



**GEISIANE KELLY PERES DE JESUS  
KARINA FAVALESSA CORREA**

**A GESTÃO DO CONTROLE NO SETOR DE VENDAS EM UMA  
MICROEMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS VETERINÁRIOS**

Ji-Paraná  
2022

**GEISIANE KELLY PERES DE JESUS  
KARINA FAVALESSA CORREA**

**A GESTÃO DO CONTROLE NO SETOR DE VENDAS EM UMA  
MICROEMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS VETERINÁRIOS**

Artigo científico apresentado no Curso de graduação em ciências contábeis do Ensino Superior do Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná 2022, como requisito final para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis, sob a orientação Prof. Esp. Elias Caetano da Silva

Ji-Paraná  
2022

J58g

Jesus, Geisiane Kelly Peres de

A Gestão do controle no setor de vendas em uma microempresa de distribuição de produtos veterinários / Geisiane Kelly Peres de Jesus, Karina Favalessa Correa. Ji-Paraná: Centro Universitário São Lucas, 2022.

32 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Centro Universitário São Lucas, Curso de Ciências Contábeis, Ji-Paraná, 2022.

Orientador: Prof<sup>o</sup>. Esp. Elias Caetano da Silva

1. Controle interno. 2. Vendas. 3. Contabilidade. I. Correa, Karina Favalessa. II. Silva, Elias Caetano da. III. A Gestão do controle no setor de vendas em uma microempresa de distribuição de produtos veterinários. IV. Centro Universitário São Lucas.

CDU: 657

Ficha catalográfica elaborada pelo bibliotecário José Fernando S Magalhães  
CRB 11/1091

**GEISIANE KELLY PERES DE JESUS  
KARINA FAVALESSA CORREA**

**A GESTÃO DO CONTROLE NO SETOR DE VENDAS EM UMA  
MICROEMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS VETERINÁRIOS**

Artigo científico apresentado no Curso de Ciências Contábeis do Ensino Superior do Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná 2022, como requisito final para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis, sob a orientação Prof. Esp. Elias Caetano da Silva

Ji-Paraná, 14 de junho de 2022.

Avaliação / Nota: 8,0

BANCA EXAMINADORA

---

Prof(a): Esp. Elias Caetano da Silva  
Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná

---

Prof(a): Danstin Nascimento Lima  
Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná

---

Prof(a): Marlene Muniz Oliveira Pilenghy  
Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná

# O CONTROLE INTERNO NO SETOR DE VENDAS EM UMA MICROEMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS VETERINÁRIOS<sup>1</sup>

Geisiane Kelly Peres de Jesus<sup>2</sup>

Karina Favalessa Correa<sup>3</sup>

**RESUMO:** No contexto de estudo com abordagem voltada para o controle de empresas, existe controle como o interno que tem a função principal de garantir o cumprimento das políticas empresariais através de técnicas de controle, que possibilitam informações a sociedade e informações nas tomadas de decisões, considera-se também a verificação de fraudes e desperdício. Desta maneira, parti do pressuposto que o controle interno tem como finalidade garantir o cumprimento de normas, gerar informações à sociedade e serve de instrumentos para ter eficácia e outros atributos. A pesquisa teve como objetivo geral evidenciar se os controles internos adotados na empresa são suficientes para propiciar a preservação do patrimônio, assim como promover o diagnóstico dos procedimentos de controle praticado pela empresa do setor de vendas, delimitar o controle de uso dos itens da empresa, além de se estabelecer conferência dos produtos mediante notas fiscais, desde a entrada, registro no sistema, estocagem, venda, separação e entrega para o cliente, para em seguida avaliar se os itens levantados através da conferência mediante notas fiscais condiz com a realidade dos produtos em estoque. Enquanto na metodologia foi utilizada a pesquisa qualitativa pois essa confere seriedade basilar as declarações dos atores sociais envolvidos, suas trajetórias de vida e o que estes podem transmitir. Também se utilizou a pesquisa bibliográfica como base em estudos exploratórios para melhor compreensão de conteúdos e dados que se estabeleceram como fatores produtivos na construção. Após as devidas considerações apresentadas durante o desenrolar da pesquisa observa-se que, o controle interno é um instrumento relevante dentro do âmbito de qualquer empresa, pois, através dos procedimentos e metodologias utilizados ocorrerá não somente o controle, mas consequentemente os resultados serão satisfatórios, agregando credibilidade aos dados contábeis e promovendo a obtenção de seus objetivos.

**Palavra-Chave:** Controle interno; Vendas; Contabilidade.

## INTERNAL CONTROL IN THE SALES SECTOR IN A VETERINARY PRODUCT DISTRIBUTION MICROCOMPANY

**ABSTRACT:** In the studying context focused on the control of companies, there are controls, like the internal one, in which the major role is to ensure the enforcement of the organization's policies, through the control techniques, also considering the fraud prevention and waste. Therefore, starting from the assumption that the internal control has the finality of ensuring the enforcement of standards, creating pieces of information for society, and also as an instrument of efficacy and other attributes. The research had as a general goal to evince if the internal controls adopted in companies are enough to appease the heritage preservation, as well as promote the control diagnoses of the sales sector of the firm, to bound the usage control of the company's items, besides establishing the products checking through the invoices, since the entry, system registration, storage, selling, separation and delivering to the client, then to evaluate if the items picked up through invoice checking match with the reality of the storage products. Meanwhile, the methodology used was qualitative research, which presents fundamental seriousness to the declarations of the social actors involved, the life trajectory, and what can be transmitted, the bibliographic research was also used, based on exploratory studies for better contents comprehension and data established productive factors in the construction. After due considerations presented during the research progress, it is observed that the internal control is a relevant instrument inside the scope of any company, whereas through the procedures and methodologies used will occur not only the control, but therefore the results will also be pleasant, adding credibility for the accounting data, and promoting the achievement of the goals.

**KEYWORDS:** Internal Control, Sales, Accounting.

<sup>1</sup> Artigo científico apresentado no Curso de graduação do Ensino Superior do Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná 2021, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis, sob orientação do Orientador Professor Elias Caetano da Silva. E-mai: eliascaetano@hotmail.coml.

<sup>2</sup> Geisiane Kelly Peres de Jesus, graduando em Ciências Contábeis em do Ensino Superior do Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná 2021. E-mail: geisianekellyperes@gmail.com

<sup>3</sup> Karina Favalessa Corrêa, graduando em Ciências Contábeis em do Ensino Superior do Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná 2021. E-mail: karinafavalessa@outlook.com.

## 1. INTRODUÇÃO

O grande desafio da gestão de vendas é de introduzir sistemas de controle interno que tem a responsabilidade de comunicar os envolvidos, por conta da necessidade de implantação de todo sistema de controle, sejam eles internos, operacionais ou contábeis, pelo fato que os processos burocráticos, é transformado em um obstáculo para o crescimento do empreendimento, principalmente quando os envolvidos desconhecem todo o processo.

É necessário pontuar que a instalação de um sistema de gestão informatizado, vai exigir uma transformação principalmente na cultura organizacional de uma microempresa, tendo como objetivo central trazer melhorias em todas as áreas da empresa.

O sistema de monitoramento de estoque e de venda proporciona um ambiente muito mais organizado e agradável de trabalhar, além de exponencializar os lucros, suprimindo de maneira eficiente as demandas e necessidades dos clientes.

É preciso que o controle interno no setor de vendas traga clareza a toda equipe que faz parte desta empresa, pois a implantação de um sistema de controle de vendas dentro de uma microempresa, acaba de certa forma alterando toda a estrutura do negócio.

Desta forma a abordagem dessa temática, foi escolhida justamente com a linha de raciocínio de que a aplicação do controle interno de forma incorreta no setor de vendas pode acarretar grandes prejuízos financeiros, como também em outros departamentos, desta maneira a empresa não consegue permanecer estável em sua área de atuação e pode estar fadada ao fracasso. Neste cenário, a problemática que se apresenta é se os procedimentos e métodos de controles adotados no setor de vendas de produtos veterinários são suficientes e refletem a realidade dos registros apresentados?

