologia *COSO ERM*, os colaboradores de uma Indústria Química do Vale do Caí/RS conhecem os procedimentos dos controles internos? Para isso, a pesquisa tem como objetivo identificar se os colaboradores dessa empresa estudada têm conhecimento para seguir os procedimentos de controles internos exigidos pela metodologia *COSO*.

Deste modo, a metodologia *COSO ERM* se mostra como um método eficiente, o qual é um modelo conceitual para o sistema de controles internos, vem sendo muito utilizado por

empresas brasileiras, a fim de reduzir os riscos e manter os sistemas alinhados aos objetivos do negócio, com uma constante adaptação as mudanças no cenário empresarial (COSO, 2013). De acordo com COSO (2007), o *COSO ERM* ampliou o seu alcance em controles internos, visando um enfoque mais rigoroso e extensivo no gerenciamento de riscos. Segundo COSO (2017), sua nova versão destaca a importância em considerar os riscos tanto no momento de estabelecer as estratégias quanto no desempenho da execução da organização.

2 Referencial Teórico

2.1 Auditoria

Define-se como auditoria, todas as atividades voltadas à confirmação e verificação das informações contábeis, com o intuito de certificar sua precisão e passar credibilidade e confiabilidade no que está sendo repassado. A auditoria é um processo de avaliação sistemática dos registros contábeis e demais operações gerais da empresa (IMONIANA, 2019).

Além disso, o surgimento da Auditoria está relacionado a necessidade da confirmação da informação por parte dos investidores e proprietários, quanto a real situação econômica e financeira que retrata o patrimônio das entidades investidas, por conta do surgimento de grandes empresas distribuídas pelo mundo e em constante desenvolvimento econômico que tornou possível a participação acionária na formação do capital de várias empresas. É uma especialização contábil e tem por objetivo certificar a eficiência e eficácia do controle patrimonial que foi implantado, com a finalidade de expressar uma opinião sobre determinado assunto. Consiste em analisar áreas das empresas para que se possa evitar situações que causam golpes, desfalques e subornos, por meio de verificações contínuas especificando cada organização analisada (ATTIE, 2018).

Nesse sentido, o objetivo da auditoria é elevar a confiança dos usuários nas demonstrações contábeis, de acordo com o ponto de vista levantado pelo auditor sobre as demonstrações contábeis, o qual se refere a elas foram elaboradas em todos os aspectos relevantes e em conformidade com uma estrutura de relatório financeiro aplicável. Logo, é possível identificar a auditoria envolvida em todos os processos de avaliação e revisão das tecnologias, tanto de materiais, produtos, serviços, quanto de informações e de gestão. Com isso, podemos ressaltar a existência de dois tipos de auditoria, podendo ela ser interna ou externa. No qual o objetivo da auditoria interna seja de acrescentar valor e aperfeiçoar os procedimentos de uma empresa, e a auditoria externa tem como principal objetivo aumentar a confiabilidade das demonstrações contábeis (CREPALDI; CREPALDI 2016).

Na auditoria interna o auditor é um colaborador da própria empresa e tem por objetivo avaliar a sistemática de efetividade dos processos de controle de transações econômicas, financeiras e contábeis e as operações relacionadas a certificação da sua exatidão. Consiste a alta administração na execução dos seus objetivos, na qual avalia a eficiência e eficácia do modo em que as tarefas são executadas, com o propósito de conduzir o melhor caminho aos objetivos. Tem como principal função verificar se os controles internos estão dispostos de confiabilidade, cumprimento das políticas e normas, conformidade com leis vigentes, salvaguarda dos ativos, economia das operações e monitoramento dos processos operacionais de gestão (IMONIANA, 2019).

Por outro lado, na auditoria externa, é recomendado que o auditor entenda de contabilidade, com isso a pessoa mais adequada para essa função é um contador. Tem por finalidade o aumento do grau de confiança dos usuários em geral, expressando sua opinião através da emissão de um relatório sobre as demonstrações contábeis, o qual visa assegurar que elas foram elaboradas em todos os aspectos relevantes e em conformidade com as normas e legislação de contabilidade (LINS, 2017).

Quadro 1- Auditor interno x Auditor externo

| | Auditoria Interna | Auditoria Externa |
|--|---|---|
| Executor | Funcionário da empresa | Funcionário da empresa de auditoria independente; |
| Isenção para informação externa | Menor, quando comparada com a auditoria externa | Maior, quando comparada com a auditoria interna; |
| Objetivo principal | Prevenção e detecção de falhas nos controles internos e atender as necessidades dos gestores da empresa | Exame das DCs com evidenciação da adequação dos números apresentados pela empresa auditada na data do balanço através do relatório, mantendo a fidedignidade das demonstrações financeiras; |
| Resultado do trabalho | Relatório de recomendações | Emissão de relatório; |
| Cliente do serviço | Em linhas gerais, alta administração e diretorias/gerências | Empresa contratante, na figura do Conselho de Administração ou Presidência da empresa; |
| Sigilo | Sim | Sim para o Wps; não para o relatório; |
| Frequência | Permanente | Periódica; |
| Detalhamento da análise | Alto | Baixo. |

Fonte: Adaptado de LINS (2017).

Contudo, a auditoria conta com métodos para realizar suas análises, um deles é a partir dos controles internos, o qual compreende um conjunto de métodos e medidas a serem implementados pelo gestor, com o intuito de proteger os ativos de uma entidade, constatar a exatidão e a veracidade das informações contábeis, resultando então na eficiência das operações e promovendo maior adesão às políticas determinadas pela gerência (IMONIANA, 2019).

2.2 Controles internos

O controle interno nas entidades representa os procedimentos, métodos ou as rotinas, a qual tem por finalidade proteger os ativos, fornecendo dados contábeis confiáveis para auxiliar os gestores nas tomadas de decisões. São divididos em três categorias, controles organizacionais, de sistema de informação e procedimentos. Os controles organizacionais são obtidos através da forma de denominar as responsabilidades e delegar autoridade, realizam as atividades de planejamento, execução e controle das operações da entidade. Os controles do sistema de informação se referem ao controle obtido por conta do repasse da informação aos níveis corretos da administração, todas as entidades dependem do conhecimento da administração em relação aos controles internos. Como a administração não pode estar presente para observar todas as operações e tomar decisões, o sistema de informação tem por finalidade ser os olhos e ouvidos dessas pessoas. Já os controles de procedimentos são obtidos pela observação das políticas e procedimentos dentro da organização. Os procedimentos que existem nas entidades, tem por finalidade alcançar a eficiência operacional e que atinjam os objetivos empresariais (CREPALDI; CREPALDI 2016).

Dito isso, o controle interno é uma parte integrada de cada um dos segmentos da instituição, no qual, cada atividade corresponde a uma parte do conjunto do controle interno. A definição de controles internos reconhece que esse sistema deva se proteger além das questões diretamente relacionadas somente com as funções dos departamentos de contabilidade e de finanças (ATTIE, 2018).

Por sua vez, é um processo planejado, implementado e mantido pelos responsáveis da empresa, administração e outros funcionários, fornecendo a segurança razoável na realização dos objetivos da empresa, no que se refere a confiabilidade dos relatórios financeiros, efetividade e eficiência das operações efetuadas (RIBEIRO; RIBEIRO, 2013).

O controle está inserido em todos os níveis organizacionais, desde a avaliação de desempenho de pessoas, como o controle dos métodos e processos gerenciais, de máquinas e

equipamentos e dos produtos e serviços, inerentes às atividades empresariais (PELEIAS et al., 2017).

De acordo com as afirmações, é sugerido pelo *COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* a estrutura conceitual dos controles internos, pois trata de um processo desenhado com intuito de fornecer segurança aos negócios (IMONIANA, 2019).

