



**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA**



**KATIA LEHNHARD POLETO VIEIRA**

**CONTROLE INTERNO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO: UM ESTUDO  
BASEADO NA COMPREENSÃO DOS COLABORADORES**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**PATO BRANCO**

**2020**

**KATIA LEHNHARD POLETO VIEIRA**

**CONTROLE INTERNO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO: UM ESTUDO  
BASEADO NA COMPREENSÃO DOS COLABORADORES**

Monografia apresentada como requisito parcial à  
obtenção do título de Especialista na Pós  
Graduação em Gestão Contábil e Financeira da  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná –  
UTFPR – *Câmpus* Pato Branco.

Orientadora: Prof. Dra. Priscila Rubbo

**PATO BRANCO**

**2020**



**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**  
Câmpus Pato Branco  
*Curso de Ciências Contábeis*  
**Especialização em Gestão Contábil e Financeira**



**TERMO DE APROVAÇÃO**

**Controle Interno de uma Cooperativa de Crédito: Um Estudo Baseado na  
Compreensão dos Colaboradores**

Nome do aluno: **Katia Lehnhard Poletto Vieira**

Esta monografia de especialização foi apresentada às oito horas e trinta minutos, no dia quatorze de março de 2020, como requisito parcial para obtenção do Título de Especialista em Gestão Contábil e Financeira, do Departamento de Ciências Contábeis - DACON, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora, composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho \_\_\_\_\_

(Aprovado, Aprovado com restrições, ou Reprovado).

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Luiz Fernande Casagrande  
Orientador

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Sandro César Bortoluzzi  
Avaliador - UTFPR

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Eliandro Schvirck  
Avaliador UTFPR

**OBS: O ORIGINAL ENCONTRA-SE ASSINADO NA COORDENAÇÃO DO CURSO**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu marido Ramiro e minhas filhas Luisa e Helena, que ao longo desses meses me deram não só força, mas apoio para vencer essa etapa da vida acadêmica.

Agradeço à empresa Sicredi, pela oportunidade de desenvolver o trabalho. Foi com essa experiência que me tornei um profissional melhor e conheci minha área de formação

À minha orientadora professora Dra. Priscila Rubbo, que me orientou, por sua disponibilidade, interesse com que me recebeu e pela ajuda prestada. Agradeço também a todos os professores que auxiliaram de alguma forma nesse processo.

## RESUMO

VIEIRA, Katia Lehnhard Poletto. **Controle interno de uma cooperativa de crédito:** um estudo baseado na compreensão dos colaboradores. 2019. 38 folhas. Monografia (Especialização em Gestão Contábil e Financeira). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2020.

Para um controle interno eficaz é necessário agir e trabalhar com transparência embasado em um sistema de gestão de qualidade. O controle interno é composto de ações que permeiam as atividades de gestão de uma cooperativa com o intuito de gerenciar, planejar, dirigir e monitorar toda e qualquer atividade. Para tal objetivou-se identificar a relevância dos controles internos de uma Cooperativa de Crédito a partir da percepção dos seus colaboradores. Foi utilizado a metodologia de pesquisa quantitativa, com utilização de questionário estruturado, com total de 14 entrevistados. Conclui-se que a atuação do controle interno é eficaz, mas alguns pontos precisam ser melhorados; como a explicação de forma mais clara a todos os colaboradores, mesmo para os que compreendem o seu contexto melhorando o processo de comunicação, enfatizando a sua relevância. Esses pontos asseguram maior confiabilidade do serviço. Frisa-se que o processo de comunicação está apresentando alguns pequenos déficits e precisam ser corrigidos.

**Palavras-chave: Controle interno. Cooperativas. Organização.**

## ABSTRACT

VIEIRA, Katia Lehnhard Poletto. **Internal control of a credit cooperative: a study based on employee understanding**. 2019. Número de folhas. Monografia (Especialização em Gestão Contábil e Financeira). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2020.

For effective internal control it is necessary to act and work with transparency based on a quality management system. Internal control is surrounded by actions that permeate the management activities of a cooperative in order to manage, plan, direct and monitor any and all activities. To this end, the objective was to identify the relevance of internal controls of a Credit Cooperative from the perception of its employees. The quantitative research methodology was used, using a structured questionnaire, with a total of fourteen interviewees. We conclude that the internal control performance is effective, but some points need to be improved; as the clearest explanation to all employees, even those who understand their context, improving the communication process, emphasizing its relevance. These points ensure greater service reliability. It is emphasized that the communication process is presenting some small deficits and need to be corrected.

**Keywords:** Internal Control. Cooperatives. Organization.

## GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1 - Questão 3: Você consegue perceber que os mecanismos de controle interno instituídos pelas Cooperativa são percebidas por todos os colaboradores?..... | 22 |
| Gráfico 2 - Questão 3: Você consegue perceber que a comunicação entre o controle interno e os colaboradores é eficiente?.....                                     | 22 |
| Gráfico 3 - Questão 6: Você consegue perceber o processo de comunicação entre controle interno e você em seu ambiente de trabalho?.....                           | 23 |
| Gráfico 4- Questão 8: Você consegue perceber os incentivos para seguir as orientações do controle interno?.....   | 25 |
| Gráfico 5 – Questão 9: Você consegue perceber que as atividades adotadas pelo controle interno são apropriadas e funcionam constantemente?.....                   | 25 |
| Gráfico 6 - Questão 10: Você identifica que o controle interno contribui para seu desempenho?.....  | 26 |
| Gráfico 7 - Questão 11: Você consegue identificar os objetivos e metas do setor de controle interno?.....   | 27 |
| Gráfico 8 - Questão 12: Você identifica políticas e ações de natureza preventiva para diminuir e alcançar os objetivos estabelecidos pela Cooperativa?.....       | 28 |
| Gráfico 9 - Questão 13: Você identifica que as atividades de controle interno são apropriadas e funcionam consistentemente?.....                                  | 28 |
| Gráfico 10 - Questão 14: Você considera que o controle interno é adequado e efetivo pelas avaliações sofridas?.....   | 29 |