Tendo em vista que hipótese, sugere uma situação desconhecida, apresentando-se assim se buscou examinar a eficiência e veracidade precisamente dos processos da gestão, do controle interno no setor de vendas na entidade deste projeto.

Como forma de se enriquecer essa temática teve-se como objetivo geral evidenciar se os controles internos adotados na empresa são suficientes para propiciar a preservação do patrimônio, o presente estudo sugere promover o

diagnóstico dos procedimentos de controle praticado pela empresa do setor de vendas estabelecer conferência dos produtos selecionados por amostragem mediante notas fiscais, desde a entrada, registro no sistema, estocagem, venda, separação e entrega para o cliente e avaliar se os itens selecionados condiz com os registros e refletem a realidade dos fatos.

## 2. A CONTABILIDADE

É certo afirmar que, a contabilidade é muito importante para as entidades e para o controle pessoal, denominada com a ciência social seu principal objetivo é realizar controles fidedignos de pessoas físicas ou jurídicas para fins de tomadas de decisões. Interessante são as colocações de Ribeiro (2013) ao conceituar a contabilidade:

“A contabilidade, portanto, é uma ciência social que tem por objeto o patrimônio das entidades econômico-administrativas. Seu objetivo principal é controlar o patrimônio das entidades em decorrência de suas variações”.  
(RIBEIRO 2013, p.10).

Neste sentido se compreende que a contabilidade desempenha fundamental papel ao colaborar com as entidades na tomada de decisões, sendo que a mesma é assim definida como um sistema de informação que exerce o pleno controle dos patrimônios de entidades tanto aqueles pertencentes a pessoas físicas ou jurídicas.

A Contabilidade é a ciência que estuda e pratica o dever de orientar, ela contribui, conseqüentemente, no procedimento de administração das empresas, tendo papel essencial na tomada de decisões, segundo Monteiro (2013), é visto como um processo em que dados (factos contabilísticos) se transformam em informação (relato contabilístico) com a finalidade de apoiar os distintos utilizadores na tomada de decisão.

Registros históricos relatam que a Contabilidade teve seu surgimento em consequência das necessidades cotidianas da sociedade com finalidade de controlar e manter seus interesses comerciais organizados tendo por finalidade a obtenção do lucro e sucesso.

De acordo com Ludícibus (2010, p.16): “[...] a Contabilidade é tão antiga quanto o homem que pensa. Se quisermos ser pessimistas, é tão antiga quanto o homem que conta e que é capaz de simbolizar os objetos e seres do mundo por meio da escrita”.

Ainda neste seguimento histórico, Ludícibus e Marion (2011) delinham a contabilidade como um instrumento que tem por finalidade amparar de forma administrativa as decisões adotadas por uma empresa, através da coleta de dados econômicos e na mensuração, configurando-os em forma de relatórios ou declarações, e a mesma segundo afirmações de historiadores teve seu aparecimento há 2.000 anos a.C. sendo que os primeiros registros de contabilização se encontram registrados na historicidade da Suméria e Babilônia, a qual atualmente é nomeada por Iraque, paralelamente há indícios históricos de sua atuação no Egito e China.

Seu desenvolvimento se deu pela necessidade de que os comerciantes achavam propício registrar a forma como realizavam a troca de seus produtos, fazendo anotações de maneira simples sobre seus direitos e os bens de terceiros. Ainda de acordo com Ludícibus (2010) o desenvolvimento da Contabilidade ocorreu de maneira consideravelmente lenta até o surgimento da moeda.

Na proporção que os negócios iam se desenvolvendo, os comerciantes demonstravam maior preocupação em crescerem, os donos de comércio se preocupavam em comensurar as quantidades comercializadas, ou seja, estes começaram a priorizar por uma maior rentabilidade o que conseqüentemente traria maiores rendimentos de seus patrimônios, bem como maior valorização destes.

Segundo Ludícibus, Martins e Carvalho (2005):

“[...] a contabilidade nasceu das necessidades dos gestores à procura de um modelo que inicialmente foi descritivo, e, posteriormente, com sua evolução, passou a ter caráter mais marcadamente preditivo”. (IUDÍCIBUS, MARTINS E CARVALHO, 2005, p.8).

Deste modo, se observa que contabilizar se tornou algo essencial para o controle sobre os bens e propriedades, o que então fez logo surgir métodos mais diligentes para promover de forma clara e facilitada a contabilização da negócios desenvolvidos pela sociedade.

Compreende-se que a contabilidade teve seu aparecimento antes mesmo da escrita, tendo seus primeiros indicativos com o início da civilização, evoluindo constantemente vindo a ser de suma importância para a humanidade.

O controle interno é uma ferramenta importante para qualquer empresa, pois, são procedimentos e métodos, que controlam e ampliam a eficácia dos

resultados das operações, a fim a de agregar confiabilidade aos dados contábeis, facilitando o alcance de seus objetivos.

Para melhor compreensão também é interessante um apanhado histórico de maneira sucinta a respeito do desenvolvimento da Contabilidade no Brasil, de acordo com as colocações de Reis e Silva (2008), a contabilidade no Brasil teve seu início ainda no período colonial, seguindo os avanços da sociedade em relação as suas necessidades de controles contábeis.

De acordo com os autores supracitados com a criação dos armazéns alfandegários, por volta do ano de 1549 no século XVI, e, com a instituição de Gaspar Lamego, como primeiro contador do Brasil, estes se constituíram em um diferencial importante para o desenvolvimento da Contabilidade no Brasil.

Entretanto foi apenas no Reinado de Dom João I, que a fiscalização de receitas e despesas recebeu seriedade, trona-se evidente que a chegada da Família Real no Brasil se constituiu de fato algo importante para a evolução e para o desenvolvimento econômico e cultural da colônia, neste momento memorável, ocorreu a criação do Banco do Brasil, dando-se origem a emissão de cédulas e moedas.

Assim, a passo que a colônia se ampliava, os gastos também se evidenciaram tornando-se necessário maior controle das contas públicas do Estado, acontecimento que confirmou a necessidade da implantação do órgão conhecido como Erário Régio.

Paralelamente com a implantação do Erário Régio se introduziu o método de partidas dobradas, delineado pelo Frade Luca Pacioli como algo já existente em Portugal, onde se contabilizava que para cada débito existia um crédito, registros apontam que a primeira evidencia oficial de escrituração e relatórios contábeis ocorreram em 1808, pelo Príncipe D. João VI.

Essas escriturações eram registradas apenas por aqueles que tivessem estudo rebuscado de aulas de comércio, ainda segundo informações de Reis e Silva (2008), da época Colonial até o Império, o Brasil passou por fortes influências ligadas diretamente a Portugal.

E devido aos fortes vínculos entre Portugal e Brasil, as leis e implantações adotadas no país europeu de maneira imediatas eram aplicadas no Brasil, como foi o episódio do Erário Régio bem como o método das partidas dobradas de Luca

Pacioli, desta forma o desenvolvimento da contabilidade se encontrava diretamente interligada ao crescimento e necessidade da sociedade.

O tempo passou e trouxe consigo inúmeras transformações para a história da contabilidade, de acordo com Martins (2003) na Idade Contemporânea a escola italiana dominou o panorama contábil mundial até o início do século XX, assim com a promoção econômica dos Estados Unidos, esse passou a distinguir-se na escola estadunidense de contabilidade, desta maneira nos últimos dez anos do século XX, a contabilidade começou demonstrar maior preocupação por parte dos administradores das empresas, aparecendo, então a disciplina da contabilidade gerencial.