2.3 Metodologia COSO

O *COSO* é uma organização sem fins lucrativos voltado à melhoria dos relatórios financeiros através da ética, da efetividade dos controles internos e da governança corporativa, tem como finalidade estudar as causas de ocorrência de fraudes em relatórios financeiros e contábeis. Auxilia também na identificação dos objetivos que são considerados essenciais ao negócio de cada organização, além de definir e implantar o controle interno e seus respectivos componentes fornecendo, assim, os critérios necessários a partir dos quais os sistemas de controle possam ser avaliados (REGO, 2017).

O *COSO* tem como princípio a identificação dos objetivos essenciais de negócio da organização com vista à definição dos controles internos, fornecendo os critérios necessários para serem avaliados, gerando um auxílio para que a administração, a auditoria e outros interessados possam utilizar, avaliar e validar os controles (PEREIRA, 2017).

Cabe à administração se responsabilizar pelo gerenciamento dos riscos da organização, porém é necessário o aumento do diálogo com o conselho e os *stakeholders* referente ao uso do gerenciamento dos riscos corporativos na decisão de uma estratégia. Vale ressaltar que a administração tem a oportunidade de melhorar a compreensão, sobre como a discussão explícita do risco afeta a definição da estratégia. O gerenciamento dos riscos corporativos favorece o diálogo da administração, quando enfatiza os pontos fortes e fracos de uma estratégia, conforme as condições se alteram, e o grau de adequação da estratégia à missão e visão da organização. No entanto, acaba trazendo mais confiança e segurança, tendo em vista que as estratégias alternativas foram consideradas e que suas causas foram verificadas e avaliadas por membros da organização que fizeram a execução da estratégia escolhida (COSO, 2017).

Desse modo, foi apresentado um *Framework*, que busca gerenciar os riscos corporativos, integrando juntamente com a estratégia e performance a qual realça a importância do gerenciamento de riscos corporativos no planejamento estratégico e da sua incorporação em toda organização. O Framework nada mais é do que um conjunto de princípios organizados em cinco componentes inter-relacionados, são eles: (1) *Governance and Culture* (Governança e cultura); (2) *Strategy and Objective-Setting* (Estratégia e definição de objetivos); (3) *Performance*; (4) *Review and Revision* (Análise e revisão); (5) *Information, Communication, and Reporting* (Informação, comunicação e divulgação).

Quadro 2 – *ENTERPRISE RISK MANAGEMENT* (Gestão de risco empresarial)

| | |
|---|---|
| <i>Governance and Culture</i> (Governança e cultura): | A governança dá o tom da organização, reforçando a importância e instituindo responsabilidades de supervisão sobre o gerenciamento de riscos corporativos. A cultura diz respeito a valores éticos, a comportamentos esperados e ao entendimento do risco em toda a entidade. |
| <i>Strategy and Objective-Setting</i> (Estratégia e definição de objetivos): | Gerenciamento de riscos corporativos, estratégia e definição de objetivos atuam juntos no processo de planejamento estratégico. O apetite a risco é estabelecido e alinhado com a estratégia; os objetivos de negócios colocam a estratégia em prática e, ao mesmo tempo, servem como base para identificar, avaliar e responder aos riscos. |
| <i>Performance:</i> | Os riscos que podem impactar a realização da estratégia e dos objetivos de negócios precisam ser identificados e avaliados. Os riscos são priorizados com base no grau de severidade, no contexto do apetite a risco. A organização determina as respostas aos riscos e, por fim, alcança uma visão consolidada do portfólio e do montante total dos riscos assumidos. Os resultados desse processo são |

| | |
|--|---|
| | comunicados aos principais stakeholders envolvidos com a supervisão dos riscos. |
| Review and Revision (Análise e revisão): | Ao analisar sua performance, a organização tem a oportunidade de refletir sobre até que ponto os componentes do gerenciamento de riscos corporativos estão funcionando bem ao longo do tempo e no contexto de mudanças relevantes, e quais correções são necessárias. |
| Information, Communication, and Reporting (Informação, comunicação e divulgação): | O gerenciamento de riscos corporativos demanda um processo contínuo de obtenção e compartilhamento de informações precisas, provenientes de fontes internas e externas, originadas das mais diversas camadas e processos de negócios da organização. |

Fonte: Adaptado de COSO (2017)

O gerenciamento de riscos corporativos é um fator importante para uma organização, visto que ela ressaltará a forma que uma entidade conduzirá seus negócios para se destacar em momentos de constantes mudanças (COSO 2017). O sistema *COSO* auxilia na identificação dos objetivos essenciais do negócio de qualquer organização e define controle interno e seus componentes, fornecendo critérios a partir dos quais os sistemas de controle podem ser avaliados. Os relatórios fornecidos pelo *COSO* se tornaram importante na gestão do controle interno dentro da organização, pois através dele serão verificados quais os controles e os componentes necessários que devem ser aplicados em cada setor para que as atividades propostas sejam realizadas e conseqüentemente os objetivos sejam atingidos da melhor maneira. No ano de 2004 o *COSO* criou metodologia para seu trabalho chamada de *Enterprise Risk Management* (ERM), ou Gestão de Riscos Empresariais.

2.4 COSO II - Enterprise Risk Management (ERM)

O *COSO ERM* tem como objetivo proporcionar para a empresa uma tranquilidade em relação à conquista dos objetivos de negócios. Esse por sua vez, trouxe para as empresas uma dimensão mais ampla sobre o gerenciamento de riscos e os controles internos, além de possibilitar um enfoque dos aspectos que são específicos da própria ferramenta na qual estão incluídos os controles internos (REGO et al, 2017).

Portanto, através da metodologia proposta pelo framework, busca alinhar os objetivos de uma organização (estratégicos, operacionais, de comunicação e de conformidade) às ações que são necessárias ao seu alcance, representadas pelos componentes do gerenciamento de riscos corporativos, a saber: ambiente interno; fixação de objetivos; identificação de eventos; avaliação de riscos; resposta aos riscos; atividades de controle; informações e comunicações; e monitoramento (ARAÚJO, 2014).

Figura 1 – Cubo COSO II



Fonte: Adaptado de COSO (2007).

A figura 1 apresenta como os componentes da estrutura proposta para o gerenciamento de riscos se inter-relacionam e se integram ao processo de gestão de uma organização, com foco no cumprimento dos objetivos organizacionais. O modelo utilizado utiliza uma matriz tridimensional, na qual sua face superior indica as categorias de objetivos, a face frontal indica os componentes que devem estar presentes, e a face lateral representa a estrutura da organização (COSO, 2004).

Segundo COSO (2017), o gerenciamento de riscos corporativos em uma empresa é um procedimento dirigido pela diretoria, administração e demais colaboradores, onde é inserido no estabelecimento de estratégias, no qual são criadas para reconhecer os eventos em potencial em toda organização, sejam elas capazes de afetá-la e administrar os riscos. Porém, considerando o potencial de perdas significativas, também dos lucros, é importante que os riscos sejam avaliados com exatidão, calculando-se a probabilidade dos resultados assim como seu impacto em um negócio.

Além disso, a administração terá a oportunidade de melhorar seu entendimento sobre como a discussão explícita do risco afeta a definição da estratégia. O gerenciamento de riscos corporativos enriquece o diálogo da administração ao enfatizar os pontos fortes e fracos de uma estratégia, à medida que as condições se alteram, e o grau de adequação da estratégia à missão e visão da organização. Ele proporciona à administração mais segurança em relação ao fato de que estratégias alternativas foram consideradas e de que seus impactos foram avaliados por membros da organização que executarão a estratégia selecionada. Ademais, o gerenciamento de riscos será um ponto muito favorável em tempos de mudanças, independente da organização e tamanho, as estratégias sempre devem condizer com sua missão. Todas as entidades devem identificar as características que determinem respostas eficazes a mudança, o que tange a agilidade na tomada de decisões, habilidade nas respostas, com um retorno de forma coesa e capaz de se reposicionar e manter o nível elevado de confiança de todos os *Stakeholders* (COSO, 2017).