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b>                                | <b>8</b>  |
| 1.1 PROBLEMA                                       | 9         |
| 1.2 OBJETIVO GERAL                                 | 9         |
| 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS                          | 10        |
| 1.4 JUSTIFICATIVA                                  | 10        |
| <b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>                     | <b>11</b> |
| 2.1 COOPERATIVAS DE CRÉDITO                        | 11        |
| 2.2 CONTROLE INTERNO                               | 13        |
| 2.3 RELAÇÃO ENTRE COLABORADORES E CONTROLE INTERNO | 16        |
| 2.4 ESTUDOS PRECEDENTES                            | 17        |
| <b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA</b>   | <b>21</b> |
| 3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO                     | 21        |
| 3.2 AMOSTRA DE PESQUISA                            | 21        |
| 3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS                | 21        |
| 3.4 ANÁLISE DOS DADOS                              | 22        |
| <b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>                   | <b>23</b> |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>                      | <b>31</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b>                                 | <b>35</b> |



## 1 INTRODUÇÃO

Para melhorar a qualidade do controle interno é necessário um nível de transparência dos serviços prestados, formas de comunicação cooperação dos colaboradores que deve ser embasado em uma gestão de qualidade almejando diminuir qualquer risco que possa aparecer e que abale a qualidade dos serviços prestados, promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho (PEREIRA, 2004).

O controle interno é um sistema que compreende o plano de organização, deveres e responsabilidade, bem como os métodos adotados com a finalidade de salvaguardar os ativos, verificar a exatidão dos dados, desenvolver a eficiência das operações estimulando o cumprimento de leis (CREPALDI, 2012). Tornou-se elo vital diante de todas as atividades exercidas pelas cooperativas de crédito (CREPALDI, 2017).

Ele também se destaca por poder variar de acordo com a natureza de cada instituição, estrutura e tamanho da empresa, diversidade de operações, tecnologia empregada e requisitos legais, com o intuito de assegurar que as coisas sejam feitas de acordo com o que foi planejado, com isso o controle interno deve possibilitar a correção de falhas atuais e prevenção de novos erros (GIL et al., 2013).

A minimização dos riscos é parte da finalidade do processo de controle interno das cooperativas de crédito, além disso, cuida da reputação das mesmas, pois se alguma situação de desconfiança se instale ele irá agir o mais breve possível para amenizar os escândalos (TONDORF, 2012). Assim com um controle interno eficaz é possível se fortificar e se mostrar eficiente perante o mercado cooperativista (AMORIM et al., 2009).

As cooperativas de crédito mediante o sistema financeiro tiveram um crescimento expressivo nos últimos anos, conseguindo acompanhar o crescimento dos Bancos tradicionais, e aumentando o número de serviços prestados.

Para uma melhor efetividade dos serviços prestados é necessário que as cooperativas de crédito contenham um controle interno, que serve para minimizar a exposição a qualquer risco ou ameaça aos objetivos e metas das cooperativas (NEVES, 2003).

Em relação às recomendações para um sistema adequado de controle interno segundo o Banco Central 2.554/98 o cumprimento das normas e regulamentos baseado nas rotinas de risco abrangendo todos os envolvidos em quaisquer que sejam os setores da cooperativa, abrangendo toda a hierarquia com o intuito de motivar a compreender a importância do controle interno (VERRI, 2011).

O Controle Interno deve agir como um conjunto de procedimentos coordenados aplicados na organização para proteger seu patrimônio, cumprir normas, verificar a exatidão dos dados e informações da empresa. Bem como controlar procedimentos, políticas e parâmetros de negociação, estratégias, estrutura e metodologia de organização, conceitos e atribuição de responsabilidade, procurando manter toda atenção ao seu funcionamento (DURLO; CARLESSO, 2005).

O êxito e a eficiência do controle interno é um conjunto de metodologias adotadas pelas cooperativas com os seus funcionários através de um processo dinâmico que será necessárias adaptações ao longo de todo o tempo por parte dos funcionários, métodos e procedimentos.

## 1.1 PROBLEMA

Minimizar os riscos de apontamentos em uma auditoria interna e externa.

## 1.2 OBJETIVO GERAL

- Identificar a relevância dos controles internos de uma Cooperativa de Crédito a partir da percepção dos seus colaboradores tanto da área administrativa quanto de negócios.

### 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar se os colaboradores conseguem perceber a importância do controle interno;
- Identificar se há comunicação entre o controle interno e seus colaboradores;
- Verificar se o controle interno é eficaz sob a visão dos colaboradores.

### 1.4 JUSTIFICATIVA

Desenvolvimento do trabalho, com o menor número de erros e apontamentos, no decorrer do trabalho.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 COOPERATIVAS DE CRÉDITO

As cooperativas de crédito foram trazidas para Brasil por imigrantes alemães, suíços e italianos que tentaram reproduzir um modelo já usado em suas comunidades, à primeira foi criada em 1902 no Rio Grande do Sul, foi de lento crescimento (ROCHA, MELLO, 2004).

