



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

MANOSSÉS GOMES DE ANDRADE

**CONTROLE INTERNO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
CORRETORA DE SEGUROS**

**JOÃO PESSOA
2018**

MANOSSÉS GOMES DE ANDRADE

**CONTROLE INTERNO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
CORRETORA DE SEGUROS**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador(a): Prof^a. Dr^a. Valdineide dos Santos Araújo

**JOÃO PESSOA
2018**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A553c Andrade, Manosses Gomes de.

CONTROLE INTERNO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA CORRETORA DE
SEGUROS / Manosses Gomes de Andrade. - João Pessoa,
2018.

46 f.

Orientação: VALDINEIDE ARAÚJO.

Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Controle Interno. Seguradora. Empresa. Auditoria. I.
ARAÚJO, VALDINEIDE. II. Título.

UFPB/BC

MANOSSÉS GOMES DE ANDRADE

CONTROLE INTERNO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA CORRETORA DE SEGUROS

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pelo Departamento de Finanças e Contabilidade da Universidade Federal da Paraíba.

BANCA EXAMINADORA


Presidente (a).Prof(a) Dr(a) Valdineide dos Santos Araujo (Orientador/a)

Instituição: UFPB

Membro: Prof^a Me(a) Ana Karla de Lucena Gomes

Instituição: UFPB


Membro: Prof^a Me(a) Mirza Cunha Saraiva

Instituição: UFPB

João Pessoa, 23 de outubro de 2018.

Dedico este Trabalho aos meus pais, Sandra Maria Barbosa de Andrade e Manoel Gomes de Andrade Neto, por todo o esforço, dedicação e apoio em cada momento de minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida e por todas as bênçãos que Ele concede-me a cada dia.

Aos meus pais, Sandra Maria Barbosa de Andrade e Manoel Gomes de Andrade Neto – pela presença, apoio, investimento, sacrifícios e incentivo incessante em relação aos estudos. Por acompanhar cada dificuldade vivenciada nesse percurso e saborearmos juntos cada conquista.

Ao meu irmão, Matheus Barbosa de Andrade, por além de irmão, ser amigo e por torcer sempre por mim.

A minha namorada, Audreysanne Sheila Santos Ismael, por me incentivar a correr atrás dos meus sonhos.

A professora orientadora, Valdineide dos Santos Araújo, pelo profissionalismo, por proporcionar-me momentos de muito aprendizado e desafios.

As demais pessoas, que de forma direta ou indireta, colaboraram com minha graduação.

A vocês, Obrigado!

RESUMO

O controle interno surgiu da necessidade das empresas de dominar seus ativos, passivos, suas despesas e receitas. Assim, foi por meio dele que as pessoas começaram a ter propriedade sobre o que realmente ganhavam e o quanto gastavam. A partir disso, este trabalho tem o objetivo de conhecer os procedimentos de controles internos atuais utilizados por uma corretora de seguros, localizada em João Pessoa-PB, para que assim seja possível apontar melhorias nos procedimentos realizados na empresa em sua rotina de organização. Para consecução da pesquisa, foi realizado um estudo de caso em uma empresa de seguros, cujo critério de escolha foi por acessibilidade. A coleta dos dados ocorreu no período de agosto a setembro de 2018, e os dados foram coletados por meio de organograma/fluxograma, de atas, contratos, sistema de implantação das vendas, planilhas de receitas, além de diálogo com o supervisor da empresa. A atual pesquisa justifica-se pela importância que o controle interno possui e o seu desenvolvimento nas atividades de rotina da empresa, de modo a colaborar com todas as etapas, causando mais credibilidade aos clientes. Os resultados da pesquisa denotam alguns pontos ineficazes na empresa que precisam ser estudados, isto posto, sugere-se a criação de um manual interno almejando práticas uniformes, normatização e eficiência dos atos que previnem a ocorrência de erros de execução, o conhecimento por parte de todos os funcionários sobre suas funções, tarefas a cumprir, a ordem de execução e como são realizadas as atividades para assim facilitar o entendimento das pessoas quanto as suas responsabilidades e limites. Faz-se necessário, portanto, mais estudos que identifiquem a relevância do controle interno e, espera-se com este trabalho, contribuir com a pesquisa acadêmica e com a ampliação da percepção dos empresários e interessados sobre o tema.

Palavras-chaves: Controle Interno. Seguradora. Empresa. Auditoria.

ABSTRACT

The internal control arose from the need of mastering your assets, liabilities, expenses and revenues. Thus, it was through him that people started to have ownership over what really earned and how much they spent. From this, this work aims to meet current internal controls procedures used by an insurance broker, located in João Pessoa-PB, so that it is possible to point out improvements in procedures performed in the company in routine of your organization. For achievement of this research, we conducted a case study on an insurance company, whose choice was criterion for accessibility. The data collection took place during the period from August to September 2018, and the data were collected by means of chart/flowchart, records, contracts, sales deployment system, spreadsheets, as well as dialogue with the supervisor of the company. The current research is justified by the importance of internal control features and your development in the routine activities of the company, in order to collaborate with every step, causing more credibility to clients. The search results are some ineffective points at the company that need to be studied, this post, suggested the creation of an internal manual aiming uniform practices, standardization and efficiency of actions that prevent the occurrence of errors of execution, the knowledge on the part of all employees about their duties, tasks to complete, the order of execution and how are the activities to facilitate the understanding of the people as its responsibilities and limits. It is necessary, therefore, more studies that identify the relevance of internal control and, with this work, contribute to academic research and expanding the perception of entrepreneurs and interested on the subject.

Keywords: Internal Control. Insurance company. Company. Audit.

Lista de Figuras

Figura 1- Princípios fundamentais de Controle Interno	17
Figura 2 - Separação da Gestão da Corretora de Seguros.....	31
Figura 3 - Organograma da empresa.....	33

Lista de Siglas

AICPA - American Institute of Certified Public Accountants

CNSEG - Confederação Nacional das Empresas de Seguro Gerais

CNSP- Conselho Nacional de Seguros Privados

COSO - Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway

SNSP- Sistema Nacional de Seguros Privados

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados

ISS - Imposto Sobre Serviços

PIS - Programa de Integração Social

COFINS - Contribuição para o Financiamento da Seguridade

CSLL - Contribuição Social sobre o Lucro Líquido

IRPJ - Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	9
1.1 Delimitação do Tema e Formulação do Problema de Pesquisa	9
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo Geral.....	10
1.2.2 Objetivos Específicos	10
1.3 Justificativa.....	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Controles Internos	12
2.1.1 Objetivos do controle interno	12
2.1.2 Classificações de Controle Interno	13
2.1.3 Importância do Controle Interno.....	13
2.1.3.1 Importância da contabilidade para o controle interno	14
2.1.4 Princípios fundamentais do controle interno	15
2.1.5 A Eficiência dos controles internos	17
2.2 A auditoria.....	18
2.2.1 Objetivo da auditoria	18
2.2.2 Importância e necessidade da auditoria interna.....	19
2.2.3 Segregação de Funções.....	20
2.3 A Empresa de seguros - Mercado e Legislação	21
2.3.1 Mercado de seguros e corretores	21
2.3.2 A Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.....	23
2.3.3 Auditoria Interna orientada pelo Banco Central.....	25
2.4 Estudos anteriores	27
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	29
3.1 Tipo de Pesquisa	29
3.2 Instrumentos de pesquisa.....	29
3.2.1 Análise documental	29
3.3 Estudo de caso	30
3.4 Coleta de dados	31
4. Análise dos Resultados.....	33
4.1 Análise das rotinas dos controles internos	34
4.2 CONTROLE INTERNO: O CASO DE UMA CORRETORA DE SEGUROS.....	36
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	39

REFERÊNCIAS	41
-------------------	----

1. INTRODUÇÃO

As formas de controle desenvolvidas pelas empresas não mais acompanham a totalidade de informações existentes no cotidiano organizacional. Todos os meios adaptados pelas mesmas parecem se tornar obsoletos diante da diversidade de riscos aos quais estas se expõem [...]. Esse fato traduz uma problemática a ser enfrentada de forma sistêmica, por meio da análise dos processos em que cada organização está inserida, dentro de sua peculiar realidade. Surge a necessidade de evolução nos métodos já existentes e criação de novas maneiras de acompanhar todos os setores internos à organização, faz-se mister o desenvolvimento de estratégias voltadas para a realidade de cada empresa, dependendo do ramo da atuação e riscos inerentes a cada atividade (SILVA *et al.*, 2016).

Almeida (2010) define o controle interno como o conjunto de procedimentos, métodos, ou rotinas que tem como objetivo proteger os ativos da empresa, produzir dados contábeis que sejam confiáveis e auxiliar a administração na correta condução dos negócios da empresa.

A importância do controle interno fica evidente no momento em que se torna impossível conceber uma empresa sem que esta disponha de controles internos que possam garantir a sua continuidade, visto que a confiabilidade dos resultados gerados transforma simples dados em informações a partir das quais os gestores tomam decisões importantes com vistas ao objetivo comum da organização. Desta forma, todas as empresas possuem controles internos, a diferença é que estes podem ser adequados ou não (ATTIE, 2011).

O aprimoramento da rotina da empresa pode trazer novos clientes e maior satisfação daqueles que já utilizam do serviço, além de eliminar a repetição das atividades, melhorar a qualidade e o fluxo das informações, obter maior confiabilidade, credibilidade e controle da execução das atividades desenvolvidas.

1.1 Delimitação do Tema e Formulação do Problema de Pesquisa

A pesquisa delimita-se ao estudo de um sistema de controle interno que promovesse o bom desempenho no cotidiano de uma empresa de corretagem de seguros localizada no município de João Pessoa/PB e restringe-se ao setor contábil e de investimento de uma única entidade, as conclusões não serão generalizadas

aos demais setores da mesma. Neste sentido, questiona-se: **Quais os procedimentos de controles internos atuais utilizados por uma Corretora de Seguros localizada em João Pessoa – PB?**

O aperfeiçoamento de um sistema de controle interno, proposta por este estudo, tem como finalidade, revisar as movimentações das atividades desempenhadas em uma de corretora de seguros.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Conhecer os procedimentos de controles internos atuais utilizados em uma corretora de seguros.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar o modelo de Controle Interno (CI) para uma Corretora de Seguros;
- b) Descrever as rotinas dos controles internos da Corretora de Seguros;
- c) Identificar pontos ineficazes existentes na rotina de controle interno;
- d) Sugerir melhorias para problemas encontrados no sistema da empresa.

1.3 Justificativa

A intenção deste trabalho é apontar possíveis melhorias nos procedimentos realizados nas rotinas da organização de uma corretora de seguros, conhecendo os processos de um sistema de controle interno, no intento de facilitar, agilizar e tornar mais confiáveis as informações para tomada de decisões.

O aperfeiçoamento da rotina de organização da empresa colabora com a vinda de novos clientes e um maior contentamento dos que já utilizam do serviço, além disso, é possível evitar a repetição desnecessária das atividades, aperfeiçoar a

qualidade e o fluxo das informações, alcançar mais credibilidade e controle do cumprimento das etapas que são desenvolvidas na empresa.

Deste modo, justifica-se este trabalho pela importância que o controle interno exerce e o seu desenvolvimento nas atividades de rotina de organização da empresa, de modo a colaborar com todas as fases e trazer mais credibilidade aos clientes. Espera-se com este trabalho buscar contribuir com a pesquisa acadêmica e que possa trazer maiores esclarecimentos sobre as rotinas de controle interno para os empresários e demais interessados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Controles Internos

O controle interno pode ser determinado como um conjunto de procedimentos desempenhados pela administração da empresa, que tem por finalidade a conferência de dados, a averiguação da eficácia dos sistemas implantados na empresa de forma a resguardar o patrimônio de eventuais desvios ou fraudes, protegendo assim os interesses dos sócios, diretores e administradores, resultando no alcance de metas.

O termo *Internal Control*, surgiu em 1947 em uma publicação do *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA), essa publicação definiu alguns pontos principais em relação à importância do controle interno. A partir daí o controle interno passou a ser mais valorizado e conseqüentemente mais realizado pelas empresas. Em 1987 a Comissão Nacional sobre Elaboração e Apresentação de relatórios financeiros, enfatizou a importância dos controles internos para a redução da emissão de relatórios fraudulentos (OKADA, 2016).

Há várias definições de controle interno, as quais, conforme o interesse, origem e formação de cada autor, estarão mais identificadas com as diferentes áreas de competência organizacional: contábil, financeira, operacional, orçamentária, patrimonial, gerencial, entre outras (SILVA, 2002). Ainda segundo o autor, o processo de controle opera-se com a dinâmica da organização e compreende o planejamento e a orçamentação dos meios, a execução das atividades planejadas e a avaliação periódica da atuação.

2.1.1 Objetivos do controle interno

O controle interno tem como principal objetivo assegurar que não ocorram erros potenciais, ou seja, erros que aparecem e prejudicam a empresa de alguma forma.

A partir dos autores Attie (2011) e Crepaldi (2004), identifica-se que o controle interno tem quatro objetivos básicos: a salvaguarda dos interesses da empresa; a precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais; o estímulo à eficiência operacional; a aderência às políticas existentes.

2.1.2 Classificações de Controle Interno

O controle interno pode ser classificado de duas formas, por Attie (2011): o controle administrativo e o controle contábil.

Em relação aos controles administrativos, eles compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos que dizem respeito à eficiência operacional e à decisão política traçada pela administração. Normalmente, se relacionam de forma indireta aos registros financeiros. Com frequência abrangem análises estatísticas, estudos de tempo e movimentos, relatórios e desempenho, programas de treinamento e controle de qualidade (ATTIE, 2011).

Já os Controles contábeis são os 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. Geralmente incluem os seguintes controles: sistema de autorização e aprovação; separação das funções de escrituração e elaboração dos relatórios contábeis daquelas ligadas às operações ou custódia de valores; e os controles físicos sobre estes valores (ATTIE, 2011).

Os controles contábeis, de acordo com Silva (2002) dizem respeito à salvaguarda do patrimônio e à fidedignidade das informações contábeis, incluindo, por exemplo, controles físicos sobre bens, estabelecimento de níveis de autoridade e responsabilidade, segregação de funções, rotação de funcionários e elaboração de relatórios periódicos.

2.1.3 Importância do Controle Interno

O controle interno certifica que todos os colaboradores estão desempenhando as normas exigíveis pela empresa, de forma a atuar com liberdade para obter melhores resultados e, além disso, o controle interno assegura que prováveis fraudes realizadas por colaboradores, ocasionalmente ou eventualmente sejam evitadas, não causando prejuízos a empresa.

Lima (*et al.*, 2014) considera que erros contábeis ou a manipulação de dados por funcionários podem gerar fraudes financeiras. Além disso, a falta de procedimentos adequados nas operações pode propiciar atitudes ilícitas que

posteriormente acarretará uma fraude. É necessário que seja desenvolvido serviço de prevenção e combate à fraude, como também desenvolver atividades preventivas para a ocorrência de erros.

A importância do controle interno é verificada “a partir do momento em que se verifica que é ele que pode garantir a continuidade do fluxo de operações com as quais convivem as empresas” (CREPALDI, 2011, p.385).

O controle interno define sua importância no aspecto em que “informações contábeis distorcidas podem levar a conclusões erradas e danosas para a empresa” (ATTIE, 2011).

Diante do exposto, percebe-se a importância do controle interno, pois além de proporcionar maior credibilidade, segurança e integridade as informações administrativas e contábeis, reduz riscos, como erros involuntários ou fraudes nas operações desempenhadas cotidianamente.

2.1.3.1 Importância da contabilidade para o controle interno

Um sistema de contabilidade que não esteja auxiliando com eficiência o controle interno pode ser considerado inútil por não ser confiável as informações contidas em seus relatórios.

Attie (1992) afirma que não podem ser distorcidas, porém podem levar a conclusões erradas e danosas para a empresa. Comenta que apesar disso, mesmo parecendo absurdo, existem empresas para as quais o controle interno é desconhecido. Pensam que com empregados de confiança estarão cobertos de irregularidades, mas a maior parte dessas, segundo se tem verificado, se deve aos empregados nas quais se confiavam. Além do mais, quando não existem procedimentos adequados de controle interno, são comuns os erros involuntários e os desperdícios que afetam a rentabilidade.

A responsabilidade primária na prevenção e identificação de fraude e erros é da administração da entidade, através da implementação e manutenção de adequado sistema contábil e de controle interno.

No entendimento de Silva (2001), os benefícios advindos de um sistema de controle interno integrado e atuando com excelência são inumeráveis. Por isso, o controle não deve ser visto apenas pelo prisma do custo, mas sim como meio de

assegurar o melhor emprego dos recursos, prevenir ou reduzir fraudes, desperdícios ou abusos, contribuindo assim para o cumprimento da missão.

2.1.4 Princípios fundamentais do controle interno

É a administração da empresa que implementa os princípios fundamentais do sistema de controle interno, e também se responsabiliza em monitorar se todos os princípios estão sendo seguidos, para que atinjam os objetivos determinados. Entre os princípios fundamentais, estão: a responsabilidade, as rotinas internas, o acesso aos ativos, o confronto dos ativos com os registros, as amarrações do sistema, a auditoria interna, os custos e os benefícios e a segregação de funções.

a) Responsabilidade:

Corresponde a atribuições constantes em manuais internos de organização, de modo a assegurar que todos os procedimentos de controle sejam realizados pelos funcionários e facilitar a apuração de eventuais omissões na realização de rotinas internas (SIMÃO, 2009).

b) Rotinas Internas:

Segundo Simão (2009), são regras que devem estar estabelecidas nos manuais de organização, de forma clara e objetiva. Compreendem formulários internos e externos, evidências das execuções dos procedimentos internos de controle (assinaturas, carimbos etc.), procedimentos internos dos diversos setores da empresa.

c) Acesso aos ativos:

Refere-se aos limites no acesso aos ativos da organização pelos funcionários e terceiros, como medida para protegê-la tanto de forma física quanto escritural (documental). As empresas poderão implementar vários tipos de controles físicos sobre os ativos (caixa, cheques, estoques etc.), por exemplo, controlando o acesso de pessoas, utilizando cofres, criando fronteiras físicas e monitorando eletronicamente suas instalações (SIMÃO, 2009).

d) Confronto dos ativos com os registros:

Refere-se à comparação dos ativos com os respectivos registros contábeis, que deve ocorrer periodicamente. Tem por objetivo detectar registro contábil inadequado ou desfalques de bens, confirmando à administração da empresa a integridade dos ativos existentes, conforme os registros contábeis (SIMÃO, 2009).

e) Amarrações do sistema:

Diz respeito às medidas para se garantir que apenas as operações devidamente autorizadas sejam registradas com exatidão de valores, data e demais informações relacionadas (SIMÃO, 2009).

f) Auditoria Interna:

Silva (2002) destaca que é equivocado tratar a auditoria interna como sinônimo de controle interno. Enquanto este engloba um conjunto de métodos e medidas que visam a assegurar o funcionamento ótimo da entidade, aquela é uma atividade cuja principal missão é assegurar o funcionamento dos controles.

Segundo Ribeiro (2015) o objetivo geral da auditoria interna é de assessoria à administração com fito de possibilitar-lhe o desempenho adequado de suas obrigações, proporcionando análise, apreciações, recomendações e comentários objetivos e/ou convenientes acerca das atividades inquiridas da empresa; a auditoria deixou de ser vista como um custo e assumiu um papel estratégico na administração.

g) Custos x benefícios:

Costa (2011) aponta que o custo do controle interno não pode ser superior aos benefícios que este pode trazer para a empresa. Ou seja, “os controles mais sofisticados (normalmente mais onerosos) devem ser estabelecidos para transações de valores relevantes, enquanto os controles menos rígidos devem ser implantados para as transações menos importantes” (ALMEIDA, 2010, p.49).

h) Segregação de Funções:

Este princípio visa em coibir que um mesmo funcionário tenha acesso tanto aos ativos da empresa quanto aos registros contábeis, pois essas duas atividades estão diretamente relacionadas e não se encaixam no sistema de controle interno. Ninguém deve ter sob sua inteira responsabilidade todas as fases inerentes a uma operação. Cada uma dessas fases deve, preferencialmente, ser executada por pessoas e setores independentes entre si (ALMEIDA, 2008).

Figura 1- Princípios fundamentais de controle interno



Fonte: Mello (2011, p.63)

2.1.5 A Eficiência dos controles internos

Quando se trata de controles internos, logo surge à ideia de confiabilidade, isso porque, não seria possível comprovar se os processos seguidos pela organização não apresentam furos e realmente merecem a confiança da gestão, se não existissem os controles. Controle é essencial para a minimização dos riscos e assim impedir falhas que possam vir a comprometer o curso normal da atividade organizacional, desta forma, as empresas seguem um novo conceito de controle, que antes só se via no meio público, hoje do contrário, é exercido com maior frequência no meio organizacional, é o chamado Controle Interno (SILVA *et al.*, 2016).

Um sistema de controle interno, quando não é monitorado e avaliado, não pode garantir que as operações da empresa estão em conformidade com os regulamentos definidos por sua administração. O monitoramento dos controles internos deve ser feito ao longo do tempo. Dias (2010, p. 33) afirma que “monitoramento é a avaliação dos controles internos ao longo do tempo. [...] é feito tanto através do acompanhamento contínuo das atividades quanto por avaliações pontuais, tais como auto avaliação, revisões eventuais e auditoria interna”. O acompanhamento contínuo é realizado durante o andamento das operações, supervisionando a eficiência e a eficácia dos sistemas de controle interno. Conforme o COSO (1992), o monitoramento separado dependerá da forma de avaliação dos

riscos, e também dos resultados obtidos com o monitoramento contínuo (SAAB, NOGUEIRA, 2013).

2.2 A auditoria

A auditoria surgiu primeiramente na Inglaterra, segundo Crepaldi (2011, p.201) como “dominadora dos mares e controladora do comércio mundial, foi a primeira a possuir as grandes companhias de comércio e a primeira, também, a instituir a taxaçoão do imposto de renda, baseado nos lucros das empresas”.

Silva (2002) aponta que a auditoria é uma atividade desenvolvida com técnicas próprias e peculiares, constituindo-se em especialização profissional, tendo ampla abrangência e pode dividir-se em externa e interna, segundo a forma de atuação e as relações com a organização auditada.

A auditoria é muitas vezes vista como o exame das demonstrações financeiras de uma empresa. Os autores Gramling, Rittenberg e Johnstone definem a auditoria como:

Um processo que pode ser aplicado em muitas situações distintas, incluindo avaliação da eficiência e eficácia de um processo ou de um departamento, os relatórios financeiros de um órgão público, ou a obediência a normas operacionais de uma empresa ou à regulamentação governamental (GRAMLING; RITTENBERG; JOHNSTONE, 2012).

2.2.1 Objetivo da auditoria

Para Attie, o objetivo da auditoria, é:

Expressar uma opinião sobre as demonstrações contábeis, e assegurar que elas representem em seu conjunto adequadamente a posição patrimonial e financeira, o resultado de suas operações, as mutações do seu patrimônio líquido e os demais demonstrativos correspondentes aos períodos em exame, de acordo com as práticas contábeis no Brasil (ATTIE, 2011, p. 12).

De acordo com Ribeiro (2015), para a conquista do êxito deste objetivo há a necessidade de desempenhar atividades nos seguintes pontos:

- a) revisar e avaliar a eficácia, suficiência e aplicação dos controles contábeis, financeiros e operativos;
- b) determinar a extensão do cumprimento das normas, dos planos e procedimentos vigentes;

- c) determinar a extensão dos controles sobre a existência dos ativos da empresa e da sua proteção contra toda a sorte de perdas.
- d) determinar quão dignas de confiança são as informações e dados contábeis e de outra natureza, preparados dentro da empresa; e
- e) avaliar a qualidade alcançada na execução de tarefas determinadas para o cumprimento das responsabilidades.

Crepaldi (2011) vislumbra, diante do objetivo da Auditoria, algumas vantagens que a administração da empresa pode obter. Entre eles estão:

- a) Fiscalizar a eficiência dos controles internos;
- b) assegurar maior correção dos registros contábeis;
- c) opinar sobre adequação das demonstrações contábeis;
- d) dificultar desvios de bens patrimoniais e pagamentos indevidos de despesas;
- e) possibilitar apuração de omissões no registro das receitas, na realização oportuna de créditos ou na liquidação oportuna de débitos;
- f) contribuir para obtenção de melhores informações sobre a real situação econômica, patrimonial e financeira das empresas;
- g) apontar falhas na organização administrativa da empresa e nos controles internos.

Ainda de acordo com autor, “existem vantagens também para o fisco, como: permitir maior exatidão das demonstrações contábeis; assegurar maior exatidão dos resultados apurados e contribuir para maior observância das leis fiscais” (CREPALDI, 2011, p.11).

Diante desse contexto, observa-se que a auditoria deve executar o seu trabalho com toda credibilidade possível, ou seja, não deve existir nenhuma sombra de dúvida quanto à honestidade e aos padrões morais do auditor.

2.2.2 Importância e necessidade da auditoria interna

De acordo com Vieira (2011) diversos fatos tornam o trabalho da auditoria interna importante em uma organização; desde o acompanhamento dos controles internos até o suporte na tomada de decisões. Convém ainda destacar que, por meio dos trabalhos da auditoria interna, as organizações esquematizam novas

metas para a obtenção de seus resultados, pois estes permitem uma visão ampla e fidedigna dos fatos ocorridos.

2.2.3 Segregação de Funções

Numa forma, também, de proteger o processo e manter as incompatibilidades distantes propõe-se a segregação de funções, portanto, uma única pessoa não terá a disponibilidade de movimentar mais de um procedimento do controle interno, sendo preferível que outras pessoas estejam envolvidas a administrarem conjuntamente.

Nas empresas de pequenos portes, devido ao pequeno número de funcionários não há condições de distribuir as atividades adequadamente, dessa forma controles internos compensatórios devem ser implantados para assegurar a eficiência do controle (FERRO, 2014).

Costa (2013) fala que especificamente na área contábil, entendemos que o controle deve ser exercido também sobre as demonstrações de forma prévia, concomitante e subsequente. Nesse caso, a segregação de funções aplicada ao setor contábil dificulta a manipulação de resultados, ocultação de dados, inserção de valores fictícios ou de pretensões de interesses de grupos ou pessoas, especialmente gestores, ordenadores e controladores.

Ferro (2014) indica que algumas eficientes ferramentas podem ser utilizadas nesses casos, como por exemplo, a elaboração de uma política interna, para ter regras internas bem claras. O manual de procedimentos operacionais de cada setor, para que os processos fiquem bem alinhados e seguros também pode ser fundamental. E por menos colaboradores que compõe o quadro funcional, o procedimento de avaliação de desempenho é importante, para medir a produtividade e qualidade de cada um, assim como o retorno para a empresa que cada um proporciona.

Portanto, Ferro (2014) ainda adverte que é importante distribuir as atividades da melhor maneira possível, estabelecendo controles internos, ferramentas de gestão e pessoas de responsabilidade no processo, oferecendo assim maior segurança para quem exerce as funções administrativas e para quem faz a gestão dos negócios.

2.3 A Empresa de seguros - Mercado e Legislação

2.3.1 Mercado de seguros e corretores

Frech (2007) fala que em relação ao mercado, o mercado de seguros encerrou o primeiro trimestre de 2007, com lucro líquido de R\$ 2,2 bilhões, alta nominal de 3,5% sobre os R\$ 2,1 bilhões do mesmo período de 2006.

O autor aponta ainda que é o mercado disputado com mais de 70% dos veículos sem seguro e na briga das empresas pelos mesmos clientes, tal cenário torna ainda mais importante: a fidelização dos clientes (FRECH, 2007).

Em termos econômicos, nos últimos anos o mercado de seguros tem apresentado taxas de crescimento estáveis, próximas a 10% e 15% ao ano. Na década de 80 do século passado, este segmento representava cerca de 1% a 2% do PIB brasileiro; hoje, está entre 3% e 4%. No longo prazo, acreditamos que este crescimento tende a continuar, uma vez que a participação do segmento de seguros no Brasil ainda se encontra abaixo dos níveis observados nas economias mais desenvolvidas. Atualmente, o mercado de seguros brasileiro situa-se, em média, entre as 15 maiores economias. Na América Latina, o Brasil é líder deste mercado, gerando mais de 40% do volume total de prêmios dessa região. Os principais tipos e carteiras comercializadas são: automóveis, pessoas e saúde, além dos produtos de acumulação (KPMG, 2013).

Ribeiro (2015) afirma que a estrutura organizacional das empresas de seguro possui três áreas distintas que interagem, mas com administração separada. São elas: comercial, operacional e financeira. Estas áreas são sustentáculos de uma seguradora. Estas áreas, complementando-se e ajudando-se mutuamente, criam uma união insolúvel, onde nenhuma vive à custa da outra, mas elas separadamente extraem o melhor proveito da vida em comum, sendo importante dizer que esta convivência mútua objetiva a saúde financeira da empresa, nas situações de:

- a) subscrição de cada risco;
- b) seleção das coberturas propostas;
- c) tarifação de novos riscos;
- d) remuneração dos corretores de seguro;
- e) regulação de cada sinistro;
- f) dimensionamento das provisões técnicas; e

g) investimentos compulsórios e livres.

Aos poucos, o mercado segurador brasileiro está se ajustando aos padrões internacionais. Para atuar em relação de igualdade com companhias estrangeiras, uma exigência da globalização e uma necessidade em tempos de resseguro aberto, a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) vem editando normativas que alteram significativamente os processos internos das companhias. As regras envolvem desde a maneira como os riscos devem ser controlados e identificados até a exigência de capital adicional para fazer frente aos riscos assumidos (ALVES, 2007).

A atividade dos corretores de seguros foi regulamentada, basicamente, pela Lei nº 4.594/64. Entretanto, como os corretores de seguros passaram a integrar o Sistema Nacional de Seguros Privados, eles também são regulados pelo Decreto Lei nº 73/66 (considerado a Lei Básica do Seguro). A atividade de corretagem é tratada, por força de autorização legal, através de decretos do Presidente da República e em Circulares da SUSEP.

Para exercer a profissão de corretor de seguros é necessário ser habilitado no ramo que pretende atuar, pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização, provando os requisitos do artigo 3º da Lei nº 4.594/64, quais seja: ser brasileiro ou estrangeiro com residência permanente; estar quite com o serviço militar, quando se tratar de brasileiro ou naturalizado; não haver sido condenado por crimes consoante alínea “c” do referido artigo; não ser falido e ter habilitação técnico-profissional referente aos ramos requeridos (LEITE, 2014).

CAPITULO I

Do Corretor de Seguros e da sua Habilitação Profissional

Art. 1º O corretor de seguros, seja pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e a promover contratos de seguros, admitidos pela legislação vigente, entre as Sociedades de Seguros e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado.

Art. 2º O exercício da profissão de corretor de seguros depende da prévia obtenção do título de habilitação, o qual será concedido pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização, nos termos desta lei.

Parágrafo único. O número de corretores de seguro é ilimitado.

Art. 3º O interessado na obtenção do título a que se refere o artigo anterior, o requererá ao Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização, indicando o ramo de seguro a que se pretenda dedicar, provando documentalmente:

- a) ser brasileiro ou estrangeiro com residência permanente;
- b) estar quite com o serviço militar, quando se tratar de brasileiro ou naturalizado;
- c) não haver sido condenado por crimes a que se referem as Seções II, III e IV do Capítulo VI do Título I; os Capítulos I, II, III, IV, V, VI e VII do Título II; o Capítulo V do Título VI; Capítulos I, II e III do Título VIII; os Capítulos I, II,

III e IV do Título X e o Capítulo I do Título XI, parte especial do Código Penal;

d) não ser falido;

e) ter habilitação técnico-profissional referente aos ramos requeridos.

§ 1º Se se tratar de pessoa jurídica deverá a requerente provar que está organizada segundo as leis brasileiras, ter sede no país, e que seus diretores, gerentes ou administradores preencham as condições deste artigo.

§ 2º Satisfeitos pelo requerente, os requisitos deste artigo terá ele direito a imediata obtenção do título.

A Resolução CNSP nº. 243, de 2011 é a legislação básica que rege as sanções administrativas no âmbito das atividades de seguros de um modo geral (segmento de corretagem, inclusive) e disciplina o inquérito e o processo sancionador (GALIZA, 2016).

2.3.2 A Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

Autarquia Especial vinculada ao Ministério da Fazenda tem por finalidade, na qualidade de executora da política traçada pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP, exercer as atribuições previstas nos Decretos-Leis nºs 73, de 21 de novembro de 1966, e 261, de 28 de fevereiro de 1967, na Lei Complementar nº109, de 29 de maio de 2001, e demais atos normativos aplicáveis, tendo como principais atribuições:

- a. fiscalizar a constituição, organização, funcionamento e operação das sociedades seguradoras, das sociedades de capitalização e das entidades de previdência complementar aberta;
- b. atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular que se efetue através das operações de seguro, de capitalização e de previdência complementar aberta;
- c. zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados;
- d. promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos operacionais a eles vinculados, com vistas à maior eficiência do Sistema Nacional de Seguros Privados e do Sistema Nacional de Capitalização;
- e. promover a estabilidade dos mercados sob sua jurisdição, assegurando sua expansão e o funcionamento das sociedades e entidades que neles operem;
- f. zelar pela liquidez e solvência das sociedades e entidades que integram o mercado;
- g. disciplinar e acompanhar os investimentos das sociedades e entidades por ela supervisionadas, em especial os efetuados em bens garantidores de provisões técnicas;
- h. cumprir e fazer cumprir as deliberações do CNSP e exercer as atividades que por ele forem delegadas;

i. prover os serviços de Secretaria Executiva do CNSP.

A SUSEP integra, também, o Sistema Nacional de Seguros Privados(SNSP), em conjunto com o CNSP, as sociedades seguradoras, as sociedades de capitalização, as entidades de previdência complementar aberta e os corretores habilitados a atuar nestes segmentos.

Regulamentação através da SUSEP (Órgão Regulador das Corretoras) referente à Modelo de Controle Interno em Corretoras de Seguros:

CAPÍTULO III

DOS CONTROLES INTERNOS

Art. 5º - As sociedades, resseguradores e corretores devem desenvolver e implementar, na forma da lei e da regulamentação vigentes, procedimentos de controles internos, efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e riscos das operações realizadas, que contemplem a identificação, avaliação, controle e monitoramento dos riscos de serem envolvidos em situações relacionadas à lavagem de dinheiro, bem como para prevenir e coibir o financiamento ao terrorismo, com relação aos produtos comercializados, negociações privadas, operações de compra e venda de ativos e demais práticas operacionais.

Art. 6º - Os procedimentos de controles internos, referidos no art. 5o desta Circular, devem contemplar, no mínimo, os seguintes itens:

I – estabelecimento de uma política de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, que inclua diretrizes sobre avaliação de riscos na subscrição de operações, na contratação de terceiros ou outras partes relacionadas, no desenvolvimento de produtos, nas negociações privadas e nas operações com ativos;

II – elaboração de critérios e implementação de procedimentos de identificação de clientes, beneficiários, terceiros e outras partes relacionadas, e de manutenção de registros referentes a produtos e procedimentos expostos ao risco de servirem à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo;

III – manualização e implementação dos procedimentos de identificação, monitoramento, análise de risco e comunicação de operações que possam constituir-se em indícios de lavagem de dinheiro ou de financiamento ao terrorismo, ou com eles relacionar-se;

IV – elaboração e execução de programa de treinamento específico de qualificação dos funcionários para o cumprimento do disposto na Lei n o 9.613/98, nesta Circular e demais regulamentos referentes à lavagem de dinheiro e à prevenção e combate ao financiamento ao terrorismo;

e V – elaboração e execução de programa anual de auditoria interna que verifique o cumprimento dos procedimentos desta Circular, em todos os seus aspectos, podendo tal verificação, a critério da sociedade, do ressegurador ou do corretor, ser conduzida pelo seu departamento de auditoria interna ou por auditores independentes;

Parágrafo Único. Com relação aos corretores, aplicam-se obrigatoriamente as disposições dos incisos I, II, III, IV e V deste artigo, somente quando seu faturamento anual, no exercício precedente, ultrapassar R\$ 12.000.000,00 (doze milhões de reais).

2.3.3 Auditoria Interna orientada pelo Banco Central

De acordo com o Banco Central, a Auditoria Interna em Instituições Financeiras devem seguir alguns parâmetros, que estão destacados nos artigos 5º e 6º da Resolução nº 4.588, de 29 de junho de 2017:

Art. 5º A atividade de auditoria interna deve:

I - ser independente das atividades auditadas;

II - ser contínua e efetiva; e

III - dispor de:

a) recursos suficientes para o desempenho dos trabalhos de auditoria;

b) canais de comunicação definidos e eficazes, para relatar os achados e avaliações decorrentes dos trabalhos de auditoria; e

c) pessoal em quantidade suficiente, adequadamente treinado e com experiência necessária para o exercício de suas funções.

Art. 6º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa do chefe da atividade de auditoria interna deve ser aprovada pelo conselho de administração e comunicada ao Banco Central do Brasil.

Com essa resolução a auditoria interna deverá dispor de condições necessárias para avaliar de forma independente, autônoma e imparcial a qualidade e efetividade dos processos de controles internos, gerenciamento de riscos e governança corporativa da instituição e manter a segurança nos atos de avaliação utilizados.

2.3.4 Modelo de Controle Interno de Corretora pelo Banco Central

Conforme o Banco Central determina, os Controles Internos em Instituições Financeiras devem seguir alguns parâmetros, que estão destacados nos artigos 12º e 13º da Resolução nº 4.588, de 29 de junho de 2017:

Art. 12. No desempenho da atividade de auditoria interna, devem ser avaliados, pelo menos:

I - a efetividade e a eficiência dos sistemas e processos de controles internos, de gerenciamento de riscos e de governança corporativa, considerando os riscos atuais e potenciais riscos futuros;

II - a confiabilidade, a efetividade e a integridade dos processos e sistemas de informações gerenciais;

III - a observância ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal, às recomendações dos organismos reguladores e aos códigos de conduta internos aplicáveis aos membros do quadro funcional da instituição;

IV - a salvaguarda dos ativos e as atividades relacionadas à função financeira da instituição; e

V - as atividades, os sistemas e os processos recomendados ou determinados pelo Banco Central do Brasil, no exercício de suas atribuições de supervisão.

Art. 13. Em relação à estrutura de gerenciamento de riscos e à estrutura de gerenciamento de capital, o escopo da atividade de auditoria interna deve contemplar a avaliação da adequação e da efetividade, no mínimo:

I - das políticas e das estratégias para o gerenciamento dos riscos de crédito, de mercado, de variação das taxas de juros para os instrumentos classificados na carteira bancária (IRRBB), operacional, de liquidez, socioambiental e demais riscos relevantes;

II - dos sistemas, das rotinas e dos procedimentos para o gerenciamento de riscos;

III - dos modelos para o gerenciamento de riscos, considerando as premissas, as metodologias utilizadas e o seu desempenho;

IV - do capital mantido pela instituição para fazer face aos riscos a que está exposta;

V - do planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando os objetivos estratégicos da instituição; e

VI - de outros aspectos sujeitos à avaliação da auditoria interna por determinação da legislação em vigor e da regulamentação emanada do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil.

O Banco Central dispõe sobre a atividade de auditoria interna nas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do

Brasil. Todos os parâmetros indicados na legislação devem ser seguidos para que se adotem as normas adequadas para efetivar o controle interno nas instituições financeiras.

2.4 Estudos anteriores

Com a finalidade de conhecer estudos existentes na área sobre a teoria da motivação de estudantes, foi necessário fazer um levantamento sobre trabalhos com pesquisas sobre controle interno, já publicados. Dessa forma, foram pesquisados artigos, teses e dissertações a fim de encontrar pesquisas que dissertassem e investigassem o tema proposto.

Em estudos realizados por Maia (*et al.*, 2005) com o objetivo de verificar se o sistema de controles internos contribui para a excelência corporativa em uma empresa, por meio de estudo de caso na companhia *General Electric Brasil*, foram analisados o seu sistema de controle interno e a qualidade da sua estrutura, através de documentos e entendimento relativo à sua estrutura de controle interno. A qualidade da sua estrutura foi testada contra as respostas obtidas por meio de um questionário enviado para vários setores da empresa. Os resultados mostram que a melhoria na eficiência e eficácia operacional foi confirmada através da quantidade de pontos levantados pela auditoria externa nos últimos três anos, concluindo que uma adequada estrutura de controle interno contribui para o alcance de um bom nível de excelência corporativa.

Antonio Carlos Guedes Zappala (2011), e outros autores, fez uma pesquisa tomando como base o estudo de caso dos controles internos de uma cooperativa de crédito, situada na região Nordeste de Minas Gerais, a partir de entrevistas estruturadas com os colaboradores responsáveis pelo diversos setores da cooperativa, entre eles: Diretor Financeiro; Gerentes Geral, Administrativo e de Negócios; (3) Supervisores da Tesouraria, etc. Os entrevistados declararam que o controle interno é muito importante no sentido de contribuir para a credibilidade da organização, visto que proporcionará uma maior segurança quanto á exatidão dos procedimentos realizados no cotidiano da cooperativa.

Em outro estudo, realizado na cidade de Belo Horizonte – MG, por Costa (2012) numa empresa de seguros que não possuía controle interno, foi executado um levantamento das falhas existentes nos processos atuais da empresa, com a análise da rotina e as sugestões de melhorias para as deficiências encontradas, e foram constatados alguns pontos, como: a falta de segregação de função, não existência de um manual de controle interno onde constem as instruções operacionais, a rotina de contas a receber era realizada pelo gerente, havia uma única pessoa para realizar as transações de caixa, a cobrança de contas da empresa e seu pagamento eram realizados diretamente pelo proprietário, sem nenhum controle ou conferência quanto ao valor ou veracidade, falta de controle que ocasiona muitas vezes a duplicidade de pagamentos, e nem são protocolados os recibos, notas fiscais e demais documentos. A sugestão neste estudo era a instalação de um sistema de controle interno que solucionasse os equívocos e promovesse uma melhor organização dos procedimentos. Ou seja, percebem-se métodos com falhas, a serem reavaliados e solucionados, na intenção de aprimorar os processos e melhor desempenho das funções realizadas pela empresa, mostrando a importância da utilização de um sistema de controle interno.

Padilha (2011) realizou um estudo que teve como objetivo avaliar o Sistema de Controles Internos de uma empresa prestadora de serviços, em Ijuí, no Rio Grande do Sul, identificando as operações e otimizando os controles existentes, a fim de auxiliar o administrador na tomada de decisão. Para isso, foram levantadas, através de observações e questionamentos, as operações rotineiras da empresa, evidenciando a existência ou não de controles internos. Deste modo, recomendou-se a adoção de novos procedimentos como a elaboração de manual de controles internos, a segregação de funções e controles específicos nas áreas de caixa e bancos e no setor administrativo. As sugestões apresentadas foram adotadas pela empresa, exceto com relação à contratação de mais um colaborador (segregação de função). Devido à administração familiar da empresa, houve dificuldade para a implantação de determinados procedimentos. Contudo, foi possível comprovar e demonstrar para o administrador os benefícios do controle interno.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipo de Pesquisa

Durante a pesquisa foram utilizados alguns procedimentos metodológicos a fim de se atingir o objetivo principal e obter as informações essenciais para seu desenvolvimento. A seguir, estarão explicados quais tipos de pesquisas foram realizadas e quais métodos foram importantes para sua consecução.

Considera-se critério de classificação de pesquisa proposto por Vergara (2006) quanto aos fins e aos meios:

Quanto aos fins a pesquisa é exploratória, descritiva e explicativa. Exploratória, pois o mercado segurador é um segmento alvo de pesquisas de diversas áreas de investigação. Descritiva porque visa descrever as práticas de controle interno na corretora. Por fim, explicativa porque apresentará o controle interno como técnica que pode ser utilizada para preservar o patrimônio, quando aplicada de forma adequada.

Quanto aos meios, a pesquisa é documental e de estudo de caso.

Documental porque se usa como documento de trabalho o relatório da Confederação Nacional das Empresas de Seguro Gerais (CNseg) e da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) (VERGARA, 2006).

De acordo com Vergara (2006) a pesquisa também tem uma abordagem de estudo de caso porque é um método adotado em situações de investigações de dados qualitativos que comprove a proposta da pesquisa com participação ativa ou não do pesquisador no seu objeto de estudo.

Para Vergara (2006), estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo. É um tipo de pesquisa que se utiliza métodos diferenciados de coleta de dados.

3.2 Instrumentos de pesquisa

3.2.1 Análise documental

Nesta análise, entendida como pesquisa documental, segundo Silva e Grigolo (2002), vale-se de materiais que ainda não receberam nenhuma análise aprofundada. Esse tipo de pesquisa visa, assim, selecionar, tratar e interpretar a informação bruta, procurando extrair dela algum sentido e introduzir-lhe algum valor, podendo, desse modo, colaborar com a comunidade científica a fim de que outros possam voltar a desempenhar posteriormente a mesma função. Assim, os dados foram coletados por meio de: Organograma/Fluxograma; Atas; Contratos; Manual de Procedimentos de CI.

