



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CAMPUS IV
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO – CCAE
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – DCSA
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**Controle Interno em uma Empresa de Telecomunicações na Cidade de Guarabira-PB:
Diagnóstico Situacional**

Jaqueline Ferreira dos Santos - UFPB/CCAЕ – Email: jaquelinesantos324@gmail.com
Prof. Luiz Marcelo Martins Do Amaral Carneiro Cabral - UFPB/CCAЕ

Resumo

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores sobre o funcionamento dos mecanismos de controle interno de auditoria em uma empresa do setor de telecomunicações localizada na cidade de Guarabira, Paraíba. Assim, os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa podem ser sintetizados como: levantamento bibliográfico, descritivo, exploratório, de abordagem qualitativa. Foram realizadas entrevistas, junto a 3 (três) colaboradores da ME TELECOM SOLUÇÕES E SERVIÇOS. Ao final do presente estudo, restou evidenciada a ausência de um controle interno eficaz dentro da empresa de telecomunicações. Os resultados denotaram que, apesar da existência de práticas básicas de controle, como a reconciliação de contas e segregação de funções, a empresa enfrenta desafios significativos, tais como inconsistências nos processos, resistência organizacional e limitações de recursos para auditoria. Nesse contexto, a terceirização das atividades de auditoria, embora traga expertise especializada, não substitui a necessidade de um monitoramento contínuo e estruturado dentro da organização. Diante dessas fragilidades, recomenda-se que a empresa invista na capacitação contínua de seus funcionários, na automação dos processos de controle e na estruturação de um departamento interno de auditoria para garantir maior eficácia na prevenção e detecção de fraudes.

Palavras-chave: Auditoria; controle interno; fraudes.

1 Introdução

A implementação eficaz de controles internos de auditoria torna-se imperativa para mitigar riscos e proteger os ativos da empresa (Tohmatsu, 2021). Em setores como o de telecomunicações, onde as margens de lucro são ajustadas e a complexidade operacional é significativa, a ausência ou falha de controles internos adequados pode criar um ambiente propício para práticas fraudulentas.

Essas práticas não só ameaçam a saúde financeira da empresa, mas também minam sua reputação e a confiança do mercado (Galinda, 2015). Sob esse prisma, compreende-se ser

inviável para uma organização manter-se no mercado sem dispor e fazer uso de controles que garantam a continuidade do fluxo de suas operações e informações. Assim, foi formulada a seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção dos colaboradores acerca do funcionamento do controle interno e da auditoria em uma empresa de telecomunicações?

Diante desse contexto, este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores sobre o funcionamento dos mecanismos de controle interno e auditoria em uma empresa do setor de telecomunicações localizada na cidade de Guarabira, Paraíba. Especificamente, busca-se compreender como a ausência desses mecanismos influencia o aumento dos riscos operacionais e financeiros, bem como a vulnerabilidade da empresa a práticas fraudulentas.

Dada a crescente complexidade das operações empresariais e o aumento significativo de casos de fraudes no ambiente corporativo, torna-se imperativo compreender a função estratégica dos sistemas de controle interno e da auditoria como instrumentos essenciais para a mitigação de riscos e a preservação da sustentabilidade organizacional (Souza, 2019). O fortalecimento desses mecanismos não apenas assegura a conformidade com normas legais e regulatórias, mas também contribui para a construção de uma cultura organizacional pautada na ética, na transparência e na responsabilidade corporativa.

A relevância desta investigação reside, portanto, na urgência de consolidar práticas capazes de promover a integridade empresarial e prevenir falhas que possam comprometer a estabilidade financeira das organizações. Ao abordar a percepção dos colaboradores em relação à eficácia do controle interno e da auditoria, este estudo oferece uma contribuição à literatura ao evidenciar os desafios enfrentados pelas empresas.

Além disso, esta pesquisa é particularmente relevante por fornecer uma análise sobre possíveis lacunas nos processos de controle interno de uma empresa de telecomunicações, identificando os riscos associados à ausência de práticas auditivas eficazes. Ao lançar luz sobre as consequências da fragilidade nos sistemas de controle – como a dificuldade na detecção precoce de fraudes e irregularidades – o estudo reforça a necessidade de investimentos contínuos em auditoria interna como pilar fundamental da boa governança e da perenidade institucional.

2 Fundamentação teórica

O referencial teórico deste estudo concentrou-se na análise do controle interno como um conjunto estruturado de procedimentos, métodos e rotinas adotados pelas organizações com o objetivo de salvaguardar ativos, garantir a fidedignidade das informações contábeis e assegurar a eficiência operacional (Tohmatsu, 2021). Foram abordados os principais conceitos e características dos sistemas de controle interno, destacando-se sua função preventiva e corretiva no contexto empresarial.

Além disso, explorou-se a relação entre controle interno e auditoria, evidenciando como a auditoria, especialmente a interna, atua como ferramenta de avaliação e aperfeiçoamento dos controles existentes, contribuindo para a melhoria da governança corporativa e para o fortalecimento da integridade organizacional. Portanto, esses referenciais teóricos forneceram o embasamento necessário para compreender a importância da implementação e da aplicação eficaz desses mecanismos no ambiente corporativo, especialmente no setor de telecomunicações.

2.1 Controle interno: conjunto de procedimentos, métodos e rotinas

Os controles internos são regularmente vistos como sinônimos de auditoria interna. Concepção, no entanto, equivocada, pois a auditoria interna equivale a um trabalho

organizado de revisão e apreciação dos controles internos, normalmente, executados por um departamento especializado. Estes, por sua vez, referem-se a procedimentos de organização adotados como plano permanente de uma empresa (Attie, 2018).

Almeida (2022) afirma que o controle interno representa, em uma organização, o conjunto de procedimentos, métodos e rotinas com os objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e auxiliar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa. Seria inviável para uma organização manter-se no mercado sem dispor e fazer uso de controles para garantir a continuidade do fluxo de suas operações e informações. Sendo assim, a utilização dos controles internos torna-se um instrumento imprescindível para melhoria da gestão organizacional.

Attie (2018) relata que o controle interno possui cinco objetivos básicos, quais sejam: salvaguardar os interesses da empresa; a precisão e a confiabilidade dos relatórios contábeis, financeiros e operacionais; propiciar uma estrutura operacional eficiente para que o alcance da eficácia operacional e a aderência às políticas empresariais existentes. Este autor complementa que um sistema de controle interno é uma combinação de políticas, procedimentos, sistemas operacionais, de informação e outros instrumentos, mantidos pelas organizações.

Sob a perspectiva de Almeida (2022), os controles internos compreendem dois tipos de controles que a Administração de uma organização pode implementar a fim de salvaguardar seus ativos, produzir dados contábeis confiáveis e auxiliar na condução coordenada dos negócios, sendo estes: controles administrativos e controles contábeis. O autor entende que os controles contábeis são aqueles que se relacionam diretamente com o patrimônio, com os registros contábeis e com as demonstrações contábeis.

De acordo com Tohmatsu (2021), uma consistente estrutura de controles internos pode ajudar uma empresa a: tomar melhores decisões operacionais e obter informações mais pontuais; conquistar (ou reconquistar) a confiança dos investidores; evitar a evasão de recursos; cumprir leis e regulamentos aplicáveis e obter vantagem competitiva através de operações dinâmicas. Vale salientar que as diretrizes, bem como as bases do controle interno, não são padronizadas para todas as organizações, sendo assim, é preciso que as empresa os estabeleça de acordo com sua realidade e estrutura. Portanto, é função da administração, a escolha e a manutenção do controle interno adequado às atividades desenvolvidas pela empresa.

A área de controladoria promove de maneira sistêmica o controle e o monitoramento das informações, buscando subsidiar os gestores com informações que permitam o alcance das metas e objetivos planejados pela organização, facilitando também a tomada de decisão. Portanto, para exercer o controle organizacional, bem como o monitoramento das atividades organizacionais, a controladoria deve munir-se de instrumentos que a possibilitem realizar suas atividades de forma plena, no sentido de auxiliar a organização a alcançar os seus objetivos. Dentre os principais que ela utiliza estão: “os elementos do processo de gestão e os sistemas de informações e de controles internos” (Nascimento; Reginato, 2019, p. 144).

Nascimento e Reginato (2019) afirmam que o modelo de gestão se fundamenta nas crenças e valores dos líderes da empresa, de acordo com suas percepções em relação ao mercado, e ao seu feeling no que diz respeito ao negócio. O enfoque dado às preocupações com o controle das operações, as características dos instrumentos de controle, a gestão de pessoas e dos recursos, é proveniente do modelo de gestão.

O foco da controladoria são os usuários internos, por tanto, Schmidt, Santos e Martins (2024, p. 149) enfatizam que “a controladoria deverá preocupar-se em municiar a administração com todas as informações necessárias para decisões de negócios, planejamento e controle”. Neste mesmo sentido, Ferronato (2019, p. 225) destaca que “o controle envolve a avaliação de resultados operacionais, seguida da ação remediadora quando os resultados

desviam do plano”, por tanto a implantação de controles internos nas empresas pode ser utilizada para a correção de processos falhos, assim como pode contribuir de maneira satisfatória a gerar resultados. No caso das empresas de telecomunicações, esse papel da controladoria se intensifica dada a alta complexidade dos fluxos financeiros e operacionais, o que exige integração e rastreabilidade contínuas

2.2 Controle interno e auditoria

A auditoria interna é um processo independente e objetivo que visa agregar valor e melhorar as operações de uma organização. Assim como, ajuda a organização a alcançar seus objetivos através de uma abordagem sistemática para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança (Avalos, 2017). Deste modo, a mesma tem como função questionar, conferir e recomendar alterações nos procedimentos realizados dentro da empresa a fim de melhorar a qualidade e segurança dos registros.

Nesse sentido, compreende-se que o auditor executa um papel de extrema importância na prevenção de fraudes dentro de uma empresa, este, que deve ser analisado com extrema concentração e responsabilidade em todos os eventos e setores que são mais passíveis a fraudes e erros. Ademais, a auditoria interna promove a transparência ao fornecer uma avaliação independente e objetiva dos processos e controles internos de uma organização (Batista, 2017).

De outro modo, através da identificação de oportunidades de melhoria nos processos e controles internos, a auditoria interna contribui para a otimização da eficiência operacional (Crespaldi; Crespaldi, 2016). Em suma, a auditoria interna é essencial para promover a eficácia, eficiência e sustentabilidade das organizações, garantindo que operem de maneira transparente, íntegra, segura e em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

3 Procedimentos Metodológicos

Esta seção, concernente ao procedimento metodológico da pesquisa, refere-se ao conjunto de etapas, técnicas e estratégias utilizadas na condução do estudo, com o objetivo de garantir que os dados fossem coletados, analisados e interpretados de forma sistemática, coerente e adequada ao problema investigado.

3.1 Tipologia do Estudo

Este estudo se enquadra em uma abordagem qualitativa, exploratória e descritiva. A pesquisa qualitativa permite uma compreensão mais profunda dos fenômenos investigados, enquanto a abordagem exploratória permite explorar o problema em questão em detalhes, e a abordagem descritiva visa descrever os fenômenos e processos envolvidos. Segundo Denzin e Lincoln (2006 *apud* Augusto et al., 2014), a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa, o que significa que seus pesquisadores tentam entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem. A escolha pela pesquisa exploratória e descritiva partiu da necessidade de entender a natureza do problema proposto e identificar as possíveis repercussões.

3.2 Ambiente de Pesquisa

A ME TELECOM SOLUÇÕES E SERVIÇOS é uma empresa consolidada no mercado de telecomunicações em Guarabira, Paraíba, com mais de 13 anos de experiência oferecendo soluções inovadoras e serviços de alta qualidade. Trata-se de uma Microempresa

(ME). Com uma equipe dedicada de 19 funcionários, a organização se destaca pelo compromisso em atender às necessidades de seus clientes, proporcionando conectividade confiável, suporte técnico especializado e soluções personalizadas para residências, empresas e instituições públicas. A ME TELECOM busca constantemente a inovação tecnológica para garantir a melhor experiência aos seus clientes, fortalecendo sua presença na região e contribuindo para o desenvolvimento local.

3.3 Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de uma abordagem metodológica combinada, envolvendo entrevistas, observação direta e análise documental. As entrevistas seguiram um roteiro composto por oito questões abertas e foram aplicadas junto a três colaboradores da empresa ME TELECOM SOLUÇÕES E SERVIÇOS.

Entre os participantes, dois são funcionários dos setores financeiro e de faturamento, com tempo de atuação de 2 e 5 anos, respectivamente, ambos cursando graduação em Ciências Contábeis. A terceira entrevistada foi a gerente do departamento financeiro, bacharel em Administração, que atua na organização há 10 anos.

A amostra dos participantes do estudo foi escolhida por acessibilidade, disponibilidade e conveniência. A escolha da técnica de coleta de dados por meio de entrevista com aplicação de questionário aberto foi feita por motivos específicos, visto que essa abordagem permite obter informações mais detalhadas e aprofundadas, pois o questionário aberto dá aos entrevistados a liberdade de expressar suas opiniões, experiências e percepções de forma mais completa.

Além disso, as entrevistas proporcionaram um contato direto, possibilitando esclarecer dúvidas, explorar temas emergentes e captar nuances que podem não ser percebidas em questionários fechados. Essa técnica é especialmente útil quando o objetivo é compreender de forma mais rica e qualitativa as perspectivas dos participantes, contribuindo para uma análise mais aprofundada e confiável dos dados coletados.

A técnica de entrevista ajudou a obter insights sobre as práticas atuais de detecção e prevenção de fraudes, assim como identificar as principais vulnerabilidades no sistema de controle interno. Também se fez uso da Análise Documental, realizada através de documentos internos da empresa, tais como políticas e procedimentos de controle interno, registros contábeis e financeiros, como também relatórios de incidentes de fraude, para compreender a estrutura atual de controle interno e identificar lacunas ou deficiências.

Para garantir a fidedignidade, foram seguidas as seguintes práticas: inicialmente os participantes da pesquisa foram esclarecidos sobre o conteúdo do trabalho, bem como seu objetivo e sobre o processo de coleta de dados com a aplicação de questionário; validação dos relatos com outras fontes; bem como a apresentação dos dados de forma transparente. Além disso, a triangulação de dados com base nas respostas colhidas, análise documental e na observação direta, permitiu comparar os resultados, identificando pontos de concordância e divergência.

Os dados coletados foram analisados qualitativamente, utilizando técnicas de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). Isso envolveu a categorização e codificação dos dados para identificar padrões, temas e tendências relacionados às práticas de detecção e prevenção de fraudes, bem como às consequências das falhas de controle interno. Dessa forma, a análise foi guiada pelos objetivos da pesquisa e ajudou a fornecer insights significativos para a elaboração das diretrizes propostas.

4 Resultados e Discussão

A análise das respostas obtidas na entrevista junto aos três funcionários que trabalham no departamento financeiro da empresa de telecomunicações, permitiu identificar pontos acerca da presença e da efetividade dos controles internos e da auditoria na organização. Os principais achados estão descritos no Quadro 01, a seguir:

Quadro 01: Síntese dos resultados da pesquisa

Categoria de Análise	Entrevistado 1 (E1)	Entrevistado 2 (E2)	Entrevistado 3 (E3)
Implementação de Controle Interno/Auditoria	Sim, mas há falhas na execução.	Sim, principalmente a reconciliação de contas e segregação de funções.	Sim, mas nem sempre é eficiente.
Problemas Detectados nos Controles Internos	Inconsistência na aplicação dos controles.	Falta treinamento adequado.	Falta de automação no monitoramento.
Obstáculos à Efetividade da Auditoria e Controle Interno	Resistência organizacional.	Recursos limitados para auditoria.	Sobrecarga de trabalho.
Forma de Atuação dos Profissionais de Controle Interno e Auditoria	Consultorias externas contratadas.	Não há equipe interna específica.	Não há equipe interna específica.
Confiabilidade dos Relatórios de Controle Interno	Relatórios são confiáveis.	Algumas inconsistências detectadas.	Há omissões que comprometem a qualidade.
Medidas Adotadas ao Identificar Distorções nos Documentos Contábeis	Revisão e ajustes nos documentos.	Medidas corretivas. Nem sempre imediatas.	Medidas corretivas. Falhas podem se repetir devido à demora na resposta.
Avaliação da Qualidade dos Controles Internos	Feita por auditorias externas.	O processo não é estruturado.	Falta de monitoramento contínuo.
Investimento em Melhoria dos Controles Internos e Auditoria	Investimentos pontuais em consultorias.	Modernização parcial de processos.	Recursos ainda insuficientes.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A análise das respostas obtidas na entrevista com os três funcionários do departamento financeiro da empresa de telecomunicações permitiu identificar pontos relevantes acerca da presença e da efetividade dos controles internos e da auditoria na organização. Os principais achados estão descritos em 8 (oito) categorias, retiradas do Quadro 1, as quais foram descritas a seguir:

4.1 Implementação de controle interno/auditoria

Os entrevistados informaram que a empresa possui técnicas de controle interno e auditoria implementadas em seus processos, como reconciliação de contas, segregação de funções e revisão periódica dos registros contábeis (E2). No entanto, foi ressaltado que a aplicação desses controles nem sempre ocorre de maneira sistemática e eficiente (E1 e E3).

Esse achado revela uma incoerência entre a existência formal dos controles internos e

a sua aplicação prática, o que pode gerar várias consequências relevantes para a empresa, como: aumento da vulnerabilidade a fraudes e erros; risco de não conformidade regulatória; comprometimento da confiabilidade das informações financeiras, dentre outros problemas.

Nesse contexto, frisa-se que a implementação de controles internos eficazes é fundamental para a prevenção de erros e fraudes, mas sua aplicação muitas vezes enfrenta desafios relacionados à sua consistência e eficiência. Embora as técnicas de controle interno, como segregação de funções e revisões periódicas, sejam essenciais para a integridade dos registros contábeis, sua efetividade está diretamente relacionada à sua aplicação sistemática e à cultura organizacional (Crespaldi; Crespaldi, 2016).

Em consonância, Attie (2018), evidencia que para uma empresa implementar um sistema de controle interno eficiente é necessário possuir segregação de funções, com independência na execução operacional. A empresa deve possuir um sistema de autorização de procedimentos e aprovação, visando ter maior controle. Além disso, a falta de uma aplicação consistente dos controles internos pode comprometer a confiabilidade das informações financeiras e aumentar o risco de irregularidades.

4.2 Problemas detectados nos controles internos

Os principais problemas apontados foram a inconsistência na aplicação dos controles (E1), a falta de treinamento adequado para os funcionários (E2) e a ausência de um sistema automatizado para monitoramento contínuo (E3), o que dificulta a detecção de erros e fraudes em tempo hábil. Esse achado revela fragilidades críticas no sistema de controle interno da empresa, cujas repercussões podem comprometer significativamente sua eficiência operacional, confiabilidade das informações e integridade organizacional.

A inconsistência na aplicação dos controles demonstra que, mesmo havendo procedimentos definidos, a execução falha reduz sua eficácia, tornando o ambiente propenso a desvios e vulnerabilidades. A falta de treinamento adequado aponta para uma deficiência na capacitação dos colaboradores, o que compromete a compreensão e a correta aplicação das normas internas, além de enfraquecer a cultura de controle e responsabilidade. Já a ausência de um sistema automatizado de monitoramento contínuo impede a identificação em tempo real de anomalias, atrasando a resposta a situações de risco e aumentando a probabilidade de que erros e fraudes permaneçam ocultos por longos períodos.

Em conjunto, esses fatores evidenciam a necessidade urgente de investimentos em tecnologia, capacitação e padronização de processos, para que os controles internos deixem de ser meramente formais e passem a cumprir seu papel estratégico na proteção dos ativos e na promoção da transparência e sustentabilidade da organização.

A análise das demonstrações financeiras, confirmação de limite para crédito a cliente antes de aprovar o faturamento, determinação de um funcionário, em particular, para classificação contábil e averiguação por parte de um funcionário da portaria das faturas e mercadorias para expedição, são aspectos primordiais. Ademais, para as micro e pequenas empresas, os controles essenciais são poucos, porém, extremamente necessários para a vitalidade da entidade (Migliavacca, 2009).

4.3 Obstáculos à efetividade da auditoria e controle interno

Dentre os desafios enfrentados, os entrevistados destacaram a resistência organizacional à adoção de práticas mais rigorosas (E1), a limitação de recursos destinados à auditoria interna (E2) e a sobrecarga de trabalho (E3), que impede uma fiscalização mais aprofundada dos processos contábeis. Os achados desta pesquisa corroboram a literatura sobre a importância dos controles internos na mitigação de fraudes e na garantia da integridade dos

processos contábeis.

Os fatores de risco de erro ou fraude por conta de funcionários que não estão adequadamente treinados, para seguir as normas impostas, pela empresa, o conluio destes na aquisição de bens da empresa, ou negligência na realização de suas tarefas, impede a eficiência do controle, levando a gestão a resultados negativos (Almeida, 2022).

A falta de ferramentas e tecnologias adequadas para apoiar a auditoria, como softwares de auditoria e ferramentas de análise de dados, pode dificultar o trabalho do auditor. Igualmente, a resistência à mudança por parte dos funcionários pode dificultar a implementação de novos controles e a adoção de práticas mais eficazes. Ademais, a falta de comunicação clara entre a equipe de auditoria, a administração e as partes interessadas pode levar a mal-entendidos e à falta de compreensão dos resultados da auditoria (Figueiredo; Caggiano, 2019).

Além disso, em uma empresa de pequeno porte, construir um controle interno é difícil, esforços extras devem ser necessários para sua efetivação. De modo geral em empresas de pequeno porte, os procedimentos de negócios são informais e a segregação de tarefas é difícil em virtude do número limitado de empregados. A falta de controles internos aumenta as chances de decisões errôneas, baseadas em informações contábeis inexatas e precipitadas (Venturini; Barbieri, 2012).

4.4 Forma de atuação dos profissionais de controle interno e auditoria

Os entrevistados (E1; E2 e E3) relataram que a empresa não possui um departamento interno exclusivamente dedicado à auditoria, optando pela contratação de consultorias externas para realizar avaliações periódicas. Essa prática, embora traga expertise especializada, pode comprometer a continuidade e a eficácia do controle interno devido à falta de acompanhamento contínuo. Esse achado revela uma limitação estrutural relevante na gestão dos controles internos da empresa, com impactos diretos na eficácia e na continuidade das práticas de auditoria.

A ausência de um departamento interno dedicado à auditoria indica uma dependência de agentes externos, o que, embora proporcione conhecimento técnico especializado, compromete a regularidade do acompanhamento e a proximidade com os processos operacionais diários. A auditoria interna contínua tem como vantagem a capacidade de realizar monitoramentos frequentes, detectar desvios em tempo real e propor melhorias alinhadas à cultura organizacional.

Ao optar exclusivamente por consultorias externas para avaliações periódicas, a empresa corre o risco de atuar de forma reativa, apenas corrigindo falhas após sua ocorrência, em vez de atuar de forma preventiva e estratégica. Além disso, essa prática pode afetar a construção de uma cultura de integridade, uma vez que a presença interna de auditores tende a reforçar a responsabilização e a conformidade nos diversos níveis hierárquicos. Assim, o achado aponta para a necessidade de repensar a estrutura de governança, avaliando a viabilidade da implantação de um setor de auditoria interna que funcione de forma integrada aos demais controles da organização.

Para Cavalli e Bianchi (2016), a auditoria interna tem um papel estratégico na governança corporativa, pois contribui para a identificação de riscos e para a adoção de práticas preventivas. No entanto, a terceirização da auditoria, como observado na empresa de telecomunicações analisada, pode limitar a continuidade das avaliações e comprometer a detecção de fraudes no dia a dia da organização.

4.5 Confiabilidade dos relatórios de controle interno

As opiniões sobre a confiabilidade dos relatórios foram divergentes. Enquanto um dos entrevistados (E1) afirmou que os documentos são confiáveis, os entrevistados 2 e 3 destacaram a existência de inconsistências e omissões que comprometem a qualidade das informações contábeis e financeiras. A repercussão desse achado foi significativa, pois revelou um contraste importante entre a percepção interna da empresa e a visão crítica de outros entrevistados.

A declaração de um dos entrevistados (E1), que confia plenamente na fiabilidade dos relatórios, sugere uma postura institucional de defesa da transparência e rigor informativo. No entanto, a discordância manifestada pelos entrevistados 2 e 3 indica que há questões não resolvidas na elaboração ou divulgação das informações contábeis e financeiras.

Essas inconsistências e omissões apontadas pelos entrevistados comprometem a credibilidade dos documentos e podem gerar desconfiança entre os stakeholders, como investidores, auditores ou entidades reguladoras. Assim, o achado levanta dúvidas sobre os mecanismos de controle interno e a eficácia da comunicação contábil da empresa.

Figueiredo e Caggiano (2019) preconizam que os relatórios de controle interno devem ser elaborados para refletir a situação real da organização, fornecendo informações claras e precisas sobre os processos, riscos e controles implementados. A informação deve ser concisa, relevante e adequada ao público-alvo, incluindo dados financeiros, operacionais e de conformidade. A confiabilidade é assegurada através de características como objetividade, imparcialidade, precisão, clareza, completude, concisão, e organização

4.6 Medidas adotadas ao identificar distorções nos documentos contábeis

Ao identificar distorções nos registros financeiros, a empresa adota medidas corretivas, como a revisão dos documentos e ajustes nas demonstrações contábeis (E1). No entanto, foi destacado que a resposta nem sempre é imediata, o que pode levar à reincidência de falhas (E2 e E3). A repercussão desse achado evidencia tanto um compromisso com a correção quanto limitações na eficácia das respostas da empresa. Por um lado, a iniciativa de adotar medidas corretivas — como revisão documental e ajustes nas demonstrações contábeis — demonstra uma postura de responsabilidade e preocupação com a conformidade (conforme relatado por E1). Por outro, a observação de que essas ações não são sempre imediatas (E2 e E3) levanta preocupações quanto à agilidade e eficiência dos processos de controle interno.

Essa demora na resposta pode comprometer a confiança na governança corporativa da empresa, além de abrir margem para a repetição de erros, o que enfraquece a credibilidade dos relatórios financeiros perante partes interessadas. A reincidência de falhas também pode indicar problemas estruturais, como falta de recursos, capacitação ou mesmo resistência à mudança.

Conforme Avalos (2017) a auditoria e a revisão contábil desempenham um papel crucial na identificação de distorções nos registros financeiros, seja por erros ou fraudes. Ao identificar distorções, a empresa deve tomar medidas para corrigir os erros e garantir a precisão das informações.

Isso pode envolver: Revisão de Documentos: Verificação dos documentos originais, registros e transações para identificar a causa da distorção; Ajustes nas Demonstrações Contábeis: Corrigir os valores e informações nas demonstrações financeiras para refletir a realidade e a correção dos erros (Avalos, 2017).

Os auditores empregam várias técnicas, como revisão de documentação, entrevistas com funcionários, observação direta de procedimentos e análises de sistemas de informação, para conduzir esses testes. Eles examinam registros, aprovações, autorizações e documentação de suporte para determinar se os controles internos estão sendo seguidos conforme o planejado e se são eficazes na prevenção e detecção de erros. Caso identifiquem deficiências nos controles

internos, os auditores devem comunicar essas descobertas à administração, uma vez que essas deficiências podem representar riscos significativos para a organização (Batista, 2017).

4.7 Avaliação da qualidade dos controles internos

Os entrevistados relataram que há uma avaliação periódica dos controles internos, geralmente realizada por auditorias externas (E1 e E2). Entretanto, não há um processo estruturado e contínuo de monitoramento interno, o que pode comprometer a eficácia das auditorias (E3). A repercussão desse achado destaca uma importante fragilidade no sistema de controle interno da empresa. A realização periódica de avaliações por auditorias externas (conforme relatado por E1 e E2) revela uma tentativa de assegurar a conformidade e identificar possíveis falhas. No entanto, a ausência de um processo estruturado e contínuo de monitoramento interno, apontada pela E3, compromete significativamente a eficácia dessas auditorias.

Sem um acompanhamento interno consistente, as auditorias externas podem tornar-se reativas e pontuais, deixando lacunas na detecção precoce de problemas. Além disso, essa deficiência enfraquece a capacidade da empresa de manter uma cultura de controle e melhoria contínua, aumentando os riscos operacionais e financeiros. Este achado sugere a necessidade de investir em mecanismos permanentes de monitorização, que funcionem de forma integrada com as auditorias externas para garantir maior robustez e confiabilidade dos processos internos.

Avalos (2017) assinala que há duas categorias principais de testes de controles internos: testes de controles preventivos e testes de controles detectivos. Os testes de controles preventivos visam avaliar se os controles internos estão efetivamente prevenindo a ocorrência de erros ou irregularidades. Isso inclui a revisão de procedimentos de aprovação, autorizações e verificações cruzadas para garantir que as transações sejam devidamente autorizadas antes de serem processadas. Por outro lado, os testes de controles detectivos são conduzidos para verificar se os controles internos podem identificar erros ou irregularidades caso ocorram, como a revisão do processo de reconciliação de contas para identificar e resolver imediatamente qualquer diferença entre os registros contábeis.

O mesmo autor enfatiza que a eficácia dos controles internos influencia a confiança dos auditores na integridade das informações financeiras da organização. Portanto, os testes de controles internos desempenham um papel central na garantia da qualidade e da confiabilidade das demonstrações financeiras e na gestão eficaz dos riscos financeiros e operacionais da organização.

4.8 Investimentos em melhoria dos controles internos e auditoria

De acordo com entrevistados, a empresa realiza investimentos pontuais na melhoria dos controles internos (E1), especialmente por meio da contratação de consultorias e da modernização de alguns processos. No entanto, os entrevistados apontaram que esses investimentos ainda são insuficientes para garantir um sistema de controle robusto e eficiente (E2 e E3).

Os resultados indicaram que, apesar da existência de controles internos e auditoria na empresa de telecomunicações, há desafios significativos na sua implementação e efetividade. A ausência de um monitoramento contínuo, a falta de investimentos estruturais e a resistência organizacional aparecem como fatores críticos que comprometem a detecção de fraudes e a integridade dos processos contábeis.

Além disso, Francisco et al., (2019) destacaram que a falta de treinamento dos funcionários e a ausência de investimentos estruturais em tecnologia podem resultar em

fragilidades no sistema de controle interno, aumentando a exposição da empresa a erros e irregularidades. Esse fator foi evidenciado nos relatos dos entrevistados, que mencionaram a necessidade de maior capacitação e modernização dos processos para fortalecer a auditoria interna.

5 Considerações finais

Ao final do presente estudo, restou evidenciada a ausência de um controle interno de auditoria eficaz na empresa de telecomunicações. Os resultados denotaram que, apesar da existência de práticas básicas de controle, como a reconciliação de contas e segregação de funções, a empresa enfrenta desafios significativos, tais como inconsistências nos processos, resistência organizacional e limitações de recursos para auditoria. A terceirização das atividades de auditoria, embora traga expertise especializada, não substitui a necessidade de um monitoramento contínuo e estruturado dentro da organização.

Diante dessas fragilidades, recomenda-se que a empresa invista na capacitação contínua de seus funcionários, na automação dos processos de controle e na estruturação de um departamento interno de auditoria para garantir maior eficácia na prevenção e detecção de fraudes. Ademais, a cultura organizacional deve ser fortalecida para que o controle interno seja compreendido como um fator estratégico para a sustentabilidade do negócio.

Como limitação do estudo e sugestão para pesquisas futuras, propõe-se a realização de estudos comparativos entre diferentes empresas do setor de telecomunicações para verificar se os desafios identificados são recorrentes e quais as melhores práticas adotadas para mitigá-los.

Além disso, investigações sobre o impacto da digitalização e do uso de inteligência artificial nos processos de auditoria interna podem oferecer novas perspectivas para o aprimoramento da governança corporativa e da segurança financeira nas organizações.

Os desafios apontados na pesquisa reforçam a necessidade de um controle interno robusto, com investimentos contínuos em capacitação, tecnologia e monitoramento permanente. A adoção de um sistema estruturado e alinhado às melhores práticas de auditoria pode reduzir significativamente os riscos operacionais e financeiros, garantindo maior transparência e confiabilidade às informações contábeis.

Referências

ALMEIDA, M. **Auditoria**: um curso moderno e completo. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

ATTIE, William. **Auditoria**: conceitos e aplicações. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2018.

AUGUSTO, C. et al., Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). **RESR**, São Paulo, Vol. 51, Nº 4, p. 745-764, Fev, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/resr/a/zYRKvNGKXjbDHtWhqjxMyZQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 mar. 2025.

AVALOS, José Miguel Aguilera. **Auditoria e gestão de riscos**. Saraiva Educação SA, 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011,

BATISTA, Daniel Gerhard. **Manual de controle e auditoria**. Saraiva Educação SA, 2017.

CAVALLI, J; BIANCHI, M. **Estrutura conceitual básica de controladoria**: estudo de caso

em uma empresa gaúcha do ramo metalúrgico. LUME, UFRGS, 2016. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/sequence=1>. Acesso em: 20 mar. 2025.

CREPALDI, Silvio Aparecido; CREPALDI, Guilherme Simões. **Auditoria contábil: teoria e prática**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

FERRONATO, J. **Gestão Contábil-financeira de Micro e Pequenas Empresas: sobrevivência e sustentabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FIGUEIREDO, S; CAGGIANO, P. **Controladoria: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FRANCISCO, J; AMARAL, H; BERTUCCI, L; NOGUEIRA, J. O papel da controladoria nas organizações. In: Congresso Brasileiro de Custos. 20, **Anais...** Uberlândia, 2019.

GALINA, S. Inovação no setor de telecomunicações no Brasil. **Revista Brasileira de Inovação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 129-155, jan/jun. 2015.

MIGLIAVACCA P.N. **Controles internos nas organizações**. 2. ed. São Paulo; Editora Edicta, 2009.

NASCIMENTO, A. M; REGINATO, L. **Controladoria: instrumento de apoio ao processo decisório**. São Paulo: Atlas, 2019.

SOUZA, M. A. **Auditoria: Um Curso Moderno e Completo**. Curitiba: Juruá, 2019.

SCHMIDT, P; SANTOS, J; MARTINS, M. **Manual de controladoria**. São Paulo: Atlas, 2024.

TOHMATSU, D. **Guia para melhorar a governança corporativa através de eficazes controles internos**. São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.academia.edu/36507058/Guia>. Acesso em: 31 mar. 2025.

VENTURINI, L. D. B; FREITAS, L. A. R. DE; BARBIERI, S. Atividades contábeis em pequenas empresas: estudo de caso de uma empresa de santa maria/rs. **Revista Eletrônica De Contabilidade**, 6(1), 34. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/198109465793>. Acesso em: 31 mar. 2025.