Nos últimos anos, no Brasil as cooperativas de crédito vêm aumentando, isso se reflete devido ao crescimento da participação das operações financeiras, que é beneficiada por uma nova política governamental e por esforços do setor empresarial (CRUZIO, 2009).

Além disso, seu crescimento se dá devido aos valores do cooperativismo, que podem ser devido à solidariedade (que sua essência está baseada no compromisso e responsabilidade de todos com todos); liberdade (que está no direito da escolha de uma cooperativa); na democracia (que está associada no pleno direito do associado de participar de toda a dimensão da cooperativa); na equidade (que se manifesta basicamente na igualdade dos direitos, tanto nos aspectos econômicos quanto nos sociais); na igualdade (que impede a segregação em razão de condição socioeconômica, raça ou gênero, dentre outros, e a todos são assegurados os mesmos direitos e os mesmos deveres); a responsabilidade (que se faz cumprir os deveres com retidão moral e respeito às regras adotadas a coletividade); a honestidade (que tem a ver com a retidão e honradez); a transparência (que tem relação a clareza) e responsabilidade socioambiental (que é pelo compromisso de caráter comunitário e com o meio ambiente) (PORT; MEINEN, 2016).

Também Port e Meinen (2016) enfatizam os princípios de adesão livre e voluntária; gestão democrática; participação econômica; autonomia e independência; educação, formação e informação; intercooperação; interesse pela comunidade que dão embasamento aos valores que as cooperativas de propõem a aderir.

As relações cooperativas têm se mostrado de uma forma especial junto as organizações, independe do mercado que atue, podendo ser de produção de bens e

consumo, ou de créditos e até mesmo de serviços; mostra-se como uma organização que preza a transparência e distribuição justa da produção que se unem para um mesmo objetivo, sendo organizações democráticas controladas pelos presentes (FUHRMANN, 2018).

O sistema de cooperativa de crédito é uma:

Instituição financeira, portanto deve dispor de meios de controles em condições de acompanhar, identificar e propor ações preventivas e corretivas padronizando suas estruturas internas. Diante disso, o controle interno visa garantir e corrigir a integridade das cooperativas de crédito, fiscalizando todas as informações e apontando possíveis irregularidades, tornando-se uma ferramenta fundamental para a governança corporativa (NARCISO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2013, p. 22).

Cooperativa é definida como uma atividade decorrente das iniciativas ligadas ao sistema cooperativo, originárias de setor público ou privado, isoladas ou coordenadas entre si, desde que reconhecido seu interesse público a partir da Lei 5.764/71 (BRASIL, 1971).

Compreender que as cooperativas de crédito são sociedades de pessoas destinadas a oferecer assistência financeira a seus cooperantes, que objetiva promover a aplicação de recursos privados de seus cooperados e assumir possíveis riscos (NARCISO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2013).

O cooperativismo de crédito se caracteriza:

Em promover acesso aos serviços financeiros e intermediação de recursos assumindo os riscos correspondentes e gerando benefícios para a comunidade. Trata-se de iniciativas promovidas através das comunidades desenvolvendo sustentabilidade para o local, especialmente na formação de poupança e financiamento das iniciativas empresariais, promovendo benefícios sociais pela geração de empregos e distribuição de renda (VENTURA; FILHO; SOARES, 2009, p.17).

O objetivo das cooperativas é de certa forma, a busca para permanecer forte o seu patrimônio e se destacar no mercado se baseando em praticas de gestão apoiadas em um sistema de governança através das praticas de seus funcionários (UTZIG; CARPES; CUNHA, 2012).

Enfrentar desafios faz parte de manterem-se na liderança, para Port e Meinen (2016) esses desafios estão relacionados a aumento de carga regulamentar,

inovações dos meios de pagamento, aumento de sócios, sustentabilidade e competição desleal. Contar com o apoio dos responsáveis políticos e também das próprias cooperativas faz parte para vencer esses desafios que são impostos diariamente.

## 2.2 CONTROLE INTERNO

A necessidade de se implantar técnicas e ações a fim de padronizar os registros almejando identificar falhas e assim poder repará-los e evitar sua repetição é um item a ser almejado por qualquer instituição, assim define-se como Controle Interno como:

Um plano de organização e todos os métodos e medidas adotadas na empresa para salvaguardar seus ativos, verificar a exatidão e fidelidade dos dados contábeis, desenvolver a eficiência nas operações e estimular o seguimento das políticas executivas prescritas (FNDE, 2019, p. 21).

Controle interno também é definido como um:

Processo planejado, implementado e mantido pelos responsáveis da governança, administração e outros funcionários para fornecer segurança razoável quanto à realização dos objetivos da entidade no que se refere à confiabilidade dos relatórios financeiros, efetividade e eficiência das operações e conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis. O termo “controles” refere-se a quaisquer aspectos de um ou mais dos componentes do controle interno (CORDEIRO, 2012, p. 90).

Sobre a definição de controle interno é possível afirmar que:

É um processo, executado pelo conselho de administração, gerencia e outras pessoas de uma organização, desenhado para favorecer segurança razoável sobre o alcance de objetivos.

É um processo. É um meio, e não um fim em si próprio.

É executado por pessoas: não inclui meramente manuais e formulários, mas pessoas em todos os níveis da organização (D’AVILA; OLIVEIRA 2002, p.25).

O controle interno é capaz de identificar riscos que podem ser decorrentes de procedimentos internos inadequados, ou seja, ao risco tecnológico, ao risco humano, ao risco de documentação, ao risco de fraudes, acalentando a necessidade de gerir o conhecimento junto ao ambiente de negócios, trazendo para dentro da organização as necessidades que devem ser supridas através dos processos de trabalho (MARUYAMA; RODRIGUES, 2016).

É necessário programar um ambiente com controle apropriado, mostrando compromisso dos diretores, administração e empregados com a competência e a integridade; almejando uma comunicação de valores éticos e consciência de controle; bem como uma estrutura organizacional adequada onde há planejamento das ações a serem executadas (MORAES, 2003).

Identificar falhas através do processo de controle interno faz parte da auto avaliação que evidencia a evolução na qualidade dos controles o que fortalece tanto a segurança quanto a transparência dos setores (SOUZA JUNIOR; SILVA, 2016).

Perante o processo de controle interno é necessário ser eficaz, enfatizando que:

A eficiência e eficácia de qualquer instrumento de fiscalização e o controle, tanto interno quanto externo, estão fortemente associadas á quantidade e qualidade de informações disponibilizada aos agentes responsáveis pela função (VERRI, 2011, p.10).

No Brasil o controle interno é regido pela Resolução 2.554/98 (BRASIL, 1998) do Banco Central, que descreve seus princípios bem como seus quesitos:

Art. 1º Determinar às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implantação e a implementação de controles internos voltados para as atividades por elas desenvolvidas, seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais e o cumprimento das normas legais e regulamentares a elas aplicáveis (BRASIL, 1998).

Além disso, o artigo 2º dispõe das funções e responsabilidades do controle interno:

I - A definição de responsabilidades dentro da instituição;  
II - A segregação das atividades atribuídas aos integrantes da instituição de forma a que seja evitado o conflito de interesses, bem como meios de

minimizar e monitorar adequadamente áreas identificadas como de potencial conflito da espécie;

III - Meios de identificar e avaliar fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos da instituição;

IV - A existência de canais de comunicação que assegurem aos funcionários, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a confiáveis, tempestivas e compreensíveis informações consideradas relevantes para suas tarefas e responsabilidades;

V - A contínua avaliação dos diversos riscos associados às atividades da instituição;

VI - O acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma a que se possa avaliar se os objetivos da instituição estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como a assegurar que quaisquer desvios possam ser prontamente corrigidos;

VII - A existência de testes periódicos de segurança para os sistemas de informações, em especial para os mantidos em meio eletrônico (BRASIL, 1998).

Ainda sobre a resolução, enfatiza que o controle interno deve ser revisado periodicamente, de forma a relacionar os novos riscos ou alguma questão que não constava anteriormente.

Maia et al (2005) destaque que o elemento informação e comunicação irá fornecer suporte aos controles internos, através de uma estrutura de tempo que permita aos funcionários executarem suas atividades com controle com eficácia, e nada impede que esse caminho seja de forma inversa, onde o funcionário repassa a administração as deficiências percebidas e as questões geradas.

O controle interno vem como parte de um processo gerido por diretores, gestores dentre outros, com o objetivo de fornecer segurança a respeito do alcance dos objetivos propostos pelas cooperativas através da eficiência e eficácia das operações; da confiabilidade dos relatórios financeiros; da *compliance* (conformidade) às leis e regulamentos aplicáveis; tudo isso através de um ambiente de controle e avaliação de risco perante as informações e comunicação interna e um monitoramento que funciona (SCHELLEMAN; VAASSEN; MEUWISSEN, 2017).

Uma maneira de melhorar ação do controle interno é o uso da metodologia COSO (*Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) que compreende uma avaliação e adequação dos riscos encontrados objetivando reduzir seus impactos, o que irá propiciar maior controle favorecendo o trabalho dos administradores; assessorando os mesmos com recomendações e metodologias

corretivas e preventivas, principalmente no que diz respeito ao cumprimento de regulamentos, instruções e políticas definidas (VASCONCELOS et al, 2017).

Um controle interno eficiente é almejado pelas instituições cooperativas, pois ela mostra os benefícios da prática da governança, o que colaborar no aprimoramento da gestão e do sistema de tomadas de decisão (SOUSA NETO; REIS, 2015).

### 2.3 RELAÇÃO ENTRE COLABORADORES E CONTROLE INTERNO

As cooperativas de Crédito contam com uma estrutura de relacionamentos, que orientadas e objetivadas no agrupamento de recursos e pessoas, que são elementos chaves de qualquer organização, esse elemento chave – a gestão de pessoas – que é dada atenção especial às medidas informais, um exemplo disto é a motivação de pessoas por meio de adoção de posturas julgadas adequadas pela administração que podem se tornar procedimentos formais, assim se baseia em fornecer segurança aos procedimentos a serem seguidos pelos colaboradores (SCHELLEMAN; VAASSEN; MEUWISSEN, 2017).

Criar estratégias que gerem responsabilidade de todos os envolvidos nas cooperativas é agir com eficiência e eficácia nas suas atividades; atuar com confiabilidade, tempestividade e integridade das informações financeiras e administrativas e conformidade com as aplicações das leis e regulamentos tudo isso a fim de proteger a reputação das cooperativas de crédito (PRATES, 2006; VIEIRA, 2016).

Algumas limitações estão relacionadas à aplicabilidade do controle interno, dentre elas, o comportamento dos colaboradores que podem ser negligentes quanto as suas tarefas diárias (HICKMANN, 2005).

Dentre um dos fatores relacionados à compreensão por parte dos colaboradores é a compreensibilidade, que nada mais é o repasse de uma informação de maneira compreensível com um formato útil e inteligível, não dando margem a interpretações equivocadas (SCHELLEMAN; VAASSEN; MEUWISSEN, 2017).

As atribuições dos colaboradores perante o controle interno são de grande importância, essas devem ser claramente definidas e limitadas, mediante manuais internos de cooperativa, os mesmos devem ser cientes da política interna que são repassadas de forma clara e concreta. Informações bem delimitadas e compreendidas servirão para base de possíveis investigações, pois informações e ações corretas são base para o cumprimento do controle interno (BALESTRIN, 2012).

O ambiente de controle se dá através do processo de relacionar-se com uma grande variedade de características organizacionais, em outras palavras é onde as pessoas das organizações estão conscientes da sua importância fazendo agir de forma coerente, portanto consiste em integridade e valores éticos; compromisso com a competência e manter linhas de comunicação verticais e horizontais (SCHELLEMAN; VAASSEN; MEUWISSEN, 2017).

Ter colaboradores que cumpram o que foi determinado é fator crucial para um bom funcionamento, ainda mais quando os mesmos colaboram com o controle interno. Esse funcionamento apropriado do controle interno dependerá não somente de um planejamento, mas de colaboradores aptos e capazes de cumprir os procedimentos estabelecidos, de forma eficiente e econômica, de nada adianta um sistema perfeito se os colaboradores não o fizerem de forma eficiente (CORDEIRO, 2012).

É necessário que exista uma boa relação entre os colaboradores e gerência, essa relação deve ser clara e que todos percebam suas atribuições bem como os objetivos da cooperativa, para não afetar de maneira incorreta o serviço de controle interno (D'AVILA; OLIVEIRA, 2002).

## 2.4 ESTUDOS PRECEDENTES

Durlo e Carlesso (2005) em seu trabalho que objetivou verificar a aplicabilidade de Controle Interno em Cooperativas, através de um levantamento feito com os funcionários das Cooperativas, verificou que como as cooperativas são compostas por várias pessoas e querem saber a situação real de seu ambiente de trabalho, cabendo aos seus gestores preocupar-se em apresentar soluções para as

dificuldades ao longo da jornada. E para isso é necessário à cooperativa estar embasada em um controle interno bem específico para abranger todos os setores e partes da cooperativa, estando atento a revisar e manter-se atualizado, o fator adequação é fator determinante para proteger o seu patrimônio, evitando assim, fraudes, corrupção e má administração.

Silva (2018) com o intuito de fornecer práticas mais analíticas sobre os controles internos e elabora material de apoio. Definiu controle interno como “mecanismos, políticas e procedimentos usados para minimizar e monitorar os riscos operacionais e de conduta” a fim de deter empregados e/ou membros da cooperativa que cometem atos desonestos e fraudulentos. Ele enfatiza duas maneiras de controle: contábeis e administrativos que podem ser aplicadas nas cooperativas.

Cita ainda que a singularidade de cada cooperativa de crédito não permita a implantação de um conjunto de controles internos único, mas sim um efetivo plano de controle interno administrativo contendo sistema de contabilidade, políticas e procedimentos, aprovação e monitoramento de informações, controle de caixa, segregação de funções, duplo controle, proteção de ativos, tolerância zero, política de pessoas, rotação de pessoal, plano de sucessão, férias obrigatórias, controle de qualidade (SILVA, 2018).

Com enfoque nas políticas de pessoas é necessário prever atos fraudulentos e erros excessivos, assim cada colaborador da cooperativa deverá entender os desdobramentos de suas ações, bem como serem treinados, deve também ser observado os padrões de comportamento e descrição de como adere as suas responsabilidades. Também cita que a rotação de pessoal sem aviso prévio pode ser feito a fim de descobrir fraudes e também serve como um programa de treinamento para melhoria de desempenho de atividades e de substituição, no caso de ausências temporárias e férias (SILVA, 2018).

Para Luz et al (2016) em seu estudo objetivou analisar a eficiência do controle interno de uma cooperativa de crédito, a fim de inibir e minimizar os riscos apontados nesse setor, afirmam que o controle interno tem como função de orientar aos demais colaboradores quanto ao cumprimento da legislação pertinente, realizando a formalização e controle das normas de comunicação, e a Cooperativa

também deve realizar atualização periódica de seus manuais e procedimentos, para que estejam adequados a realidade da instituição.

Jesus et al (2016) em seu estudo objetivado a investigar como os atributos de Governança Corporativa, nas Cooperativas de Crédito podem melhorar os controles internos, auxiliando na gestão da organização. Utilizou um estudo de campo, descritivo e qualitativo. Os resultados indicam que a governança corporativa permite melhorar os processos de gestão, garantindo o controle e que são indispensáveis ao controle e a boa gestão da organização.

Alencar e Fonseca (2016) em seu estudo descritivo, com o objetivo de descrever e discutir a contribuição do controle interno da Marinha para a obtenção da excelência na gestão pública. Os resultados das análises sugerem a percepção do controle interno para alcançar a excelência na gestão pública.

Em estudo implantado por Oliveira e Linhares (2007) com o intuito de analisar o processo de implantação de controle interno adequado às exigências da Lei Sarbanes-Oxley em empresas brasileiras, constatou-se que, na empresa brasileira estudada, a adequação à Lei SOX foi baseada no modelo COSO e foi facilitada com o avanço das regulamentações brasileiras voltadas para as boas práticas de governança corporativa. Também notou que a companhia já possui certo grau de controle de suas operações e rigor no acompanhamento de suas atividades por parte do conselho de administração, o que se observa em um estágio de confiabilidade do controle interno no nível de confiável.

Imonianao e Nohara (2005) buscaram em seu trabalho apresentar evidências acerca da validade discriminante de instrumentos das três dimensões de controles internos, analisando-se a estrutura Alpha de Cronbach de seus itens, as correlações, assim como provar a adequação dos instrumentos. Utilizaram como amostra 24 auditores. O que resultou em atestar a capacidade dos itens de levantarem informações de controles, além de correlação homogênea das dimensões.

Um estudo apresentado por Minello, Alves, Scherer (2013) objetivou analisar, na percepção dos empreendedores, quais os fatores que mais contribuíram para o insucesso empresarial. Identificou em relação ao controle interno sugere como os principais fatores relacionados ao insucesso, na perspectiva dos

empreendedores entrevistados, a alocação e controle de recursos e os erros de tomada de decisão e gestão. Relatam que a falta de experiência e de conhecimento técnico, aliadas à pressão emocional, influenciam, como fator causador insucesso empresarial.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA**

#### **3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

O presente trabalho se caracteriza pela aplicação de um questionário.

Este questionário se caracteriza por formular hipóteses e definições variáveis, com objetivo e aplicação do Controle Interno. Seu princípio é baseado na investigação, onde se apoia de modo geral, que visa gerar medidas precisas e confiáveis permitindo a sua análise, a fim de garantir a precisão dos resultados evitando erros durante sua análise e interpretação (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

#### **3.2 AMOSTRA DE PESQUISA**

A população estudada com aplicação deste questionário compreendeu 19 colaboradores, onde 14 responderam, dois estavam de férias, um em treinamento e dois não responderam. A agência de Pato Branco Centro e uma das 25 agências da cooperativa de crédito em questão. Essa agência é dividida em área administrativa (assistentes, auxiliares, tesouraria e caixas) e área de negócios (gerentes e assistentes de negócios).

#### **3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS**

O questionário foi baseado no modelo de Hermann (2018) aplicado a uma Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de associados Sicoob Ecocredi, com sede em Três Coroas – RS. Objetivando analisar se controles eficientes, podem ser vistos pelos funcionários das cooperativas como forma de fiscalização as suas atividades e fazer com que se tornem, resistentes e negligentes quanto ao cumprimento dos procedimentos de controle interno.

O questionário adaptado em questão é um modelo onde o autor avalia os elementos do sistema de controles internos. Esse questionário se tratava de afirmações, as quais foram adaptadas em perguntas cujas alternativas de respostas são sim e não.

A coleta de dados ocorreu entre os dias úteis do mês de setembro de 2019.

### 3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Se fizermos um comparativo das respostas do questionário tanto em uma cooperativa como na outra verificamos que o controle interno ainda não é percebido numa totalidade por todos os colaboradores.

Existe uma comunicação eficiente para que se possa difundir os objetivos e aplicar.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário aplicado contou com um total de quatorze entrevistados, que prontamente responderam as questões. Todas as questões distribuídas foram devolvidas com respostas. Os resultados serão apresentados conforme a ordem numérica crescente de cada questão.

Quando questionados se são capazes de perceber o objetivo do controle interno em seu ambiente de trabalho? Todos os entrevistados foram capazes de perceber esse objetivo.

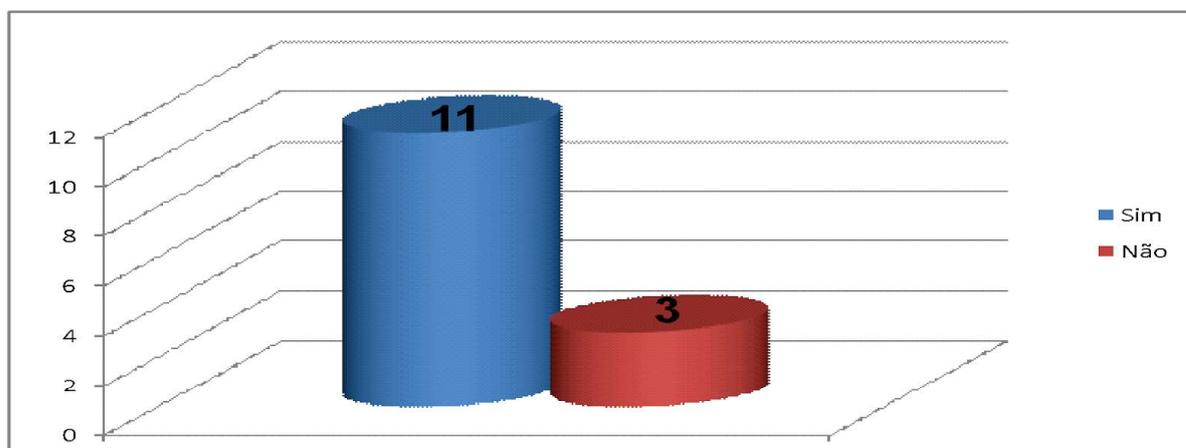
Conhecer o objetivo do controle interno é fator determinante para todos os processos desempenhados nas cooperativas, já que para Scott e Ganboy (2014) o controle interno proporciona a continuidade do fluxo das operações das organizações, gerando informações relevantes para os gestores. Esses objetivos devem ser claros e também devem ser lembrados constantemente para não se perder no processo de trabalho, devendo fazer parte do processo habitual.

Deixando claro que o instrumento de controle interno é vigilante, que fiscaliza e verifica de forma administrativa permitindo prevenir, detectar e corrigir os riscos expostos; contendo procedimentos, mecanismos e diretrizes para minimizar o percentual de improbidades e irregularidades, um bom sistema de controle interno reduz significativamente a probabilidade de ocorrer tais improbidades, ainda que não possa evitá-la totalmente (SOUZA, 2011).

Na segunda questão quando questionados se são capazes perceber que administração da Cooperativa percebe os controles internos como essenciais aos objetivos da unidade, foi possível detectar que também todos os colaboradores (100%) identificam que percebem que a administração da Cooperativa considera o controle interno essencial.

Essencial ao objetivo de cada unidade cooperativa é manter um controle interno para a manutenção da competitividade organizacional e que podem potencializar e viabilizar esses processos de modo a aumentar sua eficácia, considerando um potencial inovador e como consequência maior sustentabilidade no mercado (SCCOTT; GANBOY, 2014).

Na terceira pergunta (gráfico 1) visa-se questionar sobre a percepção dos colaboradores em relação aos mecanismos de controle interno.



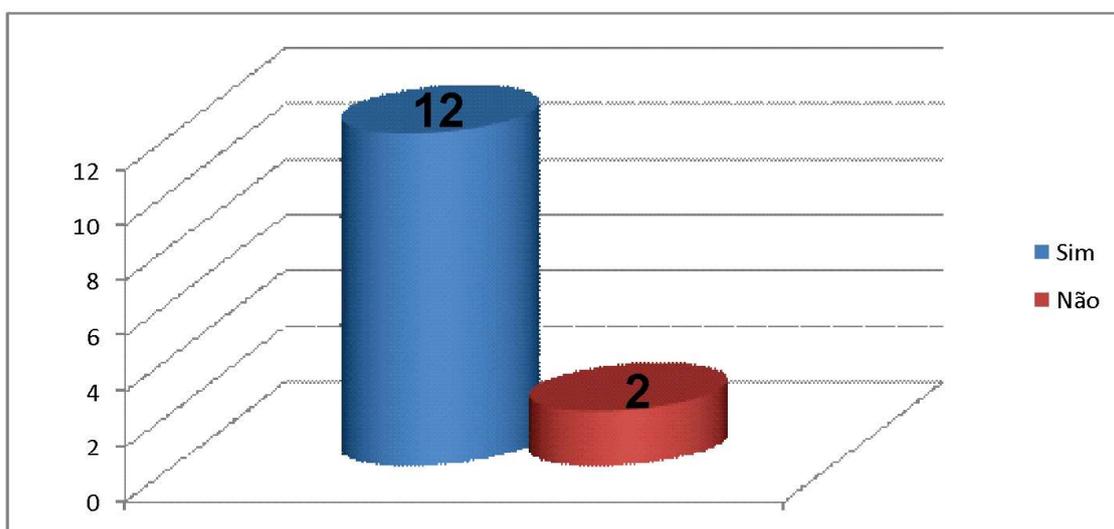
**Gráfico 1 - Questão 3: Você consegue perceber que os mecanismos de controle interno instituídos pelas Cooperativas são percebidas por todos os colaboradores?**

Fonte: Autora (2019)

Os mecanismos de controle interno instituídos pelas Cooperativas estão presentes, 11 (79%) estão cientes dessa questão, mas três (21%) não estão.

Perceber a importância do controle interno para os colaboradores é um fator essencial para seu funcionamento adequado. Ele se torna importante, pois contribui para a credibilidade da organização, visto que proporcionará uma maior segurança quanto à exatidão dos procedimentos realizados no cotidiano da cooperativa (OLIVEIRA et al, 2011).

Na quarta pergunta (gráfico 2) questionou-se sobre a comunicação entre o controle interno e os colaboradores.



**Gráfico 2 - Questão 4: Você consegue perceber que comunicação entre o controle interno e os colaboradores é eficiente?**

**Fonte: Autora (2019)**

Diante da percepção dos colaboradores sobre a comunicação com controle interno e seus colaboradores, 12 (86%) observam esse fator, já dois (14%) não identificam.

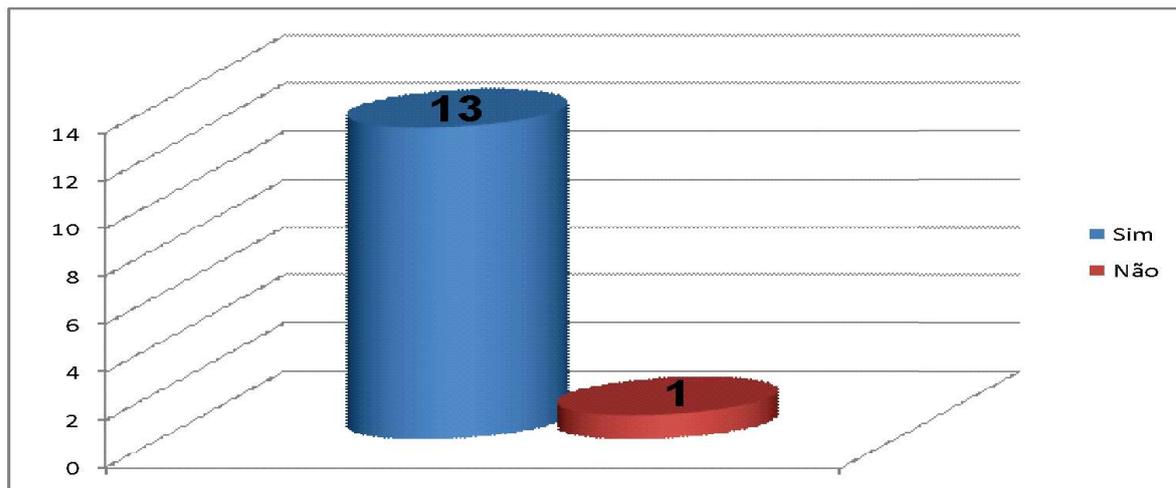
A comunicação entre os agentes de controle interno que são responsáveis em coordenar e executar os processos de monitoramento das cooperativas deve contribuir para o desenvolvimento das atividades de todas as pessoas envolvidas nas questões relacionadas a controles e ter postura de colaboração e orientação (NARCISO; PEREIRA; OLIVEIRA, 2013).

Na quinta questão novamente acontece à totalidade dos entrevistados para a percepção da relevância do controle interno.

A relevância das ações das cooperativas devem ser infinitas e renováveis como forma de conhecimento, o que implica no uso de instrumentos diversificados para manter relevante a atuação do controle interno agregando em todos os colaboradores o modelo de gestão ali implantado (SCCOTT; GANBOY, 2014).

Resende et al (2018) enfatizam que o cooperativismo de crédito tem expressiva relevância social e econômica, sua importância está atrelada à normatização à qual está sujeita, de modo a garantir seu adequado funcionamento e auxiliar os gestores nas tomadas de decisão.

Quanto a percepção do processo de comunicação na questão seis (gráfico 3) é possível perceber que apenas um (7%) não percebe esse processo, já 13 (93%) identificam.



**Gráfico 3 - Questão 6: Você consegue perceber o processo de comunicação entre controle interno e você em seu ambiente de trabalho?**  
**Fonte: Autora (2019)**

Durlo e Carlesso (2005) enfatiza que o processo de comunicação é essencial para o seu desenvolvimento, visto que precisa de união e comunicação eficaz de todos os envolvidos no processo, que essa comunicação seja natural e que traga benefícios aos cooperados.

Resende et al (2018) mostram que os manuais de procedimentos internos, especialmente o Manual de controle interno, devem ser discutidos e aperfeiçoados com a participação dos colaboradores, não estando limitado à alta gestão.

A informação e a comunicação fornece suporte ao controle interno, pois através deles transmite diretrizes para os funcionários, em um formato que permite aos funcionários executarem suas atividades de controle com eficácia, esse processo pode ser de forma inversa (MAIA et al, 2005).

Para a sétima questão quando questionados se compreendem de forma clara a instruções repassadas pelo controle interno, todos (100%) compreendem de forma clara a instruções repassadas pelo controle interno.

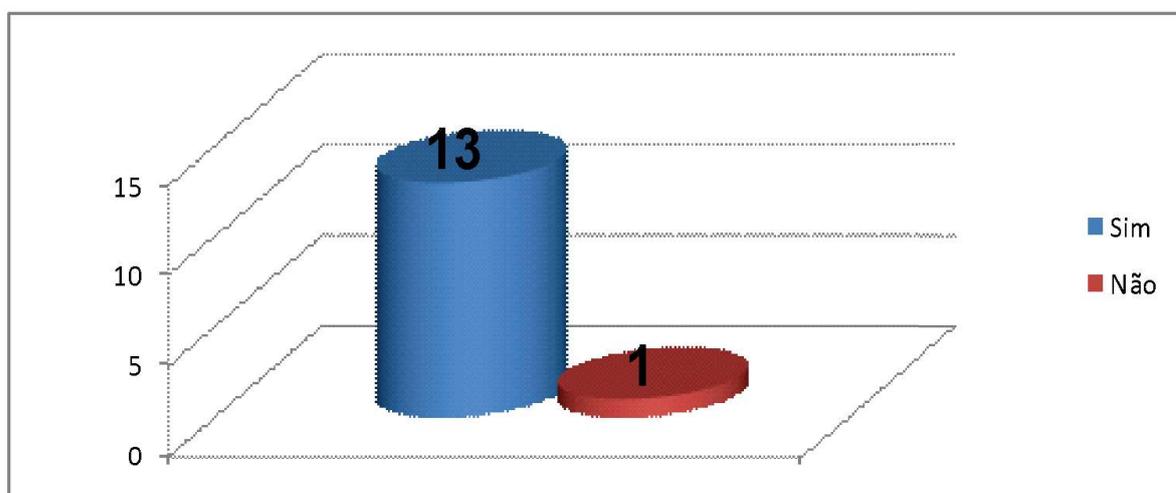
Durlo e Carlesso (2005) mostram que quem “dá o tom” da organização e influência na consciência do controle das pessoas que nela trabalham, é o controle interno que representa o alicerce das cooperativas.

Ainda Durlo e Carlesso (2005, p.196) destacam que as:

Atribuições de funcionários e setores internos da empresa devem ser claramente definidas e delimitadas através de manuais internos da organização. Isto serve para assegurar que os procedimentos de controle sejam executados, saber de quem são as responsabilidades no não

cumprimento das tarefas e, ainda, detectar em que setores ocorreram falhas, erros e irregularidades. Tem que se ter o cuidado na atribuição de funções para que uma mesma pessoa não segregue funções incompatíveis, ou que ela mesma fiscalize seu trabalho, deixando que um setor faça o controle de outro nