

Controle interno: atribuições e finalidades aplicadas em uma cooperativa de crédito

Bruna Laureano Fernandes
Faculdade Capivari – FUCAP
brunafernaandes@hotmail.com

Maria Aparecida Cardozo, Msc.
Faculdade Capivari – FUCAP
maricida_88@hotmail.com

Resumo

Para que uma entidade consiga se destacar no mercado, é preciso que a mesma possua organização capaz de fazer com que os setores funcionem de forma correta e uniforme, é fundamental que as informações tenham autenticidade. O papel do controle interno dentro da cooperativa é importante devido que ele é fonte geradora de informações aos gestores para as tomadas de decisões. Com base nesse contexto, se dá à elaboração desta pesquisa relatando além de conceitos de controle interno, os tipos de controles existentes, como também sua relação com a contabilidade. Tem-se então a seguinte pergunta de pesquisa: quais os principais aspectos do controle interno da Cooperativa de Crédito Alfa? Destaca-se como objetivo geral do trabalho demonstrar os principais aspectos do controle interno da Cooperativa de Crédito Alfa. Os objetivos específicos são: a) destacar os tipos de controle interno e suas aplicações como base na literatura; b) identificar a existência e quais as formas de controles utilizadas pela Cooperativa de Crédito Alfa; c) identificar quais as possibilidades de fraudes e erros no objeto de estudo; d) analisar como a prática do controle interno pode contribuir em um melhor desempenho da Cooperativa de Crédito Alfa. Foram realizadas pesquisas bibliográficas para definição dos conceitos utilizados para auxiliar a pesquisa. Para alcançar o objetivo, foi realizada uma entrevista semiestruturada, a abordagem do tema foi de forma qualitativa. No estudo realizado na Cooperativa notou-se que ela detém de um sistema de controle interno eficiente com suas atribuições qualificadas e com desempenho dos colaboradores com diferencial, com todos os treinamentos, manuais e cartilhas disponíveis para auxiliar no dia-a-dia.

Palavras-chave: Controle Interno; Cooperativa; Contabilidade; Gestores

Linha Temática: Controladoria

1 Introdução

O estabelecimento de um controle interno eficiente garante a entidade informações precisas sobre os caminhos a percorrer até chegar a suas metas e objetivos garantindo assim um bom desenvolvimento das atividades tanto operacionais quanto sistêmicas.

As cooperativas de crédito além de ser regido pela Lei nº 5.764/71, por fazerem parte do sistema financeiro nacional, acatam a Lei complementar nº 130/09, que discorre sobre o sistema nacional de crédito cooperativo e pela Resolução Conselho Monetário Nacional nº 4.434/15, que dispõe sobre a constituição e funcionalidade da instituição (BRASIL, 1971).

Em virtude da globalização os mercados vêm ganhando força e gerando aberturas de novas empresas, buscando empreendedorismo e assim sucessivamente a busca por instituições financeiras por cooperados.

A empresa objeto desse estudo é a Cooperativa de Crédito Alfa, constituída em 1993, com 22 sócios, está situada na cidade de Braço do Norte no estado de Santa Catarina. Por falta de autorização do representante legal da instituição, ao decorrer do trabalho a mesma será representada pelo nome fictício Cooperativa de Crédito Alfa.

Sendo assim a pergunta de pesquisa é: quais os principais aspectos do controle interno da Cooperativa de Crédito Alfa?

O objetivo geral deste trabalho é demonstrar os principais aspectos do controle interno da Cooperativa de Crédito Alfa.

Com o intuito de alcançar o objetivo geral, obtém-se como objetivos específicos: (a) destacar os tipos de controle interno e suas aplicações como base na literatura, (b) identificar a existência e quais as formas de controles utilizadas pela Cooperativa de Crédito Alfa, (c) identificar quais as possibilidades de fraudes e erros no objeto de estudo (d) analisar como a prática do controle interno pode contribuir em um melhor desempenho da Cooperativa de Crédito Alfa.

O trabalho justifica-se diante da importância da elaboração e análise das medidas econômico-financeiras, tornando-se possível fazer estimativas sobre a evolução da cooperativa, empregando como base os elementos obtidos na pesquisa.

Tendo em vista o objetivo proposto, o artigo está estruturado da seguinte forma: iniciando com a introdução, em seguida o embasamento teórico, os métodos e técnicas utilizados para elaboração da pesquisa, logo adiante apresentação dos resultados, as considerações finais e por fim, as referências utilizadas.

2 Embasamento Teórico

O cooperativismo é definido por uma associação autônoma de pessoas que unem forças de forma espontânea para fazer as suas necessidades e pretensões econômicas, sociais e culturais. Seus pilares se norteiam na igualdade de direitos entre os sócios e na adequação do trabalho alheio (GUAZZI, 1999).

Para Pereira (1993), o cooperativismo teve sua origem de um conflito social construído pelo capitalismo, e não pela ideologia capitalista, sendo que as ideias foram motivadas pela corrente liberal.

O cooperativismo reúne valores e práticas que o vinculam com a sustentabilidade com meio socioeconômico visando o bem estar social, cultivando em sua essência a democracia, solidariedade, independência e autonomia (SOUZA; MEINEN, 2010).

Os princípios do cooperativismo são: adesão voluntária e livre, gestão democrática e livre, participação econômica dos cooperados, autonomia e independência, educação, formação e informação, intercooperação, interesse pela comunidade (SANTOS; GOUVEIA; VIERA 2008).

O cooperativismo brasileiro foi regulado apenas com a publicação da Lei 5.764/71 que definem a política nacional de cooperativismo, instituindo o regime jurídico das associações cooperativas, e também no artigo 4º apresenta características que identificam uma cooperativa, sendo assim a mesma apresentam em sua constituição diferentes tipos de sociedades, trazendo consigo o objetivo principal que é prestação de serviços aos associados visando o aumento de suas atividades produtivas (BRASIL, 1971).

Conforme a Resolução da Organização das Cooperativas do Brasil nº 056/2019, define que ao invés de existirem treze ramos cooperativos, os mesmos se agruparam a fim de tornar um sistema mais eficiente e prático, sendo eles reclassificados em sete ramos: agropecuário; consumo; crédito; infraestrutura; trabalho, produção de bens e serviços; saúde e transporte (OCB, 2019).

O modelo de cooperativismo de crédito, por exemplo, vem sendo usado para possibilitar a abertura de novos campos de atuação, a fim de proporcionar melhor atendimento da formação, estrutura, composição e a participação em múltiplos setores econômicos (MEINEN, 2012).

Polonio (2004), afirma que as cooperativas de crédito, são entidades que tem como propósito disponibilizar aos seus cooperados crédito e moeda, através da solidariedade, economia e uma taxa baixa de juros, para qualquer ramo de atividade.

O cooperativismo de crédito surgiu na Europa, na época da revolução alemã onde nasceram dois tipos de cooperativismo, sendo a primeira na área rural por Friedrich Wilhelm Raiffeisen no ano de 1849, associação de assistência aos agricultores classe baixa. A segunda foi criada por Hermann Schuelze Delitzsch onde está é voltada para o centro urbano criando cooperativas de produção local e artesões (LEITE; SENRA, 2005).

Somente em 1902, surgiu a primeira cooperativa de crédito no Brasil na cidade de Nova Petrópolis sendo o fundador o padre suíço Theodor Amstad, juntamente com um pequeno grupo de agricultores para assim atender as necessidades financeiras das famílias locais, criando assim a primeira cooperativa o SICREDI Pioneira instituição existente até hoje (PAGNUSSATT, 2004).

A lei complementar nº 130/2009 define como os objetivos principais das cooperativas de crédito, seguindo esta lei as cooperativas estão aptas a conceder créditos, captação de depósitos à vista e a prazo de seus cooperados, realização de pagamentos de contas de não cooperados atendendo a toda demanda que julgar necessário exemplo são pessoas jurídicas, físicas e seu foco inicial agricultores (BRASIL, 2009).

Nesse sentido, minimizar riscos, garantir uma gestão confiável e estabelecer critérios para um bom controle interno é fundamental.

Segundo Attie (2006), o controle interno é uma ferramenta que gera confiabilidade aos resultados gerados pelos fluxos de operações, que possibilita apoio aos gestores, cada entidade tem seu controle interno independente de porte e seu segmento.

Nota-se que a entidade e o controle interno devem estar interligados a todas as funções da organização, que são voltadas para averiguar os dados que permitem prevenir erros desnecessários ao patrimônio da empresa. (FRANCO; MARRA, 2001).

Para Crepaldi (2007), o controle é formado pelo plano de organização e de todos os procedimentos e métodos adotados pela empresa para proteger seus ativos, controlar a veracidade dos dados fornecidos, ampliando a eficácia e assegurar a boa aplicação dada pelos gestores.

Por sua vez o controle interno poderá gerar custos a entidade, mas depende de como será feito, pois é possível implantar um sistema de controle eficiente com os recursos já existente e com colaboradores que conheçam o trabalho a ser desenvolvido e identificar todas as fragilidades nos processos e aplicar suas melhorias (ASSI, 2014).

Conforme Assi (2014), com o desenvolvimento do controle interno, as discussões sobre controle estão mais frequentes e os riscos operacionais sucessivamente estão ligados ao mesmo, sendo assim o Banco Central do Brasil definiu a Resolução nº 2.554/98.

Conforme a Resolução nº 2.554/98 do BACEN é o enquadramento da entidade em todos os regulamentos internos e externos assim formalizando os controles contábeis de processos, produtos e pessoas (BACEN, 1998).

Com a entrada em vigor da lei nº 9.613/98 foi criado o COAF que significa o Conselho de Controle de Atividades Financeiras, sendo sua função: coordenar; propor mecanismo de cooperação; troca de informações, operando de forma rápida e ágil no combate a corrupção, o qual poderá recorrer aos órgãos da Administração Pública sobre os dados de pessoas envolvidas ilicitamente (BRASIL, 1998).

No ano de 2012 foi sancionada a lei nº 12.683/12, que altera a forma de desempenho do sistema do COAF (Conselho de Controle Atividades Financeiras), a qual torna mais eficiente a averiguação nos crimes existentes dentro das cooperativas, tais como: lavagem de dinheiro; comerciantes de artigos de luxo; doleiros, sendo necessária que o profissional que identificou tal fraude no sistema venha aplicar às medidas cabíveis a situação, a lei também alterou o valor da multa passando de R\$ 200 mil para R\$ 20 milhões (BRASIL, 2012).

São vários os meios de Controle Interno: livros, fichas, mapas, boletins, faturas, documentos e as formas que cada instituição adequa ao seu funcionamento.

Para Crepaldi (2004) existem dois tipos de controles que se se destacam sendo representados por controles contábeis e controle administrativo, analisando as informações que os dois trazem a entidade é possível notar que os dois possuem mesma função de proteger. Controles contábeis são identificados por representarem todo o plano de organização, métodos e procedimentos utilizados para proteção do patrimônio. Os controles administrativos compreendem o plano de organização, métodos e procedimentos utilizados para proporcionar eficiência às operações, dar ênfase à política de negócios da empresa e seus registros contábeis.

Para um bom funcionamento das operações do controle interno, é necessário planejamento, eficiência e serviço humanizado competente e comprometido com as atividades estabelecidas, dentro do controle interno existem classificações a serem seguidas dependendo do seu ramo de trabalho.

Existem três classificações dentro do controle interno: controles organizacionais, que estão ligados na estrutura organizacional e na distribuição de tarefas sendo as funções desempenhadas por pessoas especialistas no assunto; controle de sistema de informação, que deve ser definido conforme estrutura, é responsável pela captação das informações, identificação de possíveis erros e prestando auxílio nas tomadas de decisões; controle de procedimento, que é definido pela empresa, seguindo seus protocolos, normas que foram programas documentados através de controles independentes da instituição (CREPALDI, 2007).

3 Métodos e Técnicas da Pesquisa

Quanto ao enquadramento metodológico o trabalho se classifica em relação à natureza do objetivo a pesquisa é exploratória, pois tem como objeto de estudo uma única empresa a Cooperativa de crédito Alfa. A pesquisa exploratória é o início de todo trabalho científico, pois

se busca mais referências bibliográficas como fundamento para facilitar (ANDRADE, 2006).

No que se refere à natureza da pesquisa trata-se de um estudo teórico e prático. Os aspectos teóricos refletem a exploração de conceitos e teorias em livros e demais publicações que tratam do tema exposto. É uma pesquisa em diversos meios que visam contemplar ao máximo o alcance do seu objetivo, feita em uma gama de material bibliográfico (MEZZAROBÀ; MONTEIRO, 2003). Em relação ao aspecto prático, o estudo investiga um único objeto em profundidade, qual seja a empresa Cooperativa de Crédito Alfa. A pesquisa prática visa o recolhimento de dados e informações dentro de uma determinada apresentação, que possam auxiliar ao objeto de interesse (MEZZAROBÀ; MONTEIRO, 2003).

A lógica da pesquisa se dá de forma dedutiva, ciente de que parte dos conhecimentos gerais para especificação do controle interno. Segundo Marconi e Lakatos (2011), o método dedutivo reconhece que para toda afirmação já existente, se obteve estudo aprofundado acerca do mesmo evidenciando sua verdade.

A coleta de dados se desenvolve a partir de dados primários, pois foram obtidos diretamente em campo na forma de entrevista semiestruturada e secundário (ANDRADE, 2006).

Em relação à abordagem da pesquisa o estudo se classifica como qualitativo, pois não se utiliza de cálculos para que o resultado seja obtido, ou seja, os dados foram analisados de forma descritiva. O método qualitativo dispõe da coleta de dados e análise dos mesmos detalhando sobre um determinado assunto, sem a necessidade de instrumentos estatísticos (MARCONI; LAKATOS, 2011).

Em relação ao resultado da pesquisa, pode-se afirmar que se trata de um estudo aplicado, pois gera conhecimento em resposta à solução da pergunta de pesquisa: Quais os principais aspectos do controle interno da Cooperativa de Crédito Alfa? Segundo Pradanov (2013), o estudo aplicado visa expor os métodos e as técnicas de pesquisa para a coleta de informações visando às questões em estudo.

Os procedimentos técnicos perpassam por uma pesquisa bibliográfica e por um estudo de caso. De acordo com Severino (2007), o estudo bibliográfico tende a enaltecer o tema de acordo com que já existe nos registros impressos, utilizando-se de teorias já formatadas. Já o estudo de caso é adotado para auxiliar no atingimento das informações sobre a pesquisa abordada, permitindo assim amplificar o conhecimento acerca dela.

Os instrumentos para coleta dos dados são: entrevista semiestruturada e a observação. A entrevista é aplicada com 5 colaboradores da cooperativa e a observação acontece no decorrer da pesquisa. Segundo Lakatos e Marconi (2008), a entrevista semiestruturada é um diálogo informal entre duas pessoas (entrevistador e entrevistado) que conversando entre si, expõem seu ponto de vista à frente da pergunta feita. A observação é um mecanismo de coleta de dados, que não é feito somente pela técnica de ouvir e falar, mas também em analisar os acontecimentos diários que se anseia alcançar (LAKATOS; MARCONI, 2008).

Nesse contexto os procedimentos para a coleta e análise dos dados se dão da seguinte forma: a primeira etapa da pesquisa trata da busca em livros, revistas, artigos científicos e outros materiais disponíveis relacionados ao tema estudado com o intuito de adquirir conhecimento e embasamento teórico. Para isso foi pesquisado sobre o trabalho da contabilidade em conjunto com controle interno, cooperativas, cooperativas de crédito e controle interno com suas atribuições e finalidades.

A segunda etapa incide na busca das informações com as responsáveis pelo setor de controle interno da Cooperativa Crédito Alfa. Essa busca foi realizada através de conversas informais e observação da rotina do departamento.

Já a terceira etapa do estudo, busca os tipos de controles internos identificados dentro

da empresa e as possibilidades de fraude e erro, assim como as formas de prevenção. Para tanto se tem a aplicação de uma entrevista semiestruturada com alguns colaboradores para evidenciar o ponto de vista do mesmo à frente da cooperativa.

A quarta e última etapa, buscou as formas de controle interno utilizado pela cooperativa, Essa etapa leva em consideração as práticas de controle encontradas no decorrer da pesquisa e na realidade da cooperativa de Crédito Alfa.

4 Apresentação dos Resultados

A Cooperativa de Crédito Alfa, fundada em 1993, é uma instituição financeira que atua na cidade de Braço do Norte, com um total de aproximadamente 170 funcionários como forma de tributação o Lucro Real, tendo como principal objetivo proporcionar, por meio da mutualidade, a assistência financeira e prestações de serviços, tipicamente bancário aos associados.

Atualmente possui agências instaladas nos municípios: Braço do Norte; São Ludgero; Armazém; São Martinho; Rio Fortuna; Grão-Pará; Orleans; Tubarão; Jaguaruna; Gravatal; Pedras Grandes; Treze de Maio; Pescaria Brava e Laguna.

A Cooperativa possui dentro da sede setor específica para cada segmento sendo 21 setores presentes cada um conta com quadro de funcionários qualificados a suas funções prezando pelo bom atendimento e excelência.

A contabilidade da cooperativa e da central dispõe de um sistema que unifica as informações, ou seja, é centralizada e com objetivo de gerar eficiência entre os processos realizados dentro da instituição qualquer mudança que haja em algum processo, a central já tem acesso imediato.

Nesse contexto, a análise e discussão dos resultados dessa pesquisa se dão a partir do cumprimento dos objetivos específicos propostos. Portanto, o primeiro objetivo específico do estudo é destacar os tipos de controle interno e suas aplicações como base na literatura. Esse objetivo se cumpre de forma mais completa no referencial teórico por estar embasado na literatura. De forma resumida pode-se afirmar que o controle interno tem a ação de prever erros a que venha prejudicar o princípio da organização e deve estar ligado a todas as funções da organização, possibilitando prevenir erros desnecessários ao patrimônio da empresa.

O segundo objetivo específico da pesquisa é relatar quais ações de controle interno são utilizados pela Cooperativa de Crédito Alfa.

No decorrer da pesquisa observou-se que a cooperativa realiza habitualmente vários processos distintos de controle dos processos. São realizadas conferências através de amostragem dos setores presentes na cooperativa, com a finalidade de verificar as conformidades ou não dos procedimentos realizados. Se for constatado não conformidade apresenta-se sugestão de melhorias e prazo para regularização do processo. As análises são efetuadas periodicamente, verificando todas as situações, evitando possíveis problemas.

Dentro do processo administrativo, a cooperativa realiza treinamentos pessoais e corporativos, cursos como prevenção de lavagem de dinheiro, treinamento pertinentes ao sistema utilizado na cooperativa. Os treinamentos têm a finalidade de proporcionar adequado conhecimento aos colaboradores, o que contribui com o sucesso dos processos operacionais, evitando o máximo de erros.

Relacionado à área tecnológica, a cooperativa investe em sistema seguro e claro. Os terminais de atendimento e aplicativos realizam avisos e solicitam confirmação das informações antes da realização de qualquer transação, com a senha de uso pessoal e intransferível para utilização aos mesmos. Existem distintas medidas de segurança e controle que evitam erros e

possíveis fraudes.

Quanto às transferências de recursos, é realizada análise para aprovação ou não dos valores. No que diz respeito à movimentação de valores, existe um limite de segurança adotado como padrão pela cooperativa. Em relação à movimentação de valores mais altos que o limite padrão, é de grande importância levantar todas as informações sobre o associado, analisando se os valores são eventuais ou fixos, se há necessidade de mais de uma autorização. Todas essas medidas são necessárias, visto que pode haver fraudes com perda de dados ou até mesmo fraude, como exemplo, falsificação de boletos.

Quanto ao item de compras, a cooperativa possui estoque de materiais expediente. Para realização de qualquer compra ou contratação de serviço é realizado no mínimo dois orçamentos, analisando preço e qualidade do produto. Os pagamentos são contabilizados pelo regime de competência, sendo lançados para despesa ou para o patrimônio da cooperativa. Caso seja um bem patrimônio é realizado o cadastro dele no imobilizado, etiquetando e realizando depreciação conforme legislação. São realizadas conferências mensais dos produtos em estoque e do controle patrimonial.

Em relação às contas a pagar, a cooperativa possui um sistema de gestão empresarial. O colaborador realiza a inclusão do pagamento no sistema, informando todos os dados, como descrição da despesa, vencimento, forma de pagamento. No dia do vencimento os pagamentos são efetivados com a assinatura eletrônica de dois diretores.

Portanto, considera-se que a Cooperativa de Crédito Alfa possui ações de controle interno significativamente coerente com as atribuídas na literatura estudada para essa pesquisa.

Como terceiro objetivo específico, o estudo propõe identificar quais as possibilidades de fraudes e erros no objeto de estudo. Para tanto, utiliza-se como forma de coleta de dados a entrevista semiestruturada.

Partindo da definição acima foram feitas 9 (nove) perguntas a 5 (cinco) colaboradores da Cooperativa de Crédito ALFA, sendo possível notar o panorama do mesmo referente à cooperativa.

Quadro 1: Perfil entrevistados

1- Questão de identificação do perfil: Idade, cargo/função, quanto tempo atua na área e quanto tempo trabalha na cooperativa? Qual formação?
E1: 30 anos, assistente de cobrança e tempo atuação 10 meses formação tecnólogo processos gerenciais.
E2: 54 Anos, diretor de negócios, tempo de atuação na área 24 anos e tempo na atual empresa 7 meses formação em administração e pós-graduado em gestão financeira com ênfase em cooperativismo.
E3: Assistente I, tempo de atuação 1,5 anos e trabalha na cooperativa há 5 anos formação em ciências contábeis.
E4: 29 anos, assistente de projetos, atuação na área 3 meses e na cooperativa 10 meses formação em ciências contábeis.
E5: 55 anos, tesoureira, 19 anos na cooperativa.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Em análise ao que os entrevistados, replicaram nota-se, conforme quadro 1, que na cooperativa eles atuam há pouco tempo entre 10 meses a 19 anos de trabalho, e a idade varia de 29 a 55 anos, um dos entrevistados omitiu a idade, porém, isso não comprometeu a pesquisa. Fora da cooperativa os mesmos já obtiveram experiências em ramos anteriores o que auxilia no desempenho de suas funções corretamente no dia a dia e com isso um vasto e amplo conhecimento.

Quadro 2: Valores

2- A integridade e os valores éticos são expressos por meio de um código de conduta formal, ética, manuais ou outros?
--

E1: Os valores éticos são expressos de maneira formal, profissional e por meio de manuais.
E2: Sim.
E3: Por meio do Código de Ética, Cartilhas; Manuais; Resoluções e Regulamento.
E4: Manuais, cartilhas. Os valores são expressos através de nossas atitudes e no desenvolvimento do nosso trabalho.
E5: Ética.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

As respostas descritas no quadro 2 demonstra que a cooperativa se detém de vários meios para expressar o que espera dos colaboradores em questão a integridade e seus valores éticos. Sendo possível uma análise correta de que todos estão aptos e sabendo como são expressos.

Quadro 3: Atos ilícitos

3- Os colaboradores e gestores estão preparados para advir suas opiniões, alternativas e agir no caso de atos ilícitos? De que forma se preparam?
E1: Meus colegas e gestores sempre receberam as opiniões e alternativas de maneira muito profissional e prestativa. Os gestores estão preparados para quaisquer atos ilícitos, seguindo os protocolos já definidos pela Confederação/Bancoob/Banco Central.
E2: Sim, Pelo menos 1 colaborador em cada agência possui CPA (certificação profissional Anbima) esta certificação prepara os profissionais para a venda de diversos produtos, fala sobre ética profissional, lavagem de dinheiro dentre outras diversas áreas do sistema financeiro. Possuímos a universidade Alfa com cursos online sobre todas as áreas e produtos da cooperativa e possuímos um cronograma anual de treinamento presencial para as diversas áreas e setores das cooperativas.
E3: Sim. Por meio de treinamentos, normas que a cooperativa dispõe. Todos os colaboradores quando iniciam na cooperativa passam por um processo de integração, onde tem conhecimento dos procedimentos adotados pela cooperativa. Assim como devem se manter atualizados em caso de mudanças.
E4: Nem todos estão.
E5: Sim, através de monitoramento e conferências.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

No que se refere à pergunta apresentada no quadro 3 identificou-se que, a cooperativa zela pelo conhecimento aos seus colaboradores e dirigentes para sempre, obter qualificação com os diferenciais entre as demais cooperativas para destaque tanto interno como externo.

Os protocolos definidos em caso de atos ilícitos são apresentados a todos colaboradores em forma de circulares a quais os órgãos regulamentadores emitem e são repassadas as suas singulares, existindo na empresa objeto de estudo suas circulares próprias às quais constam quais procedimentos e métodos a serem desenvolvidos nos casos que surgirem.

Dentro de cada ponto de atendimento que a cooperativa dispõe pelo menos um colaborador deve ter qualificação no curso do CPA (certificação profissional Anbima), o qual promove desenvolver um aluno capacitado com maior desempenho intelectual e prático, competências de planejamento e execução de atividades voltadas ao mercado financeiro.

Dentro da própria cooperativa a mesma desfruta de vários cursos online voltados às áreas que atua e para o desenvolvimento pessoal, buscando sempre alto desempenho dos colaboradores e suas capacitações, sendo necessário para desempenho de algumas funções cursos online obrigatórios.

Quadro 4: Competência

4- A competência de todos os funcionários da cooperativa reflete os seus conhecimentos e habilidades na execução das tarefas designadas?
E1: Sim, todos os colaboradores foram treinados para no mínimo, ter conhecimento sobre seus respectivos cargos. Porém buscar mais, ir mais a fundo sobre sua função, vem em contrapartida do colaborador.
E2: Não, nem todos os colaboradores estão preparados para a área em que atuam, e este é um dos grandes

desafios pelo qual estamos expostos.
E3: Sim
E4: De certa forma sim, pois, recebemos treinamentos para desenvolver nossas funções.
E5: Sim.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

A competência demonstrada pelos colaboradores vem da decorrência de treinamentos e conhecimento dentro das áreas de atuação sempre buscando qualificação no mercado para assim desenvolver com habilidade as operações do dia-a-dia (Quadro 4).

Para ingresso de novo colaborador são apresentados alguns pré-requisitos como formando ou cursando ciências contábeis, administração, processos gerenciais e áreas afins, carteira nacional de habilitação, desejável curso CPA10 ou CPA20, disponibilização para cursos e visitas externas e competências comportamentais almejadas são: comunicação, foco no associado, senso de organização, trabalho em equipe e ser proativo.

Quadro 5: Gestores

5- Os gestores são ativos, têm grau adequado de conhecimento técnicos, de gestão e outras especialidades, aliados para execução de suas responsabilidades de supervisão?
E1: Todos os gestores sempre ativos, participativos e disponíveis para todas as atividades da Cooperativa e/ou reuniões. Todos possuem experiência no ramo bancário e em gestão, sendo aptos ao cargo que possuem.
E2: Sim.
E3: Sim.
E4: Alguns gestores demonstram estarem aptos para o cargo de gestão, outros não.
E5: Sim.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

De acordo com o quadro 5 referente aos gestores, os entrevistados citaram que eles estão sempre dispostos a ajudar no que for necessário. No entanto, um destacou que nem todos estão aptos, devido que falta sempre um grau elevado de conhecimento em gestão e ramos necessário em diversas situações.

O diretor administrativo possui formação em administração, porta curso do CPA10, iniciou na cooperativa em 2007 no cargo de gerente geral, se destacando e ganhando espaço cada vez mais dentro da mesma, se tornou diretor em 2014.

O diretor de negócios possui formação em administração, com pós-graduação em gestão financeira com ênfase em cooperativismo, tendo uma vasta área de conhecimento devido ao tempo que atua na área que são 24 anos e o mesmo já trabalhou em outra cooperativa de crédito e vindo a migrar na empresa objeto estudo a 7 meses.

A diretora executiva tem formação em ciências contábeis, cursando pós-graduação em gestão empresarial e liderança, detém curso do CPA20 iniciou na cooperativa em 2006, como agente atendimento adquirindo conhecimento e estudando continuamente se tornou diretora em 2019.

Quadro 6: Comunicação

6- A comunicação entre gestores, sede e a central ocorre de maneira de fácil acesso a resolução de problemas que possam vir prejudicar os processos?	
E1: Recentemente houve mudanças com relação à comunicação da Central, facilitando o acesso a eles e termos conhecimento da sua hierarquia, assim podendo tratar assuntos diretamente com a pessoa necessária.	
E2: Este é outro grande desafio que está sendo trabalhado, a resposta agora ainda é não, porém está sendo despendido um grande esforço para resolver o fator comunicação.	
E3: Sim, a comunicação é rápida e eficiente.	
E4: Acredito que tenha muito a melhorar ainda.	
E5: Sim, precisamos estar sempre alinhados para o bom funcionamento e andamento do setor.	

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Referente ao citado posteriormente no quadro 6, os mesmos relatam que existe dificuldade em relação à mesma, destacando que esse é um dos pontos ao qual a cooperativa vem trabalhando para melhorar e ter mais eficácia nas operações.

Em relação à comunicação entre sede (unidade administrativa) e a central (Bancoob, a que a cooperativa é subordinada) era de difícil acesso, pois antes não se sabia com quem estava se falando qual função/setor e quem ou quais eram seus supervisores. Então o controle interno da cooperativa decidiu questionar a eles sobre qual era organograma dentro da central, assim eles encaminharam e as mesmas ficaram responsáveis de passar aos demais colaboradores para assim facilitar a comunicação sendo um fator importante acerca de problemas existentes.

A comunicação entre gestores e a sede ocorre de maneira de fácil acesso, sendo esses gestores os gerentes de cada ponto de atendimento, devido que todos possuem acesso aos ramais da sede, o telefone de todos os superiores também é disponível em caso de alguma emergência, a cooperativa possui organograma para definição de cada setor e todos os colaboradores que atua na área, sendo acessível o contato com todos, através de *Teams*, e-mail, *Whatsapp* e telefone comercial.

Quadro 7: Comportamento

7- Os padrões de comportamento dentro da Cooperativa refletem integridade e valores éticos?
E1: Sim, todos colaboradores e gestores cumprem com os valores definidos pela empresa. Zelam por sua imagem dentro e fora dela. Tem-se um alto nível de comprometimento dos colaboradores.
E2: Sim sem dúvidas.
E3: Sim.
E4: Sim.
E5: Sim, as reações comportamentais interferem diretamente, por criar situações indesejáveis. Para termos um ambiente saudável deveremos nos manter íntegros.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Para a cooperativa é importante que todos os envolvidos com ela, zelem pela integridade e ética, devida que, a mesma é referência na região e seus colaboradores sempre bem lembrados e com destaque no mercado, sempre buscando pelo engajamento dos colaboradores em todas as ações que desenvolvam, assim refletindo a integridade e os valores éticos da cooperativa (Quadro 7).

Quadro 8: Fraudes

8- Na opinião dos respondentes quais as principais possibilidades, causas ou riscos de ocorrência de fraudes?
E1: Nossos aplicativos e sites estão sempre alertando com imagens ou mensagens como evitar as fraudes, porém ainda identificamos alguns casos. Porém a fraude por sua grande maioria acontece por falta de atenção em não observar o que está sendo pago ou acessado.
E2: O não seguimento dos manuais do setor falta de acompanhamento in loco (auditorias), falta de preparo técnico da equipe e desvio de caráter do profissional.
E3: Fraudes externas.
E4: Má fé.
E5: A falta de acompanhamento diário junto ao setor.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

Conforme citado no quadro 8, nota-se que ainda a principal possibilidade de fraude é a ocorrência das fraudes externas falta de preparo profissional, faltando acompanhamento da auditoria e o mais comentando o de má fé que o colaborador ou associado utiliza desse recurso para benefício próprio, assim prejudicando a entidade.

Quanto às possibilidades de ocorrência de fraudes existe a fraude interna que vem de dentro da própria cooperativa, por exemplo, um funcionário que usa os seus acessos para uma má fé. Existe a fraude externa que é quando vem de terceiros a pessoa vem e se passa por um pensionista do INSS, vem solicitar empréstimos com documentos fraudados ou até mesmo clonagem de seus cartões.

Na fraude de cartões a cooperativa e a confederação já implantaram todos os possíveis controles, porém ainda existe a fraude, em mesma proporção, mas ainda existe esse é um ponto que ainda não conseguem controlar. Outro exemplo é alguém perder um cheque preenchido, e não ir à cooperativa para dar baixa registrando que perdeu porém a pessoa que acha o cheque vai lá e saca o valor no caixa dentro da cooperativa.

Quadro 9: Erros

9- Na opinião dos respondentes quais as principais possibilidades, causas ou riscos de ocorrência de erros?
E1: Erros internos acontecem em duas situações: por não estarem atentas às novas atualizações ou regras. Onde sempre é disponibilizado material para instrução, problema interno (SISBR), onde acontece falha no meio do processo podendo acarretar atraso ou duplicidade. Erro externo se dá pela falta de atenção, não conhecimento do processo e má utilização do serviço/produto.
E2: Falta de preparo técnico da equipe e colaborador com perfil inadequado para a posição.
E3: Erros operacionais.
E4: Erros de sistemas e erro humano.
E5: A falta de comprometimento e atenção no desempenho da função.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

As possibilidades de erros mais destacados, conforme quadro 9, são o operacional devido que o profissional não é qualificado para desempenhar a função ou até mesmo falta de preparo, falta de busca por instruções sobre novas atualizações sistemas as quais estão expostas diariamente e falta preparo técnico da equipe e seu líder/gestor.

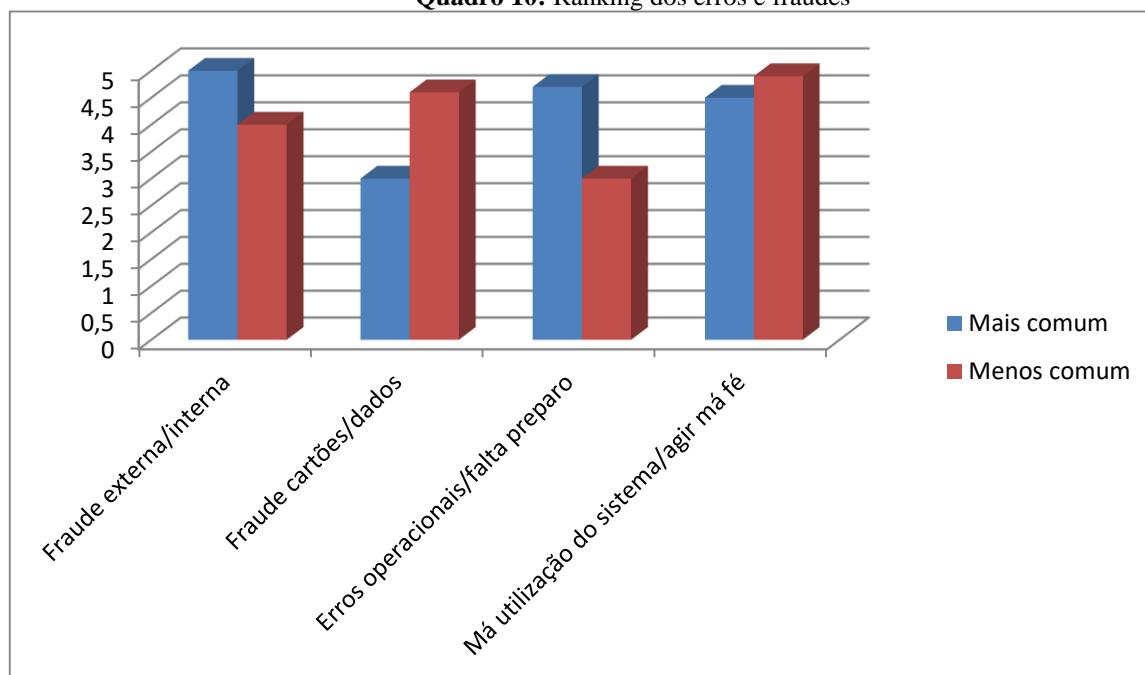
A plataforma SISBR, que é utilizado pelos colaboradores, é o sistema de informática do Sicoob, no qual todas as operações são feitas dentro desse sistema e com ele todos os dados de associados são lançados. Esse sistema trabalha em conjunto com a unidade administrativa e com os 15 pontos de atendimento, possibilitando agilidade e prestatividade nas operações. Com o sistema interligado é fácil a comunicação com o setor de controle interno sendo que as mesmas possuem acesso de toda e qualquer informação que julgam necessárias para verificação incluindo se há algum ato ilícito, algum erro operacional ou até mesmo falha sistema.

Entretanto se têm apurado que a cooperativa utiliza de um controle interno eficiente, um sistema informatizado com muitas tecnologias que gera mais agilidade as atividades exercidas diariamente e prevenção contra fraudes e erros.

A instituição detém-se de um manual de procedimentos internos com as atividades, de cada setor descrito claramente com as devidas funções e desempenho colaboradores. Portanto a possibilidade de fraudes é mínima, pois o setor administrativo é qualificado e possui suas divisões com os outros gestores e colaboradores que possam atuar na área garantindo o crescimento da empresa e melhoria de seus produtos e serviços.

Por fim, o quadro 10 apresenta os principais erros e fraudes e suas devidas incidências.

Quadro 10: Ranking dos erros e fraudes



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020).

O quarto objetivo específico é analisar como a prática do controle interno pode contribuir em um melhor desempenho da Cooperativa de Crédito Alfa. Contudo nota-se que o papel do controle interno é de verificar se o trabalho está sendo executado da maneira correta. Quando o controle interno age de acordo com as necessidades da entidade, ele é capaz de garantir o alcance do seu resultado esperado, fornecendo aos diretores auxílio no plano de ações e em todas as áreas que englobam a entidade para aumento de seu patrimônio.

O controle interno pode ser aplicado em vários setores da cooperativa, pois ele mesmo traz benefícios para a empresa se manter de forma organizada. Porém, o administrador que irá determinar a capacidade de implantar sistemas de controles favoráveis para a empresa, atendendo suas particularidades.

Acredita-se ser indispensável à informatização dos processos, um sistema capaz de gerar informações gerenciais, para melhoria da qualidade e do fluxo de informações para as tomadas de decisões.

Nos processos, o controle interno gera maior confiança nas informações, melhorando assim a competitividade da cooperativa com as demais que atuam no mercado e aumento de sua lucratividade sucessivamente. Os principais pontos que envolvem os controles necessitam constar as contas de controle patrimonial, financeiro e econômico além de atender todas as demandas da instituição.

Conforme encontrando anteriormente a frente da entrevista observa-se que o controle interno está sempre agindo diretamente em todas as operações da cooperativa, pois é ele quem verifica todas etapas, colaborador que fez, e verifica se tudo está de acordo com as normas da cooperativa sendo necessário um levantamento de trimestre em trimestre para autenticidade das informações e comprovação dos documentos, sendo possível fazer uma amostragem por setores e produtos para inibir qualquer tipo de fraude, erros e atos ilícitos.

5 Considerações Finais

Este estudo teve como objetivo geral demonstrar os principais aspectos do controle interno da Cooperativa de Crédito Alfa. Assim para atingir o resultado da pesquisa seguiram-se como objetivos específicos: destacar os tipos de controle interno e suas aplicações como base na literatura; identificar a existência e quais as formas de controles utilizadas pela Cooperativa de Crédito Alfa; identificar quais as possibilidades de fraudes e erros no objeto de estudo; analisar como a prática do controle interno pode contribuir em um melhor desempenho da Cooperativa de Crédito Alfa.

Os principais aspectos do controle interno da Cooperativa de Crédito Alfa perpassam pelos tipos de controle, quais as formas de controle utilizadas pelo objeto de estudo, quais as possibilidades de fraudes e erros e, por fim, como o controle interno contribui para desempenho.

Quanto aos tipos de controle pode-se destacar dois que são os controles contábeis e os controles administrativos. Ambos possuem a função de proteger a entidade. Para tanto é necessário seguir critérios para utilização dos mesmos e suas atribuições como segregação das funções, alçadas, supervisão das operações, controle de acesso e as responsabilidades que cada colaborador possui.

No que se refere às formas de controle utilizadas pelo objeto de estudo pode-se observar que estas detém-se de um controle interno eficiente e com alto padrão de desenvolvimento. Ou seja, opera de forma coerente dentro da cooperativa, atende às normas vigentes para instituições financeiras e trabalha com o objetivo de assegurar todas as operações e dar suporte aos gestores.

As possibilidades de fraudes e erros dentro da Cooperativa são de forma mais vivenciada vindo dos colaboradores e pessoas envolvidas nos processos como os associados que por algum motivo, ciente ou não possa vir com algum boleto fraudado ou cédulas falsas, ou dos colaboradores agindo de má fé, por exemplo, caracterizando exemplos de fraude. Ou ainda, os colaboradores agindo sem intenção, por descuido no filtro das informações, sendo estes exemplos de erro.

Por fim, como o controle interno contribui para o desempenho da cooperativa, pois faz com que o setor atue em conjunto com as leis, gestores e colaboradores, trazendo mais agilidade nas funções, informações e operações presentes no dia a dia, sendo evidente que o mesmo auxilia no bloqueio de atos ilícitos dentro da Cooperativa de Crédito Alfa.

É notável que o controle interno da cooperativa se faz eficiente e qualificado para anular indícios de fraudes e erros. Desta forma os colaboradores possuem um diferencial com todos os treinamentos, manuais e cartilhas disponíveis para auxiliar no dia a dia.