A seguir, no quadro 3, pode-se notar as diversas tendências que terão impacto no gerenciamento de riscos corporativos:

Quadro 3 – Objetivos do gerenciamento dos riscos corporativos

| | |
|---|--|
| Lidar com a proliferação de dados | Quanto mais dados forem disponibilizados e aumentar a velocidade com que eles podem ser analisados, o gerenciamento de riscos corporativos precisará se adaptar. Os dados virão de dentro e de fora da entidade e serão estruturados de diferentes formas. Ferramentas avançadas de análise e visualização de dados continuarão a evoluir e serão muito úteis para entender o risco e seu impacto, positivo e negativo. |
| Alavancar inteligência artificial e automação | Muitas pessoas reconhecem que entramos na era dos processos automatizados e da inteligência artificial. Seja quais forem as crenças de cada um, é importante que as práticas de gerenciamento de riscos corporativos considerem o impacto dessas e de futuras tecnologias e tirem proveito de suas capacidades. Relações, tendências e padrões não reconhecíveis anteriormente podem agora ser revelados, proporcionando uma rica fonte de informações críticas para o gerenciamento do risco. |
| Administrar o custo do gerenciamento de riscos | Uma preocupação frequente de muitos executivos de negócios é o custo do gerenciamento de riscos, dos processos de conformidade e das atividades de controle, quando comparados com o valor gerado por ambos. Com a evolução das práticas de gerenciamento de riscos, será cada vez mais importante que as atividades relacionadas a risco, conformidade, controle e até governança sejam eficientemente coordenadas para proporcionar o maior benefício possível à organização. Essa pode representar uma das melhores oportunidades para o gerenciamento de riscos corporativos redefinir sua importância para a organização. |
| Construir organizações mais fortes | À medida que as organizações aprimoram sua capacidade de integrar o gerenciamento de riscos corporativos com a estratégia e a performance, surge a oportunidade de fortalecer a resiliência. Ao conhecer os riscos que terão maior impacto na entidade, as organizações podem usar o gerenciamento de riscos corporativos para apoiá-las na criação de competências que lhes permitam atuar com antecedência, criando |

A melhoria de processos possui um olhar que considera os processos como um todo, independentemente da quantidade de departamentos pelo que passe, objetivando seu reparo através da gestão, mapeamento e reengenharia de processos. É importante pois identifica dentro da empresa os gargalos, lacunas e imperfeições, redesenhando-os para torná-los mais seguros, produtivos, eficientes e eficazes (ALMEIDA, 2018).

3. Aspectos Metodológicos

3.1. Delineamento da pesquisa

Em relação aos procedimentos técnicos, de acordo com GIL (2010), o estudo de caso é uma forma de encontrar respostas e maneiras de lidar com determinado assunto, a fim de permitir um amplo e detalhado conhecimento. Quanto aos procedimentos técnicos, foi realizado um estudo de caso em uma Indústria Química, que buscou analisar de forma prática os conceitos teóricos que foram levantados através da pesquisa.

De acordo com Sampieri (2013) quanto a forma de abordagem do problema, essa pesquisa possui natureza qualitativa, ou seja, que diferente dos estudos quantitativos, em que a clareza sobre as perguntas de pesquisa e as hipóteses devem vir antes da coleta e da análise dos dados, nos estudos qualitativos é possível desenvolver perguntas e hipóteses antes, durante e depois da coleta e da análise dos dados. Após o levantamento das informações, o estudo foi analisado de acordo com a realidade vivenciada, interpretado e elaborado o relatório de resultados.

Contudo, a investigação qualitativa utiliza diferentes concepções filosóficas; estratégias de investigação; e métodos de coleta, análise e interpretação dos dados. Apesar dos processos serem parecidos, os procedimentos qualitativos baseiam-se em dados de texto e imagem, tem passos singulares na análise dos dados e se valem de diferentes estratégias de investigação (CRESWELL, 2014)

De acordo com Gil (2018), as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis. A pesquisa descritiva verifica fatos ou fenômenos da vida real, com a precisão possível, observando e fazendo relações e conexões, e considerando a influência que o ambiente exerce sobre eles.

Assim sendo, a pesquisa em questão foi traçada de forma descritiva em relação aos seus objetivos, e qualitativa quanto a abordagem do problema, com o propósito de identificar o conhecimento dos colaboradores da Indústria estudada, quanto aos procedimentos de seus controles internos. A pesquisa qualitativa tem por objetivo principal entender os significados e motivos atribuídos às pessoas, suas realidades, contextos e motivações, realçando as relações humanas, para desta maneira buscar o conhecimento em profundidade de determinada situação e fenômeno (NOVA et al, 2018).

3.2 Procedimentos de coleta e análise dos dados

De forma inicial, foi utilizado um questionário para coleta dos dados, cujo modelo tem como base os conceitos do *COSO ERM*. A aplicação do questionário, ou método *survey*, foi realizada com os colaboradores da empresa estudada. A partir desta coleta colocou-se as respostas em planilhas para melhor identificar se os colaboradores seguem os procedimentos da Metodologia *COSO*.

De acordo com o *framework COSO ERM*, que é representado graficamente pela figura 1, foi elaborado um questionário para a coleta de dados, o qual foi dividido em duas partes,

buscando o perfil da pesquisa, abrangendo aspectos demográficos e funcionais. Na segunda, as questões foram baseadas nos oito componentes do Cubo *COSO II* (ambiente interno, fixação de objetivos, identificação de eventos, avaliação de riscos, resposta ao risco, atividades de controle, informações e comunicações e monitoramento) e seu objetivo foi compreender o entendimento dos aspectos do sistema de controle interno da instituição que estivessem relacionados ao *framework COSO ERM* (FERREIRA, 2013).

4 Desenvolvimento da pesquisa

4.1 Contextualização da empresa

A empresa gaúcha do ramo de produtos químicos estudada, local em que se realizou esta pesquisa com seus colaboradores, teve sua identidade preservada. Está localizada na região do Vale do Cai, a aproximadamente 65 km da Capital Gaúcha, Porto Alegre, atua a mais de cinco décadas no mercado automotivo, conquistando seus clientes através do comprometimento, qualidade e proatividade, em todo o Brasil e exterior.

Sua história iniciou na serra Gaúcha, onde desenvolveu-se em uma pequena instalação, com poucos equipamentos e uma produção praticamente manual. Atualmente, esta empresa tem prédio próprio, tendo seu processo produtivo realizado 90% automatizado. Conforme um de seus sócios, cujo forneceu essas informações, a automatização foi responsável pelo crescimento da empresa.

Por estar atuando há muito tempo no mercado e pelo fato de ter a credibilidade de seus clientes, a Indústria é referência número 1 no ramo automotivo, sendo especialista em soluções para cuidar do sistema de arrefecimento de todos os tipos de motores, conclui esse sócio.

4.1.1 A amostra estudada

Esta pesquisa ocorreu com os funcionários da empresa estudada. Foi enviado 42 questionários, sendo que 32 retornaram respondidos. Assim sendo, a amostra desta pesquisa é de 32 funcionários.

A primeira parte do questionário foi direcionada ao perfil do pesquisado, a fim de levantar dados sobre o colaborador que respondeu, buscou-se nesse primeiro momento caracterizar os respondentes, sobre aspectos como, qual a área que trabalha e a quanto tempo exerce a função.