Depois destas sucintas colocações, se faz relevante algumas considerações a respeito tanto do objeto, quanto dos objetivos e quem são os usuários da contabilidade, o que se considera no tópico da próxima abordagem.

## 2.1 OBJETO, OBJETIVO E USUÁRIOS DA CONTABILIDADE

É importante destacar as mais variadas definições de contabilidade, merece realce a de Gonçalves da Silva, citada por Borges et al. (2006:32) que a contabilidade é a técnica da elevação patrimonial. “Pois, a revelação consiste na descrição, na colocação em evidência, de determinados factos.”

É ainda feita a distinção entre:

A contabilidade em latu sensu que é a ciência dos processos descritos quantitativos utilizados na análise, registo, interpretação e controlo dos factos de gestão. “Visa “quantificar” tudo o que ocorre numa unidade económica fornecendo, simultaneamente, dados para a tomada de decisões de gestão.” (BORGES ET AL., 2006 APUD SILVA, 1969, p. 58).

Desta maneira se vislumbra a contabilidade como instrumento decisivo para tomada de decisões na gestão econômica e como técnica para ascensão patrimonial.

As demonstrações financeiras que são geradas pela contabilidade podem atender a diversos tipos de usuários, entre os quais se pode mencionar como exemplos: fornecedores, investidores, governos, funcionários e bancos.

Vale enfatizar que, em geral a sociedade em sua cotidianidade necessita da contabilidade, pois essa se faz necessária em qualquer empreendimento econômico, como forma de orientar e aperfeiçoar a disposição financeira da entidade,

contribuindo com sua gestão financeira, possibilitando a prevenção de prejuízos e estabelecendo previsões de ganhos.

Neste aspecto, é que Gonçalves e Baptista (2011) posicionam suas colocações.

Através do desenvolvimento das técnicas contábeis é possível registrar, consolidar, controlar e analisar todas as mutações patrimoniais e, dessa forma, dotar a administração das entidades de informações gerenciais não só necessárias, mas, invariavelmente, fundamentais ao processo decisório. (GONÇALVES E BAPTISTA, 2011, p. 4).

Assim, compreende-se a contabilidade como parâmetro para contribuição de registros e controles para todas as possíveis modificações ocorridas no processo patrimonial.

A Contabilidade existe em qualquer empresa, seja ela pública ou privada, porém, a necessidade da mesma varia de acordo com a dimensão da unidade econômica e ainda com um maior grau de complexidade das operações. Todavia, os objetivos que se pretendem alcançar são comuns, tais como:

- a) Mensurar os elementos patrimoniais da empresa.
- b) Facultar dados contabilísticos que possibilitem ao Estado tributar as empresas e outras entidades (Entrega do Modelo 22 do IRC e da Declaração Periódica do IVA).
- c) Estabelecer políticas, planos, programas e orçamentos e o controlo dos mesmos.
- d) Proporcionar ao Instituto Nacional de Estatística (Entrega da Informação Empresarial Simplificada) os elementos necessários à Contabilidade Nacional.
- e) Apurar o cálculo do preço de custo e do preço de venda.
- f) Fornecer informações que permitam a análise da situação económico financeira da entidade.
- g) Apresentar as informações que possibilitem o controle dos ativos, dos passivos e do capital próprio.

Pois, o objetivo central do balanço patrimonial é de trazer informações ainda mais claras a seus gestores para a tomada de decisões tanto internas quanto externas, muito mais assertivas, assim como Oliveira e D'Ávila (2002), trazem suas colocações referentes ao que é o objetivo do controle.

Verificar e assegurar os cumprimentos, as políticas e normas da companhia, incluindo o código de ética nas relações comerciais e profissionais; obter informações adequadas, confiáveis, de qualidade e em tempo hábil, que sejam realmente úteis para as tomadas de decisões; prevenir erros e fraudes. Em caso de ocorrência dos mesmos, possibilitar a descoberta o mais rápido possível, determinar sua extensão e atribuições de corretas

responsabilidades; registrar adequadamente as diversas operações, de modo a assegurar a eficiente utilização dos recursos da empresa; assegurar o processamento correto das transações da empresa, bem como a efetiva autorização de todos os gastos incorridos no período. (OLIVEIRA E D'ÁVILA, 2022, p. 41).

Assim, logo se entende que o objetivo do controle interno se identifica com o desenho de segurança apropriado ao que se deve praticar nas entidades.

## 2.2 CONTROLE INTERNO

O controle interno consiste em procedimentos de controles efetivos e valores éticos, que são montados dentro da estrutura organizacional como forma de auxílio da alta administração da empresa para alcançar os objetivos da entidade, e está diretamente relacionado com a ideia de risco. Conforme definido pelo COSO 2013 e destacado pelo autor PIZO (1. Ed. 2018, p. 19) que se trata de “Processo, cuja finalidade é assegurar, num grau razoável, que os riscos serão identificados e geridos de tal forma que os objetivos da organização sejam atingidos.”.

Esta limitação ratifica que, independentemente dos esforços dedicados, o controle interno estabelecerá um grau razoável de segurança para organização, mas não pode garantir em sua totalidade que as operações não fiquem expostas a riscos, pois estes são formados por incertezas. (PIZO 2018, p.19).

Logo se compreende que, o controle interno sempre constituirá medida de segurança para entidade.

Tendo como as principais finalidades da existência de um controle interno, a “segurança ao ato praticado e obtenção de informação adequada, promover a eficiência operacional da entidade, estimular a obediência e o respeito às políticas traçadas, proteger os ativos e inibir a corrupção”, conforme citado pelo autor, CASTRO (2018) essas finalidades são essenciais para a saúde da entidade.

Além do mais, o controle interno é composto por procedimentos e atividades rotineiras que possuem limitação. Cabe à organização, regida por seus gestores administrativos definir o risco para se manter ou estender os controles internos, definir a sua estrutura e a forma de seu monitoramento.

Destaca-se, que deve ocorrer a segregação de funções para prevenir os riscos indesejados de erros humanos. Por esse motivo Pizo (2018) traz a materialidade como um planejamento de controle estratégico, pois afirma que é por meio dela será possível determinar o apetite ao risco da organização, pois quanto

menor for a tolerância aos erros, maior será o volume de processos necessários em um mapeamento de Controles Internos.

O risco é a probabilidade de perda ou incerteza ligada com a execução de um objetivo. Para cada objetivo sugerido é necessário ser feito um processo de análise de risco.

Interessante se destacar que, o controle interno se decompõe em controles contábeis e controles administrativos, tendo como parâmetros um conjunto de procedimentos que são realizados tendo por objetivo a proteção dos ativos, tendo por intuito fornecer informações confiáveis e ao mesmo tempo auxiliar a administração.

Pode-se citar que fora esses já supracitados o controle orçamentário, relatórios operacionais padrão, programa de treinamento de pessoal e auditoria também compõe o quadro de controle interno. De acordo com Crepaldi (2010):

Um plano organizacional satisfatório deve ser simples e flexível, devendo prestar-se ao estabelecimento de linhas claras de autoridade e responsabilidade. Um elemento importante em qualquer plano organizacional é a independência estrutural das funções de operação, custódia, contabilidade e auditoria interna. (CREPALDI 2010, P.389).

Assim compreende-se um dos focos do sistema de controle interno é a organização que tem por função a divisão das responsabilidades, sempre tendo como ressalva o cumprimento das obrigações de cada um dos departamentos.

É fundamental que os encargos e delegações de autoridades sejam determinados de forma que se estabeleça clareza e tudo seja também registrado, conforme coloca Almeida (2003) que:

As atribuições dos funcionários ou setores internos da empresa devem ser claramente definidas e limitadas, de preferência por escrito, mediante o estabelecimento de manuais internos de organização. (ALMEIDA 2003, p.64).

Torna-se assim evidente que, tudo que for estabelecido com clareza e responsabilidade é primordial.