A rotina diária da Cooperativa de Crédito Alfa é vista de modo instável e regular conforme suas normas e procedimentos, e suscetível a falhas no seu transcorrer, porém os mesmos podem ocorrer devido ao erro humano, onde a aplicação de tais controles tornou o andamento das atividades de forma clara, esclarecendo a todos os envolvidos no processo os procedimentos necessários cabíveis em todas as ações.

Assim, a pesquisa identifica que são muitas as contribuições que a implantação de um controle interno eficiente pode oferecer a gestão da entidade, desde que seja aplicado e monitorado de forma correta, auxiliando os gestores nas tomadas de decisões e na proteção dos ativos da cooperativa, através de informações confiáveis que ajudam prevenir erros e fraudes. O setor de controle interno podem levar a menos perdas, maximização dos lucros, tranquilidade nas operações, qualidade da prestação de serviço e satisfação dos associados.

Recomenda-se a realização de novos trabalhos acadêmicos que estendam esta pesquisa a outras cooperativas, com intuito de fortalecer a gestão, destacando os pontos de maior relevância para bom funcionamento do controle interno.

Referências

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7 ed. São Paulo: Atlas 2006.

ASSI, Marcos. **Controles internos e cultura organizacional: como consolidar a confiança na gestão dos negócios**. 2 ed. São Paulo. Saint Paul Editora, 2014.

ATTIE, Willian. **Auditoria Interna**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, Resolução nº 4.434/15. **Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, as alterações estatutárias e o cancelamento de autorização para funcionamento das cooperativas de crédito e dá outras providências**.

Disponível em:<

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48507/Res_4434_v1_O.pdf>. Acesso em: 05. agosto. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, Resolução nº 2.554/98. **Dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles contábeis**. Disponível em:<

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v3_P.pdf>. Acesso em: 15. agosto. 2020.

BRASIL. Lei nº 12.683/12. **Altera a lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, para tornar mais eficiente a persecução dos crimes de lavagem de dinheiro**. Disponível em:<

http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12683.htm>. Acesso em 15. agosto. 2020.

BRASIL. Lei nº 5.764/71. **Define a política nacional de cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências, 1971**. Disponível em:<

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5764.htm>. Acesso em: 06. agosto. 2020.

BRASIL. Lei nº 9.613/98. **Dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF, e dá outras providências**. Disponível

em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9613compilado.htm> Acesso em: 18. agosto.2020.

BRASIL. Lei Complementar nº 130/09. **Dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e revoga dispositivos das Leis nºs 4.595, de 31 de dezembro 1964, e 5.764, de 16 dezembro de 1971**. Disponível em: <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp130.htm> Acesso em: 05. agosto.2020.

BRASIL. Lei nº 12.690/12. **Dispõe sobre a organização e o funcionamento das cooperativas de trabalho; institui o Programa Nacional de Fomento as Cooperativas de**

Trabalho - PRONACCOOP; e revoga o parágrafo único do art. 422 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12690.htm> Acesso em: 15. agosto. 2020.

CREPALDI, Sílvia Aparecido. **Auditoria Contábil: Teoria e Prática**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CREPALDI, Sílvia Aparecido. **Tipos de Controle Interno**, 2004. Disponível em:< <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/contabilidade/tipos-de-controle-interno/52288> > Acesso em: 18. agosto.2020.

CREPALDI, Sílvia Aparecido. **Auditoria Contábil: Teoria e Prática**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. Auditoria contábil: **Normas de Auditoria, Procedimentos e Papéis de Trabalho, Programas de Auditoria, Relatórios de Auditoria**. 4 Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GUAZZI, Dirceu Moreira. **Utilização do GFD como uma ferramenta de melhoria contínua do grau de satisfação de clientes internos: uma aplicação em cooperativas agropecuárias**. Florianópolis: UFSC, 1999.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica: Ciência e conhecimento científico; Métodos científicos; Teoria, hipóteses e variáveis; Metodologia jurídica**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LEITE, Jacqueline Rosadine de Freitas, SENRA, Ricardo Belízio de Faria. **Aspectos Jurídicos das Cooperativas de Crédito**. 1. ed. Belo Horizonte: Mandamentos .2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEINEN, Ênio. **O Cooperativismo de Crédito Ontem, Hoje e Amanhã**. Brasília: Confedbras, 2012.

MEZZARROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito**. São Paulo: Saraiva, 2003.

OCB. **Organização das Cooperativas Brasileira. Ramos do cooperativismo Resolução nº 056/2019**. Disponível em:< file:///C:/Users/Windows/Downloads/Cartilha_Ramos_2019.pdf> Acesso em: 12. agosto. 2020.

OLIVEIRA, Luís M., PEREZ Junior, José H., SILVA, Carlos A. S. **Controladoria estratégica**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PAGNUSSATT, Alcenor. **Guia do Cooperativismo de Crédito: organização, governança**



Conectando Pessoas.
Fortalecendo a Profissão!

e políticas corporativas. 1. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto. 2004.

PEREIRA, Anísio Candido. **Contribuição à análise e estruturação das demonstrações financeiras das sociedades cooperativas Brasileiras.** Universidade de São Paulo, 1993.

POLONIO, Wilson Alves. **Manual das sociedades cooperativas.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PRODANOV, Ermani Cesar. **Metodologia do Trabalho Científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale 2013.

SANTOS, Ariovaldo dos; GOUVEIA, Fernando Henrique Câmara; VIEIRA, Patrícia dos Santos. **Contabilidade das sociedades cooperativas: aspectos gerais e prestação de contas.** São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, Ariovaldo, GOUVEIA, Fernando Henrique Câmara, VIEIRA, Patrícia dos Santos. **Contabilidade das Sociedades Cooperativas: aspectos gerais e prestação de contas.** 2. ed. São Paulo: Atlas S.A.2012.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico.** 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, Batista Lored, MEINEN, Ênio. **Cooperativas de Crédito: gestão eficaz.** 1. ed. Brasília: Confedbras. 2010.