Quadro 4 – Área e Tempo de atuação

| Área | Respondentes | Tempo de Atuação | Respondentes |
|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| Administrativo | 8 | De 0 até 2 anos | 15 |
| Produção | 15 | De 2 até 5 anos | 15 |
| Expedição | 4 | De 5 até 10 anos | 1 |
| Comercial | 5 | De 10 até 15 anos | 1 |
| Total | 32 | Total | 32 |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Conforme quadro 4, foi possível identificar a composição dos respondentes: maior número de colaboradores são dos setores de produção (15) e administrativo (8); quando analisado o tempo de serviço, o período de até 5 anos corresponde a 30. Na sequência, verificamos os resultados da pesquisa por componente do *COSO ERM*.

4.2 Ambiente de Controle

Após a identificação da amostra, partiu-se para identificar o conhecimento sobre o método *COSO*. Foi questionado sobre o Ambiente de Controle que visa identificar os riscos corporativos e outros componentes de gestão de riscos corporativos, é adaptado conforme

história, cultura e os valores éticos. É através deste ambiente que os riscos são estruturados e geridos, estratégias e objetivos são formulados e os negócios são organizados (COSO,2017).

Quadro 5 – Ambiente de Controle

| Ambiente de Controle | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|----------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| AC_01 | 100,0% | 80,0% | 100,0% | 93,3% | 93,8% |
| AC_02 | 100,0% | 80,0% | 100,0% | 73,3% | 84,4% |
| AC_03 | 100,0% | 80,0% | 100,0% | 86,7% | 90,6% |
| AC_04 | 87,5% | 80,0% | 100,0% | 86,7% | 87,5% |
| AC_05 | 100,0% | 80,0% | 100,0% | 80,0% | 87,5% |
| AC_06 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 80,0% | 87,5% |
| AC_07 | 100,0% | 100,0% | 75,0% | 80,0% | 87,5% |
| AC_08 | 100,0% | 80,0% | 100,0% | 93,3% | 93,8% |
| AC_09 | 75,0% | 20,0% | 75,0% | 60,0% | 59,4% |
| AC_10 | 75,0% | 100,0% | 100,0% | 73,3% | 73,3% |
| AC_11 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| AC_12 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 86,7% | 93,8% |
| AC_13 | 100,0% | 100,0% | 75,0% | 93,3% | 93,8% |
| Média | 94,2% | 84,6% | 94,2% | 83,6% | 89,2% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Conforme os resultados apresentados no Quadro 5, foi evidenciado que a média de concordância em relação ao ambiente de controle é de 89,2%, demonstrando que acreditam que os procedimentos de controles internos são realizados conforme explana o método *COSO ERM*. Também foi possível identificar que parte deste resultado sofreu influência pois somente 59,4% dos respondentes entrevistados percebem o incentivo na participação da elaboração dos processos e dos códigos de ética e conduta, ressaltando o setor comercial, com apenas 20% de concordância. É possível evidenciar que, apesar de 93,8% dos colaboradores concordarem que a empresa possui um plano de descrição de cargos, apenas 87,5% sabem quais são suas atribuições, afirmam que elas estão claramente definidas e reconhecem ter habilidade necessária para exercer sua atividade com segurança.

4.3 Definição e Fixação dos Objetivos

A fixação dos objetivos tem a função de identificar os eventos, avaliar os riscos e às respostas aos riscos. Contudo, é muito importante que eles existam, para então a administração estar apta a identificar e avaliar os riscos quanto a sua realização (COSO, 2007).

Quadro 6 – Definição dos Objetivos

| Definição e Fixação dos Objetivos | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|-----------------------------------|----------------|-----------|-----------|----------|---------------|
| DO_14 | 100,0% | 100,0% | 75,0% | 80,0% | 87,5% |
| DO_15 | 75,0% | 80,0% | 75,0% | 40,0% | 59,4% |
| DO_16 | 87,5% | 80,0% | 100,0% | 73,3% | 81,3% |
| DO_17 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| DO_18 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 80,0% | 87,5% |
| DO_19 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 86,7% | 93,8% |

| | | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Média | 91,7% | 93,3% | 91,7% | 76,7% | 88,3% |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

No que se refere a definição dos objetivos, os resultados encontrados, disponibilizados no quadro 6, demonstram que é possível verificar que por mais que 80% dos colaboradores entendam que os objetivos estratégicos estejam definidos e atualizados, apenas 59,4% respondem que esses objetivos são divulgados. O mesmo ocorre com os objetivos de eficiência e eficácia, mais de 90% dos colaboradores afirmam que estão claramente definidos e atualizados, contudo, apenas 87,5% afirmam que eles são divulgados.

4.4 Identificação dos Eventos

Os Eventos são ocorrências ou incidentes originados a partir das fontes internas ou externas, que acabam interferindo na implementação da estratégia ou na realização dos objetivos. São identificados na medida em que ocorrem, e avaliam se eles afetarão de forma negativa a organização, podendo gerar algum efeito adverso em sua capacidade de implementar de forma adequada sua estratégia e alcançar os objetivos, ou vir a ser uma oportunidade, a qual é analisada e inserida nos processos de fixação das estratégias e objetivos.

Ao identificar eventos, a administração considera uma variedade de fatores internos e externos que podem dar origem a riscos e a oportunidades no contexto de toda a organização.

Quadro 7 – Identificação dos Eventos

| Identificação dos Eventos | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|----------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------|---------------|
| IE_20 | 75,0% | 100,0% | 75,0% | 86,7% | 84,4% |
| IE_21 | 75,0% | 20,0% | 100,0% | 53,3% | 59,4% |
| IE_22 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| IE_23 | 62,5% | 100,0% | 100,0% | 73,3% | 78,1% |
| IE_24 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 80,0% | 90,6% |
| Média | 82,5% | 84,0% | 95,0% | 78,7% | 85,0% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Neste quesito, constatou-se que 84,4% dos entrevistados acreditam que os potenciais eventos que afetam a execução das estratégias e objetivos, são identificados. Contudo, apenas 59,4% dos respondentes entendem que os eventos identificados que afetam a execução das estratégias ou a realização dos objetivos são divulgados. Já referente a importância de identificar os fatores internos e externos e os tipos de eventos prováveis que afetam os objetivos da empresa, evidenciou-se que todos os colaboradores afirmaram que seus gestores reconhecem esta importância.

4.5 Avaliação de Riscos

A Avaliação de riscos tem por finalidade identificar na organização, até que ponto os eventos em potencial podem impactar na realização dos objetivos. A administração é responsável por avaliar estes eventos pelas perspectivas de probabilidade e impacto, em que os impactos positivos e negativos dos eventos são analisados de forma isolada ou por categoria.

Quadro 8 - Avaliação de Riscos

| Avaliação de Riscos | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|----------------------------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|
| AR_25 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 93,3% | 93,8% |
| AR_26 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 93,3% | 93,8% |

| | | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| AR_27 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| AR_28 | 50,0% | 80,0% | 50,0% | 26,7% | 43,8% |
| AR_29 | 100,0% | 80,0% | 100,0% | 66,7% | 81,3% |
| AR_30 | 62,5% | 100,0% | 100,0% | 73,3% | 78,1% |
| AR_31 | 87,5% | 80,0% | 0,0% | 80,0% | 71,9% |
| AR_32 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 73,3% | 84,4% |
| AR_33 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 96,9% |
| Média | 83,3% | 93,3% | 83,3% | 78,5% | 84,6% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Por meio dos dados coletados, foi possível verificar que os colaboradores do setor da produção concordam que somente 78,5% das medidas relacionadas à Avaliação de Riscos são realmente utilizadas. Referente a identificação dos processos críticos para a consecução das metas e objetivos, identificou-se que 93,8% dos colaboradores concordam que há esta identificação. Portanto, constatou-se que dentre os quatro setores da empresa, o setor comercial é o que mais está atento aos riscos, com base em seus 93,3% de concordância. Também é possível verificar que somente 43,8% dos respondentes acreditam que exista na empresa um histórico de fraudes e desvios, que possibilitam exigir eventuais ressarcimentos, podendo notar que o setor comercial é o que mais está ciente a respeito deste conhecimento, retratando seus 80% de concordância.