### **2.2.1 Evolução Histórica Do Controle Interno**

É de extrema relevância uma busca histórica para melhor entendimento de como ocorreu à trajetória do controle interno no Brasil, neste sentido é o que expõe Lins (2014), que define controle interno como:

Processo integrado e operado pela empresa como um todo, com a intenção de fornecer razoável segurança tanto às atividades administrativas quanto às operacionais, de forma a diminuir as possibilidades de desvios de ativos, desobediência às normas, bem como os erros não intencionais. (LINS 2014, p.217).

Logo se estabelecem o controle interno como o instrumento que fornece amparo as ações da entidade.

Os registros históricos relatam que durante o período da colonização brasileira, enquanto a Coroa Portuguesa desempenhava seu comando praticamente sobre quase todos os atos que envolviam os interesses do Estado o controle sobre a emprego dos recursos públicos era motivo para inquietação.

Especificamente durante o ano de 1680, foram geradas as Juntas das Fazendas das Capitâneas e a Junta da Fazenda do Rio de Janeiro, com submissão a Portugal, com a criação do Código Pombalino, de 1761, nasce uma Corte de avaliação financeira, e conseqüentemente com a Carta Régia de 1764 fica estabelecida a implantação de Juntas da Fazenda no Rio de Janeiro e nas Capitâneas.

Neste interim em 1808, foi instalado o Erário Régio e em anexo com a criação do Conselho da Fazenda, que continha em suas projeções a imputação de adotar e controlar a execução das despesas pública de todos os documentos alusivos ao patrimônio e aos fundos públicos, com a vinda da família Real ao Brasil.

Com a Proclamação da Independência em 1822, foi estabelecido o Tesouro Nacional, com propriedades de tribunal, a partir de então pode-se mencionar que ocorreram as primeiras ações com intuito de controlar a gestão governamental através de orçamentos públicos e de balanços gerais.

Quando surgiu o Tribunal do Tesouro Público Nacional em 1831, este passou a reunir as atividades de ações fiscalizadoras do Tesouro Nacional e do Conselho da Fazenda, essas atividades envolviam a administração da despesa e da receita públicas, bem como da contabilidade e dos bens nacionais, assim como o recebimento das prestações de contas anuais de todas as repartições e a avaliação dos empréstimos e conseqüentemente da legislação fazendária.

Em 1850, em decorrência da reforma administrativa ocorrida em 1850, se afirmou como competência do Tribunal do Tesouro Público Nacional a suprema administração da Fazenda, e finalmente no ano de 1858 o Tribunal do Tesouro expandiu sua atribuição com a criação de uma Diretoria de Tomada de Contas.

Silva (2004) destaca que, o Brasil apresentava uma séria preocupação em 1922 em relação ao controle no setor público, pois naquele momento o controle interno tinha por função examinar e validar todas as informações com respeito os aspectos da jurisprudência e da formalidade, tendo como preocupação atender aos órgãos de fiscalização externa e não de que forma como os administradores operavam na prestação dos serviços públicos.

Toda essa análise da história do controle interno vem corroborar para a confirmação de que o mesmo é realizado para trazer às claras que a busca com medidas e métodos são utilizados para proteger o ativo da entidade, onde é apurada a veracidade e a transparência com os dados apresentados.

“O controle interno compreende o plano de Organização e todos os métodos e medidas, adotadas numa empresa para proteger seu ativo, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados contábeis, incrementar a eficiência operacional e promover a obediência às diretrizes administrativas estabelecidas.” (CASTRO, 2018, p.278)

Desta forma, o controle interno se torna uma ferramenta importante para o controle interno de uma entidade, bem como para prevenir fraudes e padronizar procedimentos, mostra também que existem vários tipos de controle interno, e que devemos implantar cada tipo de acordo com a necessidade de cada entidade, devem ser eficazes ao ponto de eliminar todos os tipos de erros e fraudes que muitas vezes ocorrem de forma voluntária ou não intencional, e mostrará as metas, limitações e responsabilidades do controle interno de todos os setores da organização.

### 2.3 AUDITORIA INTERNA

A auditoria interna é um conjunto de técnicas que tem como finalidade avaliar toda uma gestão de uma empresa, pelos processos e resultados gerenciais, como a através de um levantamento de confrontação entre uma situação encontrada e determinado critério técnico, operacional ou legal.

Em conformidade com colocações de Almeida (2016):

Com a expansão dos negócios, a administração da empresa sentiu a necessidade de dar maior ênfase as normas e procedimentos internos, já que os proprietários não podiam supervisionar as atividades. (ALMEIDA 2016, p. 02).

Logo se torna evidente que, para que realmente ocorra resultados satisfatórios se faz necessário o trabalho do auditor interno apontando para soluções em todos os setores da entidade.

Compreende-se a auditoria como uma técnica de suma importância que busca a melhor alocação de recursos, atuando de maneira efetiva para impedir desperdícios, inibir a improbidade, a negligência e a omissão e, principalmente, antecipando-se a essas ocorrências, para aperfeiçoar os recursos dentro da empresa.

Os resultados da Auditoria Interna atuação da Auditoria são totalmente benéficos a empresa pelo fato auxilia na:

a) identificação de excessos de controle, ocasionando dispersão dos esforços, morosidade nas operações e elevação de gastos;

b) identificação de controles inadequados, gerando risco (perdas/prejuízo) para a entidade;

c) identificação de oportunidades de melhoria de eficiência e economia nas operações (racionalização dos procedimentos);

d) identificação de ineficiências e desperdícios, incluindo inadequações nos sistemas de informações da Administração nos procedimentos administrativos ou estruturas organizacionais;

e) melhoria da execução dos trabalhos; e

f) apoio e relacionamento com os órgãos de controle externo.

A Auditoria Interna tem a preocupação com todos os controles administrativos, por produzir impactos financeiros que afetam a situação econômica e financeira da empresa, posteriormente refletida nas demonstrações contábeis.

Vale destacar alguns aspectos concernentes a Auditoria, neste sentido Motta (1992) destaca:

Auditoria é o exame científico e sistemático dos livros, contas, comprovantes e outros registros financeiros de uma companhia, com o propósito de determinar a integridade do sistema de controle interno contábil, das demonstrações financeiras, bem como o resultado das operações e assessorar a companhia no aprimoramento dos controles internos, contábeis e administrativos. (MOTTA 1992, p. 15).

Deste modo, se pode analisar a auditoria como o instrumento que projeta o controle interno da entidade, ou seja, ela consegue a habilidade de determinar como

está se desenvolvendo os métodos, qual visão e valores estão sendo atribuídos, com o intuito de proteger os bens com precisão e eficácia no mercado econômico.

### **2.3.1 Aspectos históricos da Auditoria Interna**

Para melhor entendimento com respeito à auditoria é relevante um apanhado de forma sucinta nos fatos históricos, de acordo com as colocações do autor Sergio Jund (2015) em seu livro Auditoria muito provável que o primeiro auditor, tenha desempenhado seu papel técnico no século XV ou XVI na Itália, neste ínterim na Inglaterra documentos comprovam segundo Crepaldi (2006) o termo auditoria passar a existir no século XVIII, quando se tratava a respeito do exame de contas a alteza aludia esse serviço de alguma pessoa responsável.

Ainda de acordo com Crepaldi (2006) o basilar local de origem da auditoria foi o Reino Unido tendo como o ensejo do aparecimento, a ocorrência histórica da Revolução Industrial no século XVIII, quando ocorreu a expansão e desenvolvimento econômico e a ampliação das ações de produção que tornavam a administração financeira mais complexa dando assim o ensejo para o surgimento para profissão de auditor, constata-se que com a revolução industrial ocorreram conseqüentemente grandes avanços na economia, e expansão do comércio.

Na França, no século III, os barões tinham a necessidade de realizar a leitura pública das contas e de seus domínios na presença dos funcionários que eram designados pela Coroa.

Enquanto que na Inglaterra, por exemplo, o ato era feito por meio do Parlamento, o rei Eduardo I dava aos barões o poder de nomear os seus prepostos. O próprio Rei Eduardo ordenou que verificasse as contas do testamento de sua falecida esposa, essa aprovação desses auditores era atestada em um documento que foi constituído como um dos primeiros relatórios de auditoria, denominado “probatur sobre as contas”.

No século XVII, a Inglaterra, como era a dominadora dos mares e controladora do comércio mundial, teve grandes saltos de desenvolvimento com a auditoria, pelo fato de possuir grandes companhias de comércio, instituindo o imposto sobre o lucro dessas empresas.

Importante também se destacar que, no império romano os governantes nomeavam altos funcionários, que ficavam encarregados de supervisionar todas as operações financeiras de seus administradores provinciais, e prestavam contas de

forma verbal.

A auditoria ganhou destaque após a crise econômica americana de 1929, que deu origem à obrigatoriedade de Auditoria Contábil Independente nos demonstrativos financeiros das empresas com ações em bolsa. As empresas não demoraram a perceber que poderiam reduzir seus gastos com auditoria externa, criando um serviço contínuo de conferência e revisão interna (ARCKOFF, 1978, pag. XX).

A melhoria nos controles internos ajudou a reduzir possíveis riscos do trabalho dos auditores externos, que de maneira astuta se beneficiaram com o fato de poderem se dedicar, de maneira exclusiva, ao exame da situação econômico-financeira das empresas.

No período do Brasil Colônia por volta de 1931, existia a figura do juiz colonial, que era considerado como o olho do rei, por isso era convocado pela Coroa portuguesa para verificar, de maneira mais transparente, todo o recolhimento dos tributos para o Tesouro, reprimindo e punindo fraudes.

É importante a compreensão que a auditoria interna, é um exame analítico e pericial que acompanha o desenvolvimento das operações contábeis, desde o início até o balanço; auditagem.

### **2.3.2 A Importância do Controle Interno**

O controle interno traduz a segurança do administrador, cabe ao administrador estabelecer um controle em todos os níveis, e de maneira prévia para dar suporte a todas as suas decisões.

O controle interno é peça fundamental para a auditoria, cabe a ela emitir a opinião sobre os resultados de uma gestão ou sobre a realidade dos números que foram divulgados nos balanços.

Cabe a auditoria avaliar, todos os mecanismos de controle interno, para saber o risco que se corre, quando dá opinião tendo como base em testes, e avaliar de forma assertiva toda uma gestão ou certificar um balanço mais eficiente.

O controle interno é importante tanto para os gestores quanto para os auditores, pois, a finalidade central de uma auditoria interna é de garantir aos dirigentes da entidade que os controles internos estão funcionando adequadamente.

Logo, Araújo (1998) define o controle interno como o plano de organização e o conjunto coordenado dos métodos e medidas adotados pela empresa, para salvaguardar seu patrimônio, conferir exatidão e fidedignidade dos dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a obediência às diretrizes traçadas pela administração da companhia.

Quanto maior o risco e a incerteza, muito mais importante é a verificação sobre todo o funcionamento adequado dos controles internos, neste sentido não tem a possibilidade de dissociar o controle interno da ação de administrar, fiscalizar e gerenciar. É importante ter uma visão panorâmica do que vem a ser a atividade de administração que é imprescindível, para que possamos entender todas as premissas e os postulados que são constituídos todo o controle interno.

De acordo com Almeida (2003, p.63) o controle interno pode ser concebido como “o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger seus ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar na condução ordenada dos negócios da empresa”.

Considerando que esse tem por função determinar os aspectos da entidade para que as metas sejam atingidas e os objetivos alcançados, sempre com intuito de resguardar o patrimônio.

Ainda há de se considerar as exposições de Franco e Marra (2001) que compreendem o controle interno como: “(...) todos os instrumentos da organização destinados à vigilância, fiscalização e verificação administrativa, que permitem prever, observar, dirigir ou governar os acontecimentos que se verificam dentro da empresa e que produzem reflexos em seu patrimônio”.

Neste aspecto, há de se considerar que, os autores supracitados fazem menção de que o controle interno tem sua serventia em desempenhar ponderações do processo de gestão.

### **2.3.3 tipos de controle interno**

Baseado na NBC TA 315, a norma traz que o controle interno é de responsabilidade de todos os funcionários da empresa, onde suas atividades fornecem uma segurança razoável, pois a limitadores do controle. Neste sentido o controle de gestão representa em uma organização o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis

confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa. (Almeida,1996, pg. 50)

No tocante controle interno existem três controles que são indispensáveis em uma entidade:

Auditoria interna: Faz parte do sistema de controle interno da empresa avaliando o controle interno contábil e o controle interno administrativo, mas não é sinônimo de controle interno. Ela é um dos controles que pode ser instituídos por gestores da empresa. Conceituada pelo autor Castro (7. Ed. 2018, p. 337):

“– Auditoria Interna compreende os exames, análises, avaliações, levantamentos e comprovações, metodologicamente estruturados para a avaliação da integridade, adequação, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos integrados ao ambiente, e de gerenciamento de riscos, com vistas a assistir à administração da entidade no cumprimento de seus objetivos; [...]. (CASTRO 2018, p.337).

Controles interno contábeis, são conceituados como os controles que de fato estão relacionados às demonstrações contábeis da entidade, já os Controles Internos Administrativos não necessariamente estão ligados à parte de contabilidade. Os controles internos administrativos verificam como por exemplo, o alcance das metas cumpridas pelo setor de vendas, que em primeiro momento pode ser avaliado como controle interno administrativo, mas se o gestor da entidade está preocupado com ativos que possa ser desviado, sendo este ativo um patrimônio, essa situação é classificada como Controle Interno Contábil.

Outra classificação é o que diferencia o momento do controle como preventivos e como detectivos. Conforme citado pelo autor Pizo (2018), o controle interno preventivo busca identificar um erro ou irregularidade antes que aconteça.

Os controles preventivos são todos que operam para evitar a ocorrência de erro, fraude ou falha e devem ser capazes de evitar o desvio. Exemplo: Um controle de alçada de aprovação funciona para prevenir desvios ou inapropriadas autorizações no processo. Um controle de restrição de acesso a um sistema funciona para prevenir ingresso não autorizado ou inapropriada permissão ao sistema. (PIZO 2018, p.124).

À vista disso, Pizo (2018) expõe que o controle detectivo, busca identificar um erro ou irregularidade depois que este tenha ocorrido.

Os controles detectivos são todos que operam para verificar a possibilidade de ocorrência de erro, fraude ou falha e devem ser capazes de identificar o desvio no processo ou fora deste. Exemplo: Um controle de conciliação de contas a receber funciona para identificar a falta, duplicidade ou valores

indevidos no processo. Um controle de teste de *backup* de dados funciona para validar que o armazenamento de dados está funcionando apropriadamente ou conferir uma dupla checagem no processo. (PIZO 2018, p.124).

Por mais que o Controle Interno Detetive seja importante, o Controle Interno Preventivo é o ideal se fosse possível garantir uma eficiência absoluta. O controle interno só fornece uma segurança razoável, por isso passa a ser necessário implementar alguns controles detectivos para que o que passar seja descoberto no controle preventivo.

### 2.3.3.1 Controle Administrativo

Pois, a custódia dos bens da empresa faz parte das principais responsabilidades dentro do campo administrativo, pois ele ressalta que todo um sistema contábil bem estruturado e que conte com pessoal suficiente, capacitado e motivado é um meio muito mais eficaz de proteger os bens da empresa

O controle interno representa o último elo dentro da cadeia funcional das atividades da administração, pois é a única maneira dos administradores terem ciência se os objetivos organizacionais estão ou não sendo atingidos e por quê. Segundo Castro (2018, p.278):

**controle administrativo** – compreende o plano de organização e todos os métodos e procedimentos referentes à eficiência operacional e à obediência às diretrizes administrativas, que normalmente, se relacionam apenas de forma indireta com os registros contábeis. Incluem-se controles como verificação física, controle de contratos, convênios, ações desenvolvidas, retenções e recolhimento de tributos; **controle contábil** – compreende o plano de organização e todos os procedimentos diretamente relacionados com a consistência e a fidedignidade dos registros contábeis. Compreende controles que sustentam os números apresentados nos demonstrativos elaborados pela área contábil, como os sistemas que dão suporte aos atos praticados. (CASTRO 2018, p.278).

É possível notar, que o controle interno assegura que todos os planos traçados pelos gestores sejam executados de acordo com todo o planejamento e sugere modificações ao longo do processo, sem o controle interno a empresa fica impossibilitada de fiscalizar e acompanhar todos os procedimentos, evidenciando que todo o controle de gestão é importante em todas as etapas, atividades e processos desenvolvidos dentro da organização.

### 2.3.3.2 Controle Contábil

O controle interno, reflete diretamente ao crescimento acelerado das atividades econômicas das empresas, pelo fato de contribuir de forma eficiente toda a execução das atividades para o alcance dos objetivos empresariais. Pereira (2004, p. 42) pontuou que o controle interno tem uma grande relevância durante todo o processo de gestão das empresas por sua contribuição informativa que colabora para a gestão dos empreendimentos. Contudo, é de suma importância que as microempresas e empresas de pequeno porte, por estarem em constante ascensão, tenham a possibilidade de verificar e analisar toda a existência e atuação do controle interno com o intuito de visualizar todos os procedimentos que são desenvolvidos internamente na empresa.

Outras duas importantes ferramentas que fazem parte do controle interno que é destacada por Godoy (1998, p. 51): “controle interno são controles que também podem ser caracterizados, como contábeis ou administrativos, a saber”, reforçando os controles contábeis e os controles administrativos.

Contudo, Crepaldi (2007), os controles internos de natureza contábil que envolve toda a empresa dentro de todos os sistemas, métodos e procedimentos, empregados dentro dos diversos dos setores, com o objetivo de proteger todo o patrimônio da empresa como por exemplo: bens, direitos e obrigações, e se certificar se todos os registros contábeis da empresa, tem a finalidade de comparar todos os resultados.

### 2.3.4 Papel do Controle Interno em Relação a Auditoria Interna

Os controles internos são todas as políticas que são adotadas pelas empresas com a intenção de diminuir todos os riscos durante os processos. Lembrando que as deficiências expressivas precisam ser comunicadas aos administradores e aos responsáveis pela empresa.

Pois o auditor tem a obrigação de determinar, pautado no seu trabalho de auditoria executado, quantas deficiências foram encontradas no controle interno. Os problemas de controle interno são encontrados em todas as áreas das empresas modernas: Um exemplo claro, é o setor de vendas, fabricação, compras, tesouraria etc.

Quando o controle é exercido de maneira adequada sobre cada uma das funções acima, o controle passa a assumir um papel fundamental importante, tendo como objetivo central de atingir os resultados mais favoráveis com menores desperdícios.

Os auditores enfrentam uma grande diferença de expectativas no quesito à responsabilidade em detectar as fraudes dentro da empresa. Os reguladores, no entanto, estudam novas possibilidades de implantar novas responsabilidades aos auditores com a finalidade de detectar fraudes.

## 2.4 VISÃO SOBRES VENDAS

Ressalta-se, que as vendas são consequência de um planejamento estratégico bem estruturado.

Dentro do planejamento das estratégias de vendas, os atributos principais da administração de vendas são requeridos com o intuito de orientar todo o processo do planejamento, já que esses dados o que são apresentados a gestão acaba contribuindo nas decisões sobre os direcionamentos que vão ser assumidos durante todo o planejamento. Pois o objetivo principal das vendas, é fidelizar o cliente.

Com isso é importante refletir no que Kotler e Armstrong (1993) observou, que o planejamento estratégico faz parte de um processo que tem, que tem como finalidade principal, o desenvolvimento e a manutenção trazendo alinhamento com as expectativas da empresa e com todas as transformações diante das oportunidades que o mercado apresenta.

Contudo, importa salientar que, tão ou mais fundamental que as vendas para uma empresa, são os seus clientes, pois é por meio destes que as vendas se realizam e a empresa sobrevive.

Todo o processo de vendas é todo um conjunto de etapas onde o vendedor tem a necessidade de executar e alcançar a satisfação dos seus clientes, sempre visando fidelizar cada um deles.

### 2.4.1 Vendas na Atualidade

Destaca-se, que as vendas são uma sucessão de passos que o vendedor precisa seguir, em um conjunto de etapas para a realização dentro de uma transação comercial onde a comunicação direta, tendo como objetivo final de expor bens, serviços ou ideias.

A visão de Silva et al. (2009, n.p.) postula o seguinte:

A empresa ou o profissional bem-sucedido precisa ter muito claro que tudo é sempre uma venda. Vende-se a imagem, a marca, os produtos, serviços, e até credibilidade, procurando, assim, atender, ou melhor, superar as expectativas cada vez maiores dos clientes.

Toda e qualquer empresa ou negócio, tem como objetivo vender mais e atender melhor os clientes, com a finalidade de gerar lucro (ainda maior), alcançando níveis maiores com o aumento da produtividade e das vendas.

Independente de qual seja o tamanho do seu negócio, um dos grandes desafios que estar presente na atualidade é conseguir alcançar as metas de vendas.

Com isso, toda a estruturação das estratégias que vão ser aplicadas no processo de vendas, tem a responsabilidade em atingir que foram estabelecidas, através das dinâmicas que são voltadas para o estabelecimento local.

Com isso foi pontuado por Churchill e Peter Jr. (2011, p. 07) que as vendas devem consistir em produzir bens e serviços, em ir até os clientes e levá-los a comprar, que é uma ação e efeito de vender, realizar toda uma transação, onde é transferido algo próprio para a posse alheio, já que é uma relação de duas vias.

#### **2.4.2 Vendas e Controle Interno**

O controle interno de vendas, tem como finalidade monitorar e monitorar de maneira mais eficiente, o desempenho dos vendedores onde eles são avaliados pelas atividades que são realizadas, podendo verificar a sua capacidade de alcançar as metas estabelecidas.

Todo este controle, tem como objetivo monitorar a eficiência de modo geral da sua equipe de vendas, pois influencia diretamente no resultado final da empresa.

### **3. METODOLOGIA**

Como bem nos assegura Tozoni-Reis (2009), pode-se dizer que pesquisa é um conjunto de lavamento de dados que tem o objetivo de descobrir conhecimentos em determinada área. Neste contexto, fica claro que torna possível a busca e descoberta de novos conhecimentos. O mais preocupante, contudo, é constatar que a elaboração do planejamento da pesquisa, pode se tornar muito complexo e penoso.

Para (Gerhardt e Silveira, 2009, p. 160) “Objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”. Devido a finalidade aos fins de acrescentar conhecimento científico em uma área específica, essa pesquisa se enquadra na natureza básica.

Como bem nos assegura Castro (2019), pode-se dizer que pesquisa descritiva tem como base a busca em descrever de forma rica a área estudada. Neste contexto, fica claro que a busca na coleta de informações por meio de questionário ocorre de forma aprofundada e relevante ao tema abordado.

A pesquisa se classifica em descritiva devido ao seu envolvimento em descrever as características e fatos de um setor de vendas de uma empresa de produtos veterinários. Estabelecendo relações variáveis e de experiência na coleta de informações junto aos funcionários e proprietários da entidade, visando assim a junção das características, experiência e fenômeno.