Quanto à observação, segundo Bechker (1972), seria uma solução para o estudo de fenômenos complexos e institucionalizados, quando se pretende realizar análises descritivas e exploratórias ou quando se tem o objetivo de inferir sobre um fenômeno que remeta à certas regularidades, passíveis de generalizações.

Na observação participante, o observador torna-se parte da situação a observar. O pesquisador parte das observações do comportamento verbal e não verbal dos participantes, de seu meio ambiente, das anotações que ele mesmo fez quando no campo, de áudio e *vídeo tapes* disponíveis, entre outros (MOREIRA, 2004). Esse método pode gerar hipóteses para o problema investigado.

Além da observação participante, quanto à participação do pesquisador, a observação também pode ser classificada como não participante, na qual o pesquisador não se envolve com o objeto pesquisado. A observação não participante também pode ser conhecida como simples. O pesquisador permanece alheio à comunidade ou processo ao qual está pesquisando, tendo um papel de espectador do objeto observado (GIL, 2006).

3.3 Estudo de caso

O estudo foi realizado em uma corretora de seguros em João Pessoa-PB, no período de agosto a setembro de 2018. As informações foram coletadas a partir de observação, análise documental e diálogos.

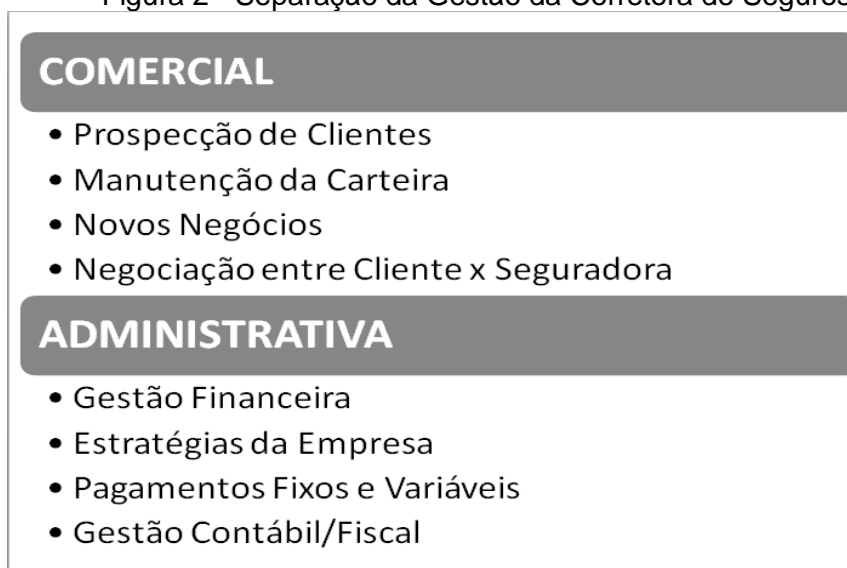
A empresa estudada surgiu oficialmente em 2008 e tem como atividade principal a corretagem de seguros dos ramos de Responsabilidade Civil, como: atividade secundária, planos previdenciários, seguros de veículos, seguros de vida, seguro empresarial e de condomínios e outros correlatos.

Para análise e desenvolvimento da pesquisa se fez necessária a elaboração de um estudo de caso para melhor demonstrar a aplicabilidade das questões levantadas pelo trabalho.

Os equipamentos utilizados para realização das atividades da empresa são computadores, *notebooks* e telefones. Utilizaram-se, também, os sistemas *online* que são oferecidos pelo banco conveniado para acompanhamento dos valores creditados e debitados em conta, além do sistema para *input* dos processos finalizados (vendas concretizadas), o seu processo operacional se dá de acordo com a demanda de clientes.

Conforme figura 2, a gestão da empresa é dividida em dois macros serviços: comercial e administrativo. O comercial é responsável por prospecção de clientes, fechar negócios e negociar valores. A parte administrativa é responsável pelo financeiro incluindo pagamentos de gastos fixos, recebimentos e toda a gestão do fluxo de caixa.

Figura 2 - Separação da Gestão da Corretora de Seguros



FONTE: Dados da pesquisa (2018).

3.4 Coleta de dados

A coleta dos dados se deu no período de agosto a setembro de 2018 e, para tanto, foi realizada a pesquisa documental e o estudo de caso sobre uma corretora de seguros, localizada na cidade de João Pessoa-PB. As informações que

contribuíram para constituir esta pesquisa foram adquiridas por meio de organograma/ fluxograma, de atas, dos contratos, sistema de implantação das vendas, planilhas de receitas e, também, através de diálogo com supervisor da corretora de seguros.

4. Análise dos Resultados

O mercado de seguro desempenha função social e econômica, já que a atividade desse segmento é a de precaver acidentes futuros (RIBEIRO, 2015).

Seus princípios, de acordo com Magalhães (1997) são, a partir do princípio do mutualismo, buscar a criação de condições para a proteção dos patrimônios e das rendas contra perdas decorrentes dos infortúnios da vida.

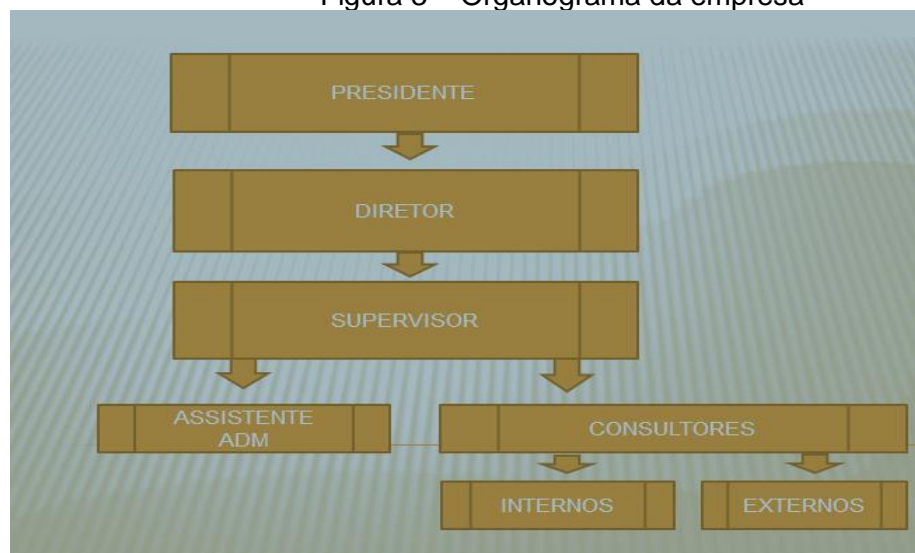
Ribeiro (2015) aponta que a companhia de seguros se constitui a responsável pela indenização de sinistro nos casos de perda parcial ou total, mediante o recebimento antecipado de um prêmio, em reparação aos danos causados ao segurado ou a terceiros pela ocorrência do evento (risco) previsto no contrato (Apólice ou Bilhete de Seguro).

A empresa alvo desta pesquisa não possui um plano formal de *marketing*, as ações de *marketing* se resumem a ações em conjunto com administradoras de condomínios (seguro condomínio, seguro de vida funcionários) e indicações de contadores, advogados, médicos (seguros de responsabilidade civil).

A corretora de seguros possui uma gestão baseada em: Presidente, Diretor, Supervisor, Assistente Administrativo e Executivos de Negócios, diagnóstico este que vai de encontro ao revisado na literatura onde afirma que a Segregação de Função é de extrema importância para a saúde da empresa, conforme Almeida (2010).

O organograma da empresa pode ser definido da seguinte forma:

Figura 3 – Organograma da empresa



FONTE: Dados da pesquisa, (2018)

Quanto à gestão, é realizada de forma científica, pensando basicamente, em: cooperação, máxima produção, desenvolvimento de cada indivíduo para sua máxima eficiência, entre outros.

Não há um absoluto controle efetivo dos processos e planejamentos dos mesmos, os colaboradores estão, na maioria das vezes, focados na grande demanda que resulta em falhas nos processos.

A corretora possui uma boa carteira de cliente, o que impulsionou a sua evolução. Para isso ela conta com seis funcionários, suas funções são divididas da seguinte forma: três Executivos de Negócio Junior, especialistas em seguros, que dá todo o atendimento necessário ao cliente; um Assistente Administrativo que presta serviço de secretário e administrativo, além de também atuar buscando cliente; uma Supervisora comercial que trabalha na linha de frente na prospecção de clientes, revisitando para manter o relacionamento com a empresa e atua na interface com as seguradoras, entre outros e criando inovações para a empresa; o office-boy, responsável pelos serviços bancários, de correios, trâmite de documentos fora da empresa conforme orientação do superior, distribuição de correspondências, entre outras coisas.

Através da pesquisa interna, destacaram-se os seguintes pontos fortes:

1. Atendimento personalizado ao cliente;
2. Público alvo: Contadores, Médicos e Advogados;
3. Boa localização;
4. Bom relacionamento entre os funcionários.

4.1 Análise das rotinas dos controles internos

Através da análise de documentos e a observação, foi possível identificar as rotinas de controle interno nos setores de contas a pagar, contas a receber, bancos, vendas x inadimplência e contabilidade (apuração e guias dos Impostos), conforme segue:

Verificou-se que todas as cobranças pertinentes à empresa, bem como as contas de luz, telefone, energia, internet, etc., são encaminhados diretamente para o assistente administrativo e, posteriormente, pagas através de débito em conta bancária. Tais contas não são rigorosamente conferidas quanto ao valor ou quanto a

sua veracidade. A falta de controle ocasiona, às vezes, a falta de pagamento ou pagamento a mais do que o devido, ficando a empresa sujeita a restrições ou a pagamento de juros e multa.

Toda a rotina de contas a receber é realizada por uma única pessoa: o assistente. Entre o primeiro e o último dia de cada mês é feito diariamente, porém não mensurando, se ocorreu a baixa de todos os títulos.

O banco conveniado é o *Sicredi* e a rotina realizada no contas a pagar é a seguinte: primeiramente, é necessário levar uma autorização assinada de cada despesa até o supervisor e, após sua verificação, é autorizado a ser encaminhado para o Diretor e o Presidente assinarem e, em seguida, ser encaminhado ao Banco através do *office-boy*.

O relatório das vendas é gerado toda terça e quinta-feira e encaminhado os contratos de seguros (apólices) e boletos (quando a forma de pagamento é em ficha de compensação) efetivados nos últimos dias, este é feito manualmente.

Na segunda, quarta e sexta-feira são relacionados os clientes inadimplentes para que o assistente possa efetuar os procedimentos de cobrança (telefone, e-mail), nos casos de reprogramação do vencimento, são alterados e reencaminhados, nesse caso alterando também o valor (acrescentando juros e/ou multa).

Em seguida, é feita a baixa dos títulos baixados em uma ficha manual feita para cada Seguradora especificamente para este controle, e para aqueles clientes que não foi possível a liquidez, posteriormente, é realizada nova cobrança.

Por volta do último dia útil de cada mês, é feita uma medição do índice de inadimplentes para prestação de contas ao supervisor. Em uma planilha de *Excel* são relacionados os clientes que estão inadimplentes, os seguros cancelados por falta de pagamento e os *status* com as tratativas dos clientes em negociação para posterior regularização.

No terceiro dia útil de cada mês são encaminhados para a contabilidade todos os Extratos Bancários, relatórios de vendas e apurações de impostos (ISS, PIS, COFINS, CSLL e IRPJ) referentes ao mês anterior. Tais documentos são organizados pelo assistente, porém, sem a emissão de protocolos, são enviados para a contabilidade através do *office-boy*. Quando recebidos da contabilidade o supervisor confere e os arquiva.

O sistema existente na Corretora dispõe de recursos onde são lançadas as vendas contendo todas as informações do contrato de seguros. Podendo assim mensurar as receitas.

4.2 CONTROLE INTERNO: O CASO DE UMA CORRETORA DE SEGUROS

Após análise dos procedimentos efetuados pela empresa no item anterior espera-se que com a implantação das seguintes medidas a empresa alcance a eficiência, eficácia e segurança em suas atividades desenvolvidas diariamente.

No que tange ao funcionamento do sistema informatizado espera-se a eliminação de retrabalhos, para trazer mais agilidade e segurança nas rotinas financeiras, principalmente as desempenhadas no contas a receber, melhor qualidade e fluxo das informações de forma a auxiliar nas tomadas de decisões e nos processos internos, maior confiabilidade, credibilidade, controle da execução e acessos a tais informações, agregando valor a empresa e aumentando sua competitividade empresarial no mercado econômico atual resultando em maior lucratividade.

Sugere-se à criação de um manual interno esperando práticas uniformes, normatização e eficiência dos atos que previnem a ocorrência de erros de execução e desperdícios, o conhecimento por parte de todos os funcionários sobre suas funções, tarefas a cumprir, a ordem de execução e como são realizadas as atividades para assim facilitar o entendimento das pessoas quanto as suas responsabilidades e limites.

A Segregação de Função da corretora de seguros vai contra o que é afirmado por Almeida (2010) e possui uma gestão baseada em: Presidente, Diretor, Supervisor, Assistente Administrativo e Executivos de Negócios, pois verificou-se que uma única pessoa detinha a responsabilidade de todo um ciclo de uma transação. Com a adoção da sugestão espera-se que mais de uma pessoa participe de cada transação, diminuindo assim os níveis de riscos, irregularidades e possíveis fraudes, além de proporcionar a empresa possibilidades de apuração de responsabilidades por eventuais omissões na realização das transações.

Os procedimentos que deveriam ser realizados por mais funcionários, de maneira independente, acabam sendo feitos por poucos ou apenas um e a falta de procedimentos adequados nas operações pode propiciar atitudes ilícitas que

posteriormente pode ocasionar possíveis fraudes, segundo Lima (*et al.*, 2014) ou podem trazer “informações contábeis distorcidas” que podem levar a “conclusões erradas e danosas para a empresa”, de acordo com Attie (2011).

Enfatizando o setor de contas a pagar, espera-se que a empresa alcance maior controle e visualização global dos compromissos assumidos com terceiros, permitindo acompanhar de maneira fácil os pagamentos a serem efetuados em determinado período e verificação das disponibilidades de recursos para honrar com as dívidas. Permitir aos gestores avaliar as melhores oportunidades de assumir novos compromissos, de maneira a não centralizar muitos pagamentos em determinada data e que possibilite estabelecer prioridades de pagamentos e montante dos valores a pagar.

A falta de controle no setor de contas a pagar é algo que deve ser avaliado, para evitar que ocorra a falta de pagamento de algum débito, que acaba ocasionando o pagamento de juros e/ou multa, ou o pagamento de uma conta mais de uma vez. A mensuração na baixa de títulos em contas a receber que não ocorre também é um ponto a ser verificado. Espera-se do setor de contas a receber da empresa maior confiabilidade, agilidade nas atividades desempenhadas e possibilitar o conhecimento dos valores a receber e/ou recebidos, os clientes em atrasos para que assim possa programar as cobranças.

Com um melhor planejamento das cobranças de clientes inadimplentes espera-se que a empresa recupere seus créditos e, conseqüentemente, os índices de eficiência na cobrança de títulos em atrasos.

A contratação de um profissional contábil é sugerida para proporcionar maior confiança nas informações encaminhadas à contabilidade, que as atividades de grande valia, como por exemplo, a conciliação bancária, a apuração do fluxo de caixa da empresa, para conhecimento dos gestores quanto as suas saídas e entradas de recursos, passem a ser desenvolvidas com mais eficácia, auxiliando na gestão econômica da empresa, na apuração dos resultados e na tomada de decisões. A emissão de protocolos no trâmite dos documentos, evitar desvios e transtornos, caso não localizado um determinado documento em uma determinada época, além de permitir uma ordenação e minimização de erros e falhas.

Na análise de alguns estudos anteriores, Maia (2005) identificou se o sistema de controles internos contribui para a excelência corporativa em uma empresa de Minas Gerais, e foram analisados o sistema de controle interno e a qualidade da sua

estrutura, através de documentos e entendimento relativo à sua composição e concluiu-se que uma adequada estrutura de controle interno contribui para o alcance de um bom nível de excelência corporativa.

Em um estudo feito por Costa (2012), na cidade de Belo Horizonte – MG, numa empresa de seguros que não possuía controle interno, fez-se um levantamento das falhas existentes nos processos atuais da empresa, e foram encontrados apontamentos semelhantes ao estudo aqui realizado, como a falta de segregação de função, assim como não existia um manual de controle interno e foi apurado que, na rotina de contas a receber e na de contas a pagar, ocorrem falhas semelhantes as que foram detectadas nesse trabalho, além de outros pontos. Considerando-se assim, uma conduta recorrente em algumas empresas de corretagem, que pode sobrecarregar funcionários e afetar a atuação da empresa e comprometer sua credibilidade em relação aos clientes. Foram sugeridas medidas de melhorias para a empresa e a implantação do sistema de controle interno.

Em outra pesquisa de Zappala (2011), os entrevistados declararam que o controle interno é muito importante no sentido de contribuir para a credibilidade da organização, pois proporciona uma maior segurança quanto à exatidão dos procedimentos que são alcançados na rotina da cooperativa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A estrutura de controle interno pode ser definida como os procedimentos executados para fornecer segurança razoável com relação ao cumprimento dos objetivos da empresa, quanto à eficiência e eficácia nas operações, integridade dos relatórios financeiros e cumprimento às leis e normas aplicáveis.

No mercado de seguros não é diferente, corretoras e seguradoras estão investindo cada vez mais na área da tecnologia, por meio da utilização de sistemas de informação que sejam eficazes e que possibilitem a interação entre os envolvidos (departamentos, funcionários e clientes) e o total controle dos procedimentos realizados.

O ramo de seguros vem se destacando no mercado, os corretores têm encontrado nele uma oportunidade em um mercado cada vez mais competitivo, no entanto, para haver retorno positivo é necessária a eficiência e eficácia de seus procedimentos.

O papel mais amplo do controle interno está distribuído num contexto de gestão corporativa e encontra-se nos processos de gestão de riscos, de modo a auxiliar na prevenção de perdas e na identificação de melhoria dos instrumentos de gestão e controle dos processos na empresa.

Este trabalho teve o propósito de conhecer os procedimentos de controles internos atuais em uma corretora de seguros. Para atender ao objetivo geral foi levantado o modelo de controle interno de uma corretora de seguros localizada na cidade de João Pessoa - PB, seguindo, fez-se a descrição das rotinas dos controles internos dessa Corretora.

Percebe-se, a partir deste estudo, que a prática de implantação de controle interno é muito importante para trazer a confiança nas atividades operacionais desenvolvidas, além de ser uma ferramenta eficaz que tem a possibilidade de gerar informações confiáveis aos administradores.

Durante a pesquisa, observou-se que a empresa não possui um Manual de Controle Interno para orientar as etapas das atividades executadas, o que pode comprometer o desempenho da organização para minimizar os riscos, e impedir, assim, possíveis falhas que venham a afetar a atividade organizacional, como afirma Silva (2013).

Não existe a segregação de funções na empresa, o que é relevante para determinar a saúde da empresa, e não há um controle efetivo dos processos e planejamentos, notou-se ainda que os colaboradores estão, na maioria das vezes, focados na grande demanda e resultando em falhas nos processos.

No setor de contas a pagar, as cobranças relacionadas à empresa são encaminhadas ao assistente administrativo que efetua o pagamento através de débito em conta bancária, mas as contas não são conferidas rigorosamente quanto ao valor ou a sua veracidade.

Para melhorar o desempenho na corretora, sugere-se à criação de um manual interno esperando práticas uniformes, normatização e eficiência dos atos que previnem a ocorrência de erros de execução e desperdícios, o conhecimento por parte de todos os funcionários sobre suas funções, tarefas a cumprir, a ordem de execução e como são realizadas as atividades para assim facilitar o entendimento das pessoas quanto as suas responsabilidades e limites.

O objetivo principal deste trabalho de conhecer os procedimentos de controles internos atuais utilizados em uma corretora de seguros foi alcançado e, desta forma, foi possível identificar que havia falhas no sistema de controle interno da corretora, pontos estes que podem ser adaptados e melhorados.

Faz-se necessário, mais estudos que identifiquem a relevância que o controle interno tem e uma ampliação dos pontos positivos deste a serem debatidos e aprimorados. Espera-se com este trabalho, contribuir, não apenas com a pesquisa acadêmica, mas com a ampliação da percepção dos empresários e interessados sobre o tema, a respeito da importância que o possui o controle interno na organização das empresas e como ele pode influenciar positivamente na imagem e confiabilidade da empresa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. **Auditoria**: um curso moderno e completo: textos, exemplos e exercícios resolvidos. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ALVES, M. **Controle interno pode agregar valor à companhia**. Revista Cobertura - Edição 69 - Agosto/2007. Disponível em: <http://www.old.revistacobertura.com.br/lermais_materias.php?cd_materias=61639>. Acesso em: Setembro de 2018.

ATTIE, W. **Auditoria Interna**. 3. São Paulo: Atlas, 1992.

_____, William. **Auditoria**: Conceitos e aplicações. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução Nº 4.588, de 29 de junho de 2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50408/Res_4588_v1_O.pdf>. Acesso em: agosto de 2018.

BECHKER, H. A. **Observation by informants in institutional research**. Quality & Quantity. v 6, p. 157-169, 1972.

BRASIL. Ministério da Fazenda. **Superintendência De Seguros Privados**. 2003.

BRASIL. Ministério da Fazenda. **SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP**. Relatório de Gestão. 2003. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br/download/menususep/gestao/RGe2003.pdf>>. Acesso em Setembro de 2018.

CNSP. **Resolução CNSP nº 243, de 2011**. Disponível em: <<http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=28856>>. Acesso em: Agosto de 2018.

CREPALDI, S. A. **Auditoria Contábil**: teoria e prática. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DIAS, S. V. S. **Manual de controles internos**: desenvolvimento e implantação, exemplos e processos organizacionais. São Paulo: Atlas, 2010.

FERRO, E. S. **A segregação de funções nas empresas**. Revista Incorporativa. 2014. Disponível em: <<https://contadores.cnt.br/noticias/empresariais/2014/04/04/a-segregacao-de-funcoes-nas-empresas.html>>. Acesso em: 05 de setembro de 2018.

FRECH, C. G. **Empreendedorismo**: Plano de negócios de uma Corretora de Seguros no contexto teórico do ciclo de vida das Organizações. Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Adm291459.PDF>>. Acesso em Setembro de 2018.

GALIZA, F. J. S. **Um estudo sobre autorregulação dos corretores de seguros e na corretagem de seguros**. Rio de Janeiro: ENS, 2016. 188 p. Disponível em: <<https://www.fenacor.org.br/download/autorregulacaocorretoras.pdf>>. Acesso em: Agosto de 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2006.

GRAMLIN, A. A.; RETTENBERG, Larry E.; JOHNSTONE, Karla M. **Auditoria**. 7 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012. 743 p.

KPMG. **Situação Atual e Perspectivas do Mercado de Distribuição de Seguros no Brasil**. Janeiro de 2013. Disponível em: <<http://www.ratingdeseguros.com.br/pdfs/EstudoCorretorKPMG.pdf>>. Acesso em: Agosto de 2018.

LEITE, M. S. **A responsabilidade civil do corretor de Seguros**. Faculdade Padrão. Curso de Direito. Goiânia-GO. 2014. Disponível em: <<https://www.conteudojuridico.com.br/pdf/cj053495.pdf>>. Acesso em: 19 de setembro de 2018.

MACHADO JUNIOR, A. S.; PAULO, E. C. **A Auditoria Interna e os Controles Internos e a confiabilidade dos dados na empresa**. Diálogos em Contabilidade: teoria e prática (Online), v. 1, n. 1, edição 1, jan./dez. 2013.

MAGALHÃES, R. A. **O mercado de seguros no Brasil**. Rio de Janeiro: Funenseg, 1997.

MAIA, M. S.; SILVA, M. R.; DUEÑAS, R.; ALMEIDA, P. P.; MARCONDES, S.; CHING, H. Y.. Contribuição Do Sistema De Controle Interno Para A Excelência Corporativa. **Revista Universo Contábil**, vol. 1, núm. 1, enero-abril, 2005, pp. 54-70, Universidade Regional de Blumenau. Blumenau, SC. Disponível em: <<file:///C:/Users/notbook/Downloads/117015129005.pdf>>. Acesso em: novembro de 2018.

MOREIRA, D. A. Pesquisa em Administração: Origens, usos e variantes do método fenomenológico. **Revista de Administração e Inovação**, v. 1, n. 1, 2004.

OKADA, Renata Emi Rodrigues. **Controles Internos Como Instrumento para Redução de Riscos**. Universidade Candido Mendes. AVM – Faculdade Integrada. Pós-graduação Lato Sensu. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K233373.pdf>. Acesso em: Julho de 2018.

PADILHA, F. B. **O controle interno como ferramenta de gestão: um estudo de caso em uma empresa de serviços**. Universidade Regional do Noroeste do Rio Grande do Sul. Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação. Ijuí – RS. 2011. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/469/O%20CONTROLE%20INTERNO%20COMO%20FERRAMENTA%20DE%20GESTAO%20-%20FABIANO%20BITEN.pdf?sequence=1>>. Acesso em Novembro de 2018.

RAUPP, F.M.; BEUREN, I.M. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais**. 3ed. São Paulo: Atlas, 2006. Cap.3, p.89.

RIBEIRO, V. C. **Contribuição da Auditoria Interna para a Gestão de Riscos de uma Empresa Seguradora**. Rio de Janeiro: Funenseg, 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/notbook/Downloads/Tese-44-Auditoria-Vani-miolo-total%20.pdf>. Acesso em Julho de 2018.

SAAB, A. F.; NOGUEIRA, M. A. F. S. **Controle Interno e as informações divulgadas por algumas instituições financeiras**. Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD. 2013. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/controle-interno-e-informacoes-divulgadas-por-algumas-instituicoes-financeiras>. Acesso em Agosto de 2018.

SILVA, L. R. R.; MACHADO, M. G. S.; MOREIRA, N. B.; et al. **O papel estratégico da Auditoria Interna**. Faculdade de Ensino e Cultura do Ceará – FAECE / Faculdade de Fortaleza – FAFOR. Revista Científica INTERMEIO. 2016.

SILVA, M. B.; GRIGOLO, T. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. Florianópolis: EDUFSC, 2002.

SIMÃO, E. S. O.; et al. **Controle Interno e Prevenção contra as fraudes contábeis nas organizações privadas: uma parceria virtuosa**. IX Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2012. Disponível em: <www.convibra.com.br/upload/paper/2012/33/2012_33_4958.pdf>. Acesso em: Julho de 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2011. 94 p.

ZAPPALA, Antonio Carlos Guedes. **O papel do controle interno na prevenção de erros e fraudes: um estudo de caso em cooperativa de crédito de Minas Gerais**. 2011. Disponível em: <https://congressosp.fipecafi.org/anais/artigos112011/470.pdf>. Acesso em Novembro de 2018.