4.6 Respostas aos Riscos

Nas Respostas aos Riscos, a administração determina como responderá aos riscos identificados. As respostas incluem evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar os riscos, buscando medidas para minimizar ou extinguir riscos alinhados ao grau de tolerância e apetite a riscos da organização (COSO,2017).

Quadro 9 – Respostas aos Riscos

| Respostas aos Riscos | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|-----------------------------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|
| RR_34 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 93,3% | 96,9% |
| RR_35 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 86,7% | 90,6% |
| RR_36 | 62,5% | 80,0% | 75,0% | 60,0% | 65,6% |
| RR_37 | 87,5% | 100,0% | 25,0% | 60,0% | 68,8% |
| Média | 84,4% | 95,0% | 75,0% | 75,0% | 82,3% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Por meio dos dados coletados, foi possível identificar que 96,9% dos colaboradores acreditam que a empresa adota medidas a fim de evitar os riscos, e 90,6% afirmam que a empresa adota medidas e atitudes a fim de reduzir os riscos. Contudo é notável que na visão dos colaboradores, 65,6% concordam que a empresa não compartilha o risco com todos, e 68,8% afirmam que não têm atitudes com o objetivo de aceitar os riscos.

4.7 Procedimentos de Controle

As atividades de controle são políticas e procedimentos que direcionam as ações individuais das políticas de gestão de riscos, diretamente ou mediante a aplicação de tecnologia, a fim de assegurar que as Respostas aos Riscos sejam executadas.

Quadro 10 – Procedimentos de Controle

| Procedimentos de Controle | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|---------------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| PC_38 | 87,5% | 100,0% | 75,0% | 80,0% | 84,4% |
| PC_39 | 100,0% | 100,0% | 75,0% | 80,0% | 87,5% |
| PC_40 | 75,0% | 0,0% | 100,0% | 60,0% | 59,4% |
| PC_41 | 87,5% | 20,0% | 100,0% | 66,7% | 68,8% |
| PC_42 | 100,0% | 20,0% | 100,0% | 86,7% | 81,3% |
| PC_43 | 87,5% | 100,0% | 75,0% | 60,0% | 75,0% |
| PC_44 | 87,5% | 20,0% | 75,0% | 53,3% | 59,4% |
| PC_45 | 50,0% | 100,0% | 75,0% | 93,3% | 81,3% |
| PC_46 | 75,0% | 20,0% | 50,0% | 86,7% | 68,8% |
| PC_47 | 25,0% | 80,0% | 75,0% | 53,3% | 53,3% |
| Média | 77,5% | 56,0% | 80,0% | 72,0% | 71,4% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Visto que, as atividades de controles visam reduzir os riscos identificados, faz-se necessário ter conhecimento se estão sendo realizados corretamente e de forma favorável aos eventos, processos e atividades. Com base no retorno dos respondentes, 84,4% afirmam que existem políticas e ações preventivas para diminuir os riscos de a empresa alcançar seus objetivos. Constatou-se que 87,5% concordam que as atividades de controles internos adotados no setor em que trabalham, são apropriadas e funcionam de acordo com um plano de longo prazo. A respeito das resoluções dos procedimentos operacionais por setor, concluiu-se que no setor administrativo, apenas 25% dos colaboradores acreditam que estas resoluções a respeito dos controles internos são centralizadas e realizadas por uma pessoa só, deixando visível que o setor tem maior liberdade em aprovar, autorizar e verificar os procedimentos operacionais.

De forma geral é possível observar concordância abaixo de 70% em metade dos questionamentos, que estão relacionados a divulgação dos controles internos por meio de treinamentos e a existência de mapeamentos dos controles, com 59,4% e metodologias para avaliar os controles internos, juntamente com processos de monitoramento, ambos também com 68,8% de concordância.

4.8 Informação e Comunicação

A Informação e Comunicação por sua vez, compreende informações e sistemas de comunicação, permitindo que as pessoas de todos os níveis hierárquicos da organização colem e troquem informações necessárias para conduzir, gerenciar e controlar suas operações.

Quadro 11 – Informação e Comunicação

| Informação e Comunicação | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|--------------------------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
| IC_48 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 93,3% | 96,9% |
| IC_49 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 96,9% |
| IC_50 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 86,7% | 90,6% |
| IC_51 | 87,5% | 100,0% | 75,0% | 93,3% | 90,6% |
| IC_52 | 75,0% | 100,0% | 75,0% | 73,3% | 78,1% |
| IC_53 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 86,7% | 93,8% |
| IC_54 | 50,0% | 100,0% | 100,0% | 53,3% | 65,6% |
| IC_55 | 62,5% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 90,6% |

| | | | | | |
|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| IC_56 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 86,7% | 93,8% |
| IC_57 | 87,5% | 100,0% | 100,0% | 80,0% | 87,5% |
| Média | 83,8% | 100,0% | 95,0% | 85,3% | 91,0% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Conforme dados coletados a partir do quadro 11, foi possível constatar que 93,8% dos respondentes afirmaram que as informações divulgadas internamente atendem às expectativas necessárias, para contribuir com a execução das responsabilidades dos colaboradores de forma eficaz. Além disso, 90,6% dos respondentes afirmam que a informação disponível à gestão é apropriada, precisa, confiável e que as informações pertinentes são identificadas e comunicadas em tempo de realizar e cumprir com suas responsabilidades. De forma geral, a grande maioria dos colaboradores concordam que há um fluxo regular de informações dirigidos as necessidades dos gestores, e que possuem qualidade suficiente para a tomada de decisões apropriadas, representados por 96,9%.

No entanto, apenas 78,1% entendem que a informação disponível à gestão é acessível e somente 65,6% concordam que essas informações percorrem todos os níveis hierárquicos da empresa.

4.9 Monitoramento

O Monitoramento é feito com base nas avaliações contínuas ou independentes, que são utilizadas para garantir que os componentes da gestão de riscos e os controles internos estão presentes e funcionando para colocar em prática os princípios de cada componente. Os resultados são avaliados com base nos critérios estabelecidos por órgãos reguladores, autoridades normativas ou pela administração e pela estrutura de governança, sendo as deficiências comunicadas à administração e à estrutura de governança, conforme apropriado (SILVA, 2017).

Quadro 12 – Monitoramento

| Monitoramento | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|----------------------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|
| MO_58 | 100,0% | 80,0% | 100,0% | 66,7% | 81,3% |
| MO_59 | 100,0% | 20,0% | 100,0% | 73,3% | 75,0% |
| MO_60 | 87,5% | 80,0% | 75,0% | 80,0% | 81,3% |
| MO_61 | 75,0% | 80,0% | 75,0% | 80,0% | 78,1% |
| MO_62 | 87,5% | 100,0% | 75,0% | 93,3% | 90,6% |
| Média | 90,0% | 72,0% | 85,0% | 78,7% | 81,4% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Com base na análise do quadro 12, podemos identificar que 81,4% dos colaboradores concordam que as atividades relacionadas ao monitoramento estão estruturadas de acordo com o que visa a metodologia *COSO ERM*. É possível verificar que 81,3% dos colaboradores têm conhecimento de que os controles internos da empresa são constantemente monitorados e os processos supervisionados. Entretanto, foi possível verificar que somente 75% dos respondentes acreditam que o sistema de controle interno contribui para melhoria de seus desempenhos na empresa, ressaltando que o setor comercial é o que menos identifica essa melhoria, com somente 20% de concordância de seus respondentes.

4.10 Análises

Para melhor compreender os dados apresentados nos quadros anteriores, foi elaborado o quadro 13, onde estão demonstradas as médias que foram obtidas através do somatório das respostas por componentes e setores dos colaboradores, a fim de trazer uma visão mais clara

referente aos seus conhecimentos.

Quadro 13 – Médias

| Componentes | Administrativo | Comercial | Expedição | Produção | Média |
|-----------------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Ambiente de Controle | 94,20% | 84,60% | 94,20% | 83,60% | 89,20% |
| Definição e Fixação dos Objetivos | 91,70% | 93,30% | 91,70% | 76,70% | 88,30% |
| Identificação dos Eventos | 82,50% | 84,00% | 95,00% | 78,70% | 85,00% |
| Avaliação de Riscos | 83,30% | 93,30% | 83,30% | 78,50% | 84,60% |
| Respostas aos Riscos | 84,40% | 95,00% | 75,00% | 75,00% | 82,30% |
| Procedimentos de Controle | 77,50% | 56,00% | 80,00% | 72,00% | 71,40% |
| Informação e Comunicação | 83,80% | 100,00% | 95,00% | 85,30% | 91,00% |
| Monitoramento | 90,00% | 72,00% | 85,00% | 78,70% | 81,40% |
| Média | 85,93% | 84,78% | 87,40% | 78,56% | 84,17% |

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

No componente Ambiente de Controle, os entrevistados do setor administrativo responderam, na média, ter conhecimento de (94,2%), comercial (84,6%), expedição (94,2%) e produção (83,6%) dos procedimentos de controle. Portanto, em relação aos colaboradores que trabalham nos setores administrativo e expedição, foi possível identificar que reconhecem mais da existência do código de ética e há participação dos funcionários para a elaboração dos procedimentos; sabem quais são suas atribuições e procedimentos em relação a função; tem habilidades necessárias para exercer seu trabalho; tem conhecimento da ação corretiva para funções exercidas incorretamente; afirmam que a empresa possui plano de descrição de cargos assim como também existe a adequada segregação de função; confirmam que os controles internos contribuem para os resultados da empresa e que a mesma possui sistema de qualidade. Contudo, já os setores comercial e produção, foi possível notar que ambos têm menor conhecimento sobre os procedimentos do ambiente de controle, o que causa certa preocupação, pois alguma informação não está chegando corretamente nesses setores.

Tendo em vista a definição e fixação dos objetivos, foi possível constatar que os entrevistados dos setores, administrativo (91,7%), comercial (93,3%), expedição (91,7%), têm níveis de conhecimentos similares referente a esse componente de controle, que visam definir, divulgar e atualizar os objetivos estratégicos da empresa e os objetivos de eficiência e eficácia. Porém o setor produção se destaca negativamente com apenas (76,7%) de concordância.

Em relação a identificação dos eventos, é concebível afirmar que os setores administrativo (82,5%) e comercial (84,0%) tem médio conhecimento referente aos eventos potenciais que afetam a execução das estratégias da empresa; concordam que os gestores reconhecem a importância de identificar possíveis fatores que possam afetar os objetivos da empresa; reconhecem que os gestores compreendem como os eventos se relacionam e sabem diferenciar os riscos de oportunidades; afirmam que os eventos que afetam a empresa são divulgados. O setor da expedição é o que está mais atento a identificação dos eventos, com concordância de 95%, já o setor da produção novamente se encontra com menor nível de informação referente a identificação dos eventos, com apenas 78,7% de conhecimento.

No que tange a avaliação dos riscos, foi possível verificar conhecimento semelhante entre os setor administrativo (83,3%) e expedição (83,3%), ambos afirmam reconhecerem a adoção de medidas para amenizar riscos; existência de norma e regulamento para controle de estoque, concordam que exista a identificação dos riscos e processos críticos que possam afetar a empresa; confirmam que existe uma avaliação de risco em seu setor e também uma análise das ocorrências que descumprem normas, políticas e procedimentos. Contudo, o setor comercial se destaca com (93,3%) de nível de conhecimento, já o setor da produção segue com apenas (78,5%) de ciência a respeito dos processos de avaliação dos riscos.

No componente respostas aos riscos, constatou-se que o setor comercial (95,0%) é o que mais está atento aos procedimentos, os quais visam saber se a administração da empresa toma

medidas e atitudes a fim de evitar, reduzir, compartilhar e aceitar os riscos. O setor administrativo apresenta ter (84,4%) de nível de conhecimento, por conseguinte, temos os setores da expedição (75,5%) e produção (75,5%), ambos com os mesmos níveis de conhecimento. Neste componente, foi possível constatar, que todos os setores sentem a falta do compartilhamento dos riscos, com base no quadro 9, onde apresenta somente (65,6%) de concordância.

De acordo com o quadro 13, no que trata dos Procedimentos de Controle, podemos verificar que de modo geral o setor administrativo (77,5%), expedição (80,0%) e produção (72,0%), possuem conhecimentos a respeito das ações preventivas para diminuir os riscos da empresa; afirmam que as atividades adotadas no controle interno são apropriadas e funcionam com um plano de longo prazo; confirmam que a empresa possui um padrão de avaliação de atividades do controle interno; existe segregação de função nos setores; a empresa possui um processo de monitoramento e conformidades das atividades e processos; afirmam da existência de divulgação dos controles internos por meio de treinamentos; é realizado mapeamento dos controles através de organogramas; existe um processo de acompanhamento da execução dos planos de ação; possui um modelo de avaliação de risco visando o impacto nos objetivos e metas dos processos, e são realizadas por uma pessoa só as aprovações, autorizações e verificação dos procedimentos operacionais do setor. No entanto, o setor comercial (56,0%), é o que menos dispõe de conhecimentos de controles internos, em razão do setor atuar mais externamente do que internamente na empresa.

No quesito Informação e Comunicação, é possível verificar que o setor comercial (100,0%) e expedição (95,0%), tem maior conhecimento e acesso a este componente, o qual ressalta o fluxo regular das informações dirigido as necessidades dos gestores, informação apropriada, acessível, precisa e confiável à gestão; informações relevantes são utilizadas para tomada de decisão; informações disponíveis para todos os níveis hierárquicos; as mais pertinentes são comunicadas de forma coerente, contribuindo para a execução de forma eficaz visando o cumprimento das responsabilidades. No entanto, o setor administrativo (83,8%) e o de produção (85,3%), tem menor conhecimento a essas informações, comparado com os setores comercial e expedição, é possível que o acesso a elas não esteja sendo divulgados da forma correta, para um melhor nível de conhecimento.

O último componente conforme o quadro 13, refere-se ao Monitoramento dos controles internos, no qual, os setores administrativo (90,0%) e expedição (85%) dispõe maior percentual de concordância, afirmando que os controles internos são constantemente monitorados para avaliar a validade e qualidade ao longo do tempo; os sistemas de controle tem contribuído para a melhoria do desempenho da função; as deficiências capazes de afetar de modo geral a empresa são relatadas as pessoas corretas que tome as medidas necessárias, e concorda que a segregação das atividades passa por monitoramento a fim de evitar conflitos de interesse, prejudiciais ao desempenho funcional. Já, o setor comercial (72,0%) e o de produção (78,7%) tem menor conhecimento neste componente, conforme o quadro 12, onde foi possível constatar que o setor comercial teve somente 20% de concordância referente as melhorias de desempenho com base no controle interno, e a produção no quesito monitoramento para avaliar validade e qualidade ao longo do tempo, obteve somente 66,7% de conhecimento.

5. Conclusão

O *COSO* é uma organização sem fins lucrativos voltado à melhoria dos relatórios financeiros através da ética, da efetividade dos controles internos e da governança corporativa, tem como finalidade estudar as causas de ocorrência de fraudes em relatórios financeiros e contábeis. Auxilia também na identificação dos objetivos que são considerados essenciais ao negócio de cada organização, além de definir e implantar o controle interno e seus respectivos

componentes fornecendo, assim, os critérios necessários a partir dos quais os sistemas de controle possam ser avaliados (REGO, 2017).

Esta pesquisa teve como objetivo identificar se os colaboradores da empresa estudada conhecem os procedimentos de controles internos exigidos pela metodologia *COSO ERM*. Para atingi-lo, foram enviados 42 questionários aos colaboradores, cujo 32 retornaram respondidos, sendo eles dos setores administrativo, comercial, produção e expedição, em que se buscou destacar componentes relacionados ao ambiente de controle, definição dos objetivos, identificação dos eventos, avaliação e resposta ao risco, atividades de controles, informação, comunicação e monitoramento.

Ao identificar, a partir dos dados coletados, através dos questionários, e com base no desempenho, evidenciou-se que em cada componente, de forma geral, há conhecimento de todos os colaboradores, independente do setor quanto aos procedimentos de controle, porém, há falha na comunicação interna e chegada das informações, visto que os setores administrativo, comercial e expedição obtiveram melhores resultados quanto ao conhecimento dos procedimentos em relação a produção, conforme evidenciado no quadro 13. Conforme esta afirmação, foi possível notar em todos os componentes de controles, há vago compartilhamento de informação e pouca comunicação da empresa e gestores com o setor, visto que a produção não alcança nem a média de conhecimento dos demais setores, enquanto a comunicação das informações deve percorrer todos os níveis hierárquicos.

A pesquisa contribuiu para o âmbito profissional da empresa, pois demonstra que é preciso de uma atenção maior da administração em relação a chegadas das informações no setor da produção, em relação a todos os componentes, visto que a comunicação das informações deve percorrer todos os níveis hierárquicos. Contribuiu também para as demais organizações, onde possibilita identificar se ela segue os procedimentos de controles.

Como sugestão de estudos futuros, recomenda-se aplicar a pesquisa mais vezes na empresa, a fim de verificar se o setor está progredindo no recebimento das informações, também aplicar a todos os colaboradores, a fim de verificar, com mais precisão, se eles dispõem dos conhecimentos necessários. Outra sugestão para a empresa seria fazer futuramente um estudo analítico dos riscos, isto é, o conhecimento do significado dos riscos.

Referências

ALMEIDA, Vinicius Nóbile de. **Melhoria de processos: o que é, benefícios e como aplicar**, 2018. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2018/10/melhoria-de-processos-bpi/>. Acesso em: 01 nov. 2021

ARAÚJO, J. G. R. **Controle interno na perspectiva do framework COSO ERM: um estudo na Universidade Federal da Paraíba**. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2014.

ATTIE, W. **Auditoria: Conceitos e Aplicações**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2018.

BOTH, E. et al. **Controles internos com base nos preceitos da metodologia COSO: um estudo de caso em uma empresa de construção civil**. Ciência e Inovação: Desafios e Perspectivas para o futuro, Siepe, 2019.

CASTRO, Domingos Pubel de. **Auditoria, contabilidade e controle interno no setor público**. 7ª edição, São Paulo, Editora: Atlas, 2018.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**. Porto Alegre: Artmed, 2014

*COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. **Enterprise Risk Management – Integrated Framework***. 2004. Disponível em: www.coso.org/documents/coso_erm_executivesummary.pdf. Acesso em: 02/09/2021

*COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. **Enterprise Risk Management – Integrated Framework***. 2007. Disponível em: www.coso.org/documents/coso_erm_executivesummary.pdf. Acesso em: 01/09/2021

*COSO. **Controle Interno – Estrutura Integrada*** 2013. Disponível em: <http://200.129.168.182:4030/projects/sqg/files>. Acesso em: 08/09/2021

*COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. **Enterprise Risk Management – Integrated Framework***. 2017. Disponível em: <https://www.coso.org/Shared%20Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf> Acesso em: 20/08/2021

CREPALDI, S. A; CREPALDI, G. S. **Auditoria contábil: Teoria e Prática**. 10. Ed. São Paulo: Atlas S.a., 2016.

FERREIRA, H. M. C. **Aplicação do modelo COSO ERM na avaliação de sistemas de controles internos: um estudo de caso para verificar a validade desse sistema no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**. 2013. 80 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade de Brasília – UNB Universidade Federal da Paraíba – UFPB Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Paraíba, 2013.

GIL, Antonio. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**, 6ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2017. 9788597012934. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/>. Acesso em: 03 mar. 2022.

HILLEN, C.; PRATES, A. L. Unespar–Câmpus. A importância do controle interno na gestão: diagnóstico em uma empresa do ramo de comércio de automóveis. In: **IX Encontro de Produção Científica e Tecnológica**, p. 1-14, 2013. Campo Mourão, 2014.

IMONIANA, J. O. **Auditoria: Planejamento, execução e reporte**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2019

LINS, L. S. **Auditoria: uma abordagem prática com ênfase na auditoria externa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2017

MATTOS, João Guterres de. **Auditoria**. 1 ed. São Paulo: SAGAH, 2017

MAXIMO, P. S. et al. **Práticas de auditoria interna em uma entidade fechada de previdência complementar sob as perspectivas do COSO II – Facef Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão**, p. 328 – 342, n. 3, 2017.

MONTEIRO, R. P. **Análise do sistema de controle interno no Brasil: objetivos, importância e barreiras para sua implantação.** Revista Contemporânea de Contabilidade, v. 12, n. 25, p. 159 – 188, 2015.

NOVA, Silvia Pereira de Castro Casa; NOGUEIRA, Daniel Ramos; LEAL, Edvalda Araújo; PEREIRA, Alexandre Demetrius. Auditoria das demonstrações contábeis. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. 440 p.

PELEIAS, I. R.; EHRENTREICH, H. P.; SILVA, A. F.; FERNANDES, F. C. **Pesquisa sobre a percepção de gestores de uma rede de empresas distribuidoras de um fabricante de autopeças sobre controles internos e gestão de riscos.** Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade, v. 7, n. 1, pp. 6-28, 2017.

PEREIRA, Eduardo Martins; et al. **COSO – The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.** Disponível em: <http://www.infosegura.eti.br/artigos/COSO.pdf>. Acesso em: 15 de setembro de 2021.

REGO, A. M. P. de S.; et al. **A utilização do COSO na controladoria: um estudo no Brasil.** 2017 Disponível em: http://www.infinitaweb.com.br/albruni/artigos/a0704_IntCustos_COSO.pdf. Acesso em: 12 de outubro de 2021.

RIBEIRO, O. M.; RIBEIRO, J. M. **Auditoria fácil.** 2. Ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2013.

RHODEN, J. T. **Aplicação do modelo COSO ERM na avaliação de sistemas de controles internos: Estudos de caso em uma indústria de concreto e cerâmica do vale do Caí/RS.** São Sebastião do Caí, 2019.

SAMPIERI, Roberto. H.; COLLADO, Carlos. F.; LUCIO, María.del.Pilar. B. **Metodologia de Pesquisa.** 5 Ed. São Paulo: Penso, 2013.

SILVA, José William Gomes Da. Avaliação dos sistemas de controle interno dos municípios Do Estado De Alagoas: Aplicação Da Metodologia Do Coso 2013. [S. l.], p. 229, 2017.

SILVA, C. A. T.; RODRIGUES, Fernanda. F. **Fundamentos básicos de contabilidade.** 1 Ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

SOUZA, H. E. L. **Auditoria interna: guia básico para formação de auditores.** Curitiba, Clube dos Auditores, 2019.

SOUZA, V. Q. e BARBOSA, E. A. **Um estudo sobre a importância do controle interno: componentes, objetivos e limitações** – Universidade UniEvangelica, 2019. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/10776/1/tcc%20corrigido.pdf> Acesso em: 14 nov. 2021

WAHYUNIL, R. S. **COSO ERM Framework como base estratégica Planejamento em bancos islâmicos.** *Jurnal Keuangan dan Perbankan.* ed, v.25, p.21 -35, 2021.

Anexo A: Questionário

Área e Tempo de atuação

AC_01 Os altos dirigentes da empresa dão suporte adequado ao funcionamento dos controles internos?

AC_02 Os mecanismos gerais de controles internos instituídos são percebidos pelos funcionários nos diversos níveis de estrutura da empresa?

AC_03 Existe um código formalizado de ética ou de conduta na empresa?

AC_04 Existe um manual de procedimentos em relação a sua função na empresa?

AC_05 Com relação a sua função, você sabe quais são as suas atribuições na empresa?

AC_06 Suas atribuições estão claramente definidas na empresa?

AC_07 Você reconhece ter a habilidade necessária para exercer sua função com segurança?

AC_08 Caso sua função não seja exercida corretamente, a empresa toma alguma ação corretiva?

AC_09 Há mecanismos que garantem ou incentivam a participação dos funcionários dos diversos níveis de estrutura da empresa na elaboração dos procedimentos, das instituições operacionais ou código de ética ou conduta?

AC_10 Existe adequada segregação de funções nas atividades do setor/departamento onde você trabalha?

AC_11 Os controles internos adotados contribuem para o alcance dos resultados planejados na empresa?

AC_12 A empresa possui um sistema de qualidade?

AC_13 A empresa possui um plano de descrição de cargos?

DO_14 Os objetivos estratégicos da empresa estão claramente DEFINIDOS?

DO_15 Os objetivos estratégicos da empresa estão DIVULGADOS?

DO_16 Os objetivos estratégicos da empresa estão ATUALIZADOS?

DO_17 Os objetivos de eficiência e eficácia das operações da empresa estão DEFINIDOS?

DO_18 Os objetivos de eficiência e eficácia das operações da empresa estão DIVULGADOS?

DO_19 Os objetivos de eficiência e eficácia das operações da empresa estão ATUALIZADOS?

IE_20 São identificados eventos potenciais que afetam a execução das estratégias ou a realização dos objetivos da empresa?

IE_21 Os eventos identificados que afetam a execução das estratégias ou a realização dos objetivos da empresa estão DIVULGADOS?

IE_22 Os gestores reconhecem a importância de identificar os fatores internos e externos e os tipos de eventos prováveis que afetam os objetivos da empresa?

IE_23 Existem meios ou técnicas da empresa para identificar potenciais de eventos que são tratados estrategicamente entre prováveis Riscos ou Oportunidades?

IE_24 Os gestores compreendem como os eventos se relacionam distinguindo os Riscos e Oportunidades?

AR_25 Os objetivos e as metas do seu setor/departamento estão formalizados?

AR_26 Há clara IDENTIFICAÇÃO dos processos críticos para a consecução dos objetivos e metas do seu setor?

AR_27 É prática do seu setor, adoção de medidas para amenizar os riscos (de origem interna e externa) envolvidos nos seus processos estratégicos?

AR_28 Caso exista histórico de fraudes e desvios, é prática na empresa instaurar sindicância para apurar responsabilidades e exigir eventuais ressarcimentos?

AR_29 Há norma ou regulamento para as atividades de estoque e inventário de bens e valores de responsabilidade em seu setor?

AR_30 Existe uma avaliação de risco no seu setor?

AR_31 A empresa desenvolve um trabalho de revisão da análise de risco?

AR_32 Existe a análise das ocorrências de descumprimento de normas, políticas ou procedimentos da empresa?

AR_33 Existe a IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS nos principais processos operacionais (manuais ou informatizados) no setor que você trabalha?

RR_34 É comum a administração da empresa tomar medidas/atitudes com o objetivo de EVITAR os riscos?

RR_35 É comum a administração da empresa tomar medidas/atitudes com o objetivo de REDUZIR os riscos?

RR_36 É comum a administração da empresa tomar medidas/atitudes com o objetivo de COMPARTILHAR os riscos?

RR_37 É comum a administração da empresa tomar medidas/attitudes com o objetivo de ACEITAR os riscos?

PC_38 Existem políticas e ações, de natureza preventiva ou de detecção, para diminuir os riscos de alcançar objetivos da empresa?

PC_39 As atividades de controles internos adotados no setor que você trabalha são apropriadas e funcionam de acordo com um plano de longo prazo?

PC_40 Existe uma cultura de divulgação dos controles internos por meio de treinamentos, seminários, workshops?

PC_41 A empresa possui metodologias e padrões preestabelecidos para avaliar atividades de controles internos?

PC_42 Existe um processo de acompanhamento da execução de planos de ação voltados para implantação/aprimoramento dos controles internos?

PC_43 A instituição possui um modelo de avaliação de risco com base na probabilidade de incidência e impacto nos objetivos e metas dos processos?

PC_44 Existe um mapeamento dos controles internos através de organogramas que determinem linhas de responsabilidades?

PC_45 No setor que você trabalha existe separação de funções?

PC_46 A instituição possui um processo de monitoramento e conformidade das atividades/processos com relação ao ambiente normativo interno e externo?

PC_47 As aprovações, autorizações e verificações dos procedimentos operacionais no setor que você trabalha são realizadas por uma só pessoa?

IC_48 Existe um fluxo regular de informações dirigido as necessidades dos gestores?

IC_49 As informações consideradas relevantes são adotadas de qualidade suficiente para permitir ao gestor tomar as decisões apropriadas?

IC_50 A informação disponível à gestão é apropriada e atual?

IC_51 A informação disponível à gestão é precisa e confiável?

IC_52 A informação disponível à gestão é acessível?

IC_53 A informação divulgada internamente atende as suas expectativas contribuindo para a execução das suas responsabilidades de forma eficaz?

IC_54 A comunicação das informações percorre todos os níveis hierárquicos da empresa?

IC_55 As informações pertinentes são identificadas e comunicadas, de forma coerente e dentro do prazo, a fim de permitir que as pessoas realizem e cumpram as suas

responsabilidades?

IC_56 A informação relevante para tomada de decisão na empresa é devidamente identificada e comunicada as pessoas adequadas?

IC_57 A informação relevante para tomada de decisão na empresa é devidamente coletada e comunicada as pessoas adequadas?

MO_58 O sistema de controle interno da empresa é constantemente monitorado para avaliar sua validade e qualidade ao longo do tempo?

MO_59 O sistema de controle interno da empresa tem contribuído para a melhoria de seu desempenho?

MO_60 São desempenhadas atividades contínuas de monitoramento e/ou supervisão dos processos operacionais, atividades ou serviços na empresa?

MO_61 A segregação das atividades atribuídas aos funcionários da empresa é monitorada de forma que seja evitado conflitos de interesses prejudiciais ao desempenho funcional?

MO_62 As deficiências identificadas capazes de afetar de modo geral a empresa são relatadas às pessoas com condições de tornar as medidas necessárias e corretivas?