Conforme verificado por Castro (2019), a forma de abordagem qualitativa tem como base a interpretação do pesquisador. Trata-se inegavelmente de uma pesquisa mais aceitável e tem por objetivo a redução a um número buscando o entendimento profundo do caso estudado.

Segundo citado acima, a pesquisa tem abordagem qualitativa devido a interpretação dos questionários que serão aplicados. O método de análise escolhido foi o hipotético-dedutivo devido a pesquisa girar em torno de uma hipótese problema.

#### **4. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE**

Ao promover o diagnóstico dos procedimentos de controle praticado pela empresa do setor de vendas, foi identificado através dos dados do sistema operacional da empresa, que é adotado o método PEPS (Primeiro que entra, primeiro que sai) para realizar o acompanhamento do estoque de produtos.

A microempresa estuda situada na cidade de Ji-Paraná - Rondônia, atua no ramo de distribuição e atacadista de medicamentos veterinários e pet shop desde o ano de 2009, veio conquistando seu espaço no mercado e hoje atende todo estado de origem e o estado do Acre. Conta com 5 colaboradores em seu quadro de funcionários internos, sendo distribuídos em gerente, financeiro, faturamento, estoquista e conferente.

Apesar de seus gestores considerar ser uma empresa familiar, esse pensamento deve ser revisado, pois a microempresa vem se tornando referência na linha pet nos estados em que atende, principalmente na linha de banho e tosa, por contar com laboratórios de alto padrão em seu catálogo de vendas, com isso, tendo um crescimento considerável tanto de novos clientes, como na maximização das vendas de sus clientes parceiros.

#### 4.1 SETOR DE VENDAS

O setor de vendas da microempresa estudada é onde ocorre todo o processo da venda, desde o primeiro contato com o cliente até a chegada dos produtos adquiridos por ele que anda em conjunto com o setor de expedição. Esse setor conta com 4 vendedores, 1 promotor de vendas e 1 gerente comercial que atendem por região, essa que são divididas por cidades.

Os pedidos são enviados através do sistema força vendas instalado em tablets disponibilizados para os vendedores externos que fazem atendimentos personalizados para cada clientes. Após fechar a venda, esse pedido é enviado para a microempresa através do sincronismo de dados e recebido pelo setor de expedição de pedidos para dar início ao processo de separação.

O pedido chega ao setor expedição o colaborador responsável pela separação de pedidos dá-se início a separação dos itens que contêm nesse pedido, após a separação, esse pedido vai para o setor de conferência, aonde outro colaborador responsável pela conferência realoca os itens em uma mesa para fazer as devidas conferências entre o que está no pedido e o que foi separado. Após conferir se todos os produtos foram separados corretamente, esse mesmo colaborador prepara caixas de papelão e embalada os itens perfeitamente, sempre atento em preencher todos os espaços das caixas para que não ocorra avarias.

Após embalados os produtos em caixas de papelão os volumes são identificados com nome da razão social do cliente e colocados no palets para aguardar os próximos passos. No pedido é anotado quem separou, quem conferiu e quem embalou todos os itens constantes nele, juntamente com o horário que finalizou cada processo e com a quantidade de volume total.

Em seguida esse pedido vai para o setor de faturamento, onde o responsável por esse setor emite a nota fiscal, dando saída desses itens no sistema,

emite os boletos bancários se necessário e imprime as etiquetas de identificação desses volumes. Nessas etiquetas constam a razão social do cliente, cidade, número da nota fiscal e quantidade de volumes. Posteriormente essas etiquetas são coladas nas caixas de papelão para a identificação das mesmas e são liberadas para coleta através de transportadora terceirizada.

Quando essa nota da entrada na transportadora é emitida o CTe (conhecimento de transporte eletrônico) que pode ser acessado virtualmente pelo emitente da nota fiscal eletrônica para acompanhamento de todo trajeto, e assim a mercadoria segue viagem até a loja do destinatário. Assim que essa nota é entregue para o destinatário e dado baixa no CTe da transportadora é finalizado os processos de venda referente a esse pedido.

#### 4.2 PROCESSO DOS PRODUTOS SELECIONADOS

Considerando a grande quantidade de produtos que a empresa possui, foi usado a estratégia de selecionar cinco produtos, sendo eles, condicionador profissional 5 litros, shampoo branqueador 5 litros, shampoo neutro 5 litros, shampoo pelagem escura 5 litros e shampoo 1x6 5 litros, produtos esses pertencentes ao alta demanda de vendas para fazer o acompanhamento no período de 30 dias de todas as etapas que esses itens passam e se os procedimentos adotados pela empresa estudada são eficientes para a preservação do patrimônio.

O acompanhamento teve início no dia 10 de fevereiro de 2022 com a chegada da reposição mensal que a empresa faz, dando entrada em 100 unidades de condicionador 5 litros, 120 unidades de shampoo branqueador 5 litros, 251 unidades de shampoo neutro 5 litros, 50 unidades de shampoo pelagem escura 5 litros e 60 unidades de shampoo 1x6 5 litros, após a chegada no depósito esses itens seguiram para os procedimentos padrão adotados pela microempresa.

Devido a necessidade de os produtos serem enviados pelo fornecedor localizado no estado do Rio Grande do Sul, a nota foi emitida no dia 28 de janeiro de 2022, porém foi dada entrada dos produtos apenas no dia 10 de fevereiro de 2022 devido ao traslado necessário até o estado de Rondônia, onde a microempresa que está sendo estudada se localiza.

Com a chegada dos produtos no dia 10 de fevereiro de 2022 no depósito da microempresa, deu-se início aos procedimentos padrões utilizados, conferência dos

produtos físicos em comparação com a nota fiscal eletrônica, após a conferência, os produtos foram realocados para o estoque separados por tipo e levando em consideração o lote, data de fabricação e data de vencimento de cada um.

Já a respeito da nota fiscal, essa foi redirecionada para o setor fiscal da empresa, onde o colaborador responsável deu entrada no sistema operacional obedecendo todos os tramites necessários para que não ocorra falhas no lançamento e assim reajustando o estoque para que possa receber os pedidos venda futuros, esses enviados pelos seus vendedores externos.

Devido a empresa utilizar o método de controle PEPS, foi identificado produtos em estoque com validades diferentes das validades dos itens que chegaram no dia 10 de fevereiro de 2022, havendo assim a necessidade de fazer o remanejo desses itens para que os que estão mais próximos dos vencimentos saiam primeiro e assim não ocorra prejuízos futuros.

Com os produtos que já estavam em estoque somaram as quantidades totais de cada item de 148 unidades de condicionador 5 litros, 155 unidades de shampoo branqueador 5 litros, 324 unidades de shampoo neutro 5 litros, 79 unidades de shampoo pelagem escura 5 litros e 92 unidades de shampoo 1x6 5 litros, quantidades essas que fizeram parte do nosso acompanhamento.

Após o manejo dos produtos selecionados para acompanhamento foram liberados os pedidos para separação. O colaborador responsável fez o recebimento dos pedidos via sistema e os imprimiu para dar início a separação dos itens e as devidas conferências sempre atento aos lotes e vencimentos, dente o período dos 30 dias foi acompanhado todos os pedidos e seus procedimentos.

Decorrido os 30 dias de acompanhamento foi levantado a saída de 39 unidades de condicionador 5 litros das 148 unidades que havia em estoque, 78 unidades de shampoo branqueador 5 litros das 155 unidades em estoque, 169 unidades de shampoo neutro 5 litros das 324 unidades em estoque, 9 unidades de shampoo pelagem escura 5 litros das 79 unidades em estoque e 17 unidades de shampoo 1x6 5 litros das 92 unidades que havia em estoque.

Todos os pedidos realizados dentre esse período, foram entregues com sucesso aos seus devidos destinatários, sem nenhuma ocorrência de avarias ou faltas. Em relação ao estoque, foi realizado a conferência periódica do estoque dos itens selecionados para acompanhamento e não ocorreu nenhuma divergência em

relação ao sistema e ao físico, principalmente dos itens que estavam com a validade mais próximas.

## **5. CONCLUSÃO**

A partir do acompanhamento realizado dentre os 30 dias, foi possível verificar os diversos processos que os produtos passam até a chegada no cliente destino, exigindo assim um trabalho em equipe para que ocorra êxito, foi identificado em todas as etapas empenho de todos os colaboradores principalmente quando se trata de acompanhamento de lote e validade dos produtos.

Foi acompanhado todos os passos de todas as etapas, e não foi identificado algum sinal de falha a respeito do controle interno no setor de vendas da empresa estudada, os colaboradores passam por capacitações que refletem bem nas atividades realizadas no decorrer dos processos fazendo assim a preservação do patrimônio da entidade.

Durante o processo da pesquisa constatamos que os controles adotados no setor de vendas são suficientes e refletem a realidade, pois os procedimentos e métodos utilizados são seguidos à risca pelos colaboradores, como as conferências periódicas do estoque por fornecedor, quantidade, validade, lote e tipo de produto. No momento que ocorre uma falha ela é detectada e solucionada a tempo de não acarretar danos futuros.

Por tanto, no decorrer do acompanhamento junto aos colaboradores, após a seleção dos produtos feitos por amostragem, foi identificado os seguintes processos de controle, que são: manter o estoque regulador em dia, fazer acompanhamento dos vencimentos dos produtos em estoque e acompanhar a entrega até o destino. A avaliação dos itens selecionados foi realizada mediante a contagem física feita pelo colaborador responsável e confrontado com o sistema operacional, deixando claro que reflete a realidade dos fatos mantendo assim a preservação do patrimônio da entidade.

No decorrer da pesquisa foi identificado que os controles adotados pela empresa impedem no estoque a falta, o vencimento e a perda do produto, e cria-se a fidelidade com o cliente ao realizar a entrega em dia sem ocorrências de falhas e atrasos devido aos controles existentes realizados periodicamente.

Conclui-se que toda empresa independente de seu regime estrutural, deve-se ter todo um cronograma desde a aquisição da mercadoria até a sua expedição, devendo assim respeitar todas as etapas para ter um controle interno e preservação de seu estoque contribuindo com o bom funcionamento da empresa e trazendo os resultados desejados e assim solidificar sua empresa no seu ramo de atividade.

## 6. REFERÊNCIAS

ACKOFF, R.L. **Planejamento empresarial**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978.

ALMEIDA, Jose Elias Feres de. **Fundamentos de Contabilidade Para os Negócios Introdução a Contabilidade**. São Paulo: Gen Atlas, 2016.

ALMEIDA, Marcelo C. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 1996, p. 50.

ALMEIDA, Marcelo Cavalcante. **Curso Básico de Contabilidade**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ANDERSON, E., & Oliver R. L. (1987). **Perspectives on behavior-based versus outcome-based salesforce control systems**. *Journal of Marketing*, 51(1), 76–88.

ARAÚJO, Francisco José de. **A estruturação dos controles internos e a independência da auditoria interna**. Vitória- ES. COBRAI (Congresso Brasileiro de Auditoria Interna), 1998. p. 5.

ATTIE, William. **Auditoria: conceitos e aplicações**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BORGES, A. Rodrigues, A. Rodrigues, R. (2006). **Elementos de Contabilidade Geral, 23ª Edição**, Lisboa: Áreas Editora (2010). **Elementos de Contabilidade Geral, 25ª Edição**, Lisboa: Áreas Editora.

CASTRO, Domingos Poubel de. **Auditoria, contabilidade e controle interno no público**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2018.

CASTRO, Domingos Poubel de. **Trabalho de conclusão de curso (TCC): uma abordagem leve, divertida e prática**. Disponível em: Minha Biblioteca, Editora Saraiva, 2019.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Controle interno nas empresas – 10**. São Paulo: Atlas, 1998. p.19.

COSTA, Carlos Baptista - **Auditoria Financeira Teoria e Prática**. 9ª ed. Lisboa: Rei dos Livros, 2010. ISBN 9789898305114.

CHURCHILL, Gilbert A.; JR. PETER, J. Paul. **Marketing: criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2011.

CREPALDI, S. A. **Contabilidade gerencial: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CREPALDI, Silvio. **Auditoria Contábil: Teoria Prática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CREPALDI, Silvio. **Curso Básico de Contabilidade**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GERHDT, Antonio da Silva. **Metodologia de Pesquisa em Ciências**. ed. Ltc. 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GODOY, J. A. de. **Controle interno nas empresas**. São Paulo: Atlas, 1998.

GONÇALVES, Eugenio Celso, Baptista, Antonio Eustaquio. **Contabilidade Geral**. 7ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

IBRACON, **Instituto dos Auditores Independentes do Brasil**. Disponível em: Acesso em: 22 de set. de 2007.

LUDÍCIBUS, Sérgio de, MARTINS, Eliseu, CARVALHO, L. Nelson. **Evolução da Contabilidade**. São Paulo, Atlas, 2005.

LUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo, Atlas, 2010.

LUDÍCIBUS, Sérgio de, MARION, Jose Carlos. **Curso de Contabilidade Para Não Contadores**. 7ª. Ed. São Paulo, Atlas, 2011.

JUND, Sergio. **Auditoria: conceitos, normas, técnicas e procedimentos: teoria e 700 questões – estilo ESAF, UNB e Outras**. 6. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2015.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1993.

LAS CASAS, A. L. **Administração de Vendas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005

LINDON et. al. (2008). Mercator XXI **Teoria e Prática do Marketing**. 11ª Edição, Dom Quixote. Lisboa.

LINS, Luiz dos Santos. **Auditoria**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MARTINS, E. **Contabilidade de custos**. 9ª edição. São Paulo. Atlas. 2003. p. 21,22.

- MOTA, João Mauricio. **Auditoria Princípios e Técnicas**. Ed. Atlas. 1992.
- MONTEIRO, Sonia (2013). **Manual de Contabilidade Financeira**, Porto: Vida Económica.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e práticas**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- OLIVEIRA, Marcelo Aparecido Martins de, D'AVILA, Marcos Zahler. **Conceitos e Técnicas de Controle Interno nas Organizações**. 1ª. ed: Nobel, 2002.
- PEREIRA, A. N. **Controles internos empresariais e gestão: visões e importância – uma abordagem exploratória**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004. (Coleção Contabilidade Vista e Ver).
- PIZO, Frank. **Mapeamento de controle interno SOX**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- RAMOS, Priscilla Martins et al. **Um Estudo Científico do Componente Preço e sua Relação com o Marketing Mix de Produto Brasileiro de Exportação: uma Pesquisa Multicasos nas Empresas do Consórcio de Exportação de Calçados de São João Batista/ Santa Catarina**. 2005. Disponível em: Acesso em: 20 out. 2020.
- REIS, Aline de Jesus, SILVA, Selma Leal da. **A história da contabilidade no Brasil**. 2008.
- RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade Básica**. São Paulo, Atlas, 2013.
- Sergio, Amorim da Silva. **Metodologia de Ciências**. São Paulo, Atlas. 2015.
- SILVA, Amanda Kelly da. Et al. **Técnicas de vendas: uma ferramenta para alavancar as receitas**. 2009. Disponível em: Acesso em: 20 out. 2020.
- SILVA, César Augusto Tiburcio. **Contabilidade Básica**. 2014. Disponível em: Acesso em: 20 out. 2020.
- SUNDER, Shyam. **Teoria da Contabilidade e Controle**. São Paulo: Atlas S.A, 2014.
- TOZONI-REIS, Marilia Freitas de Campos. **Metodologia de Pesquisa**. Curitiba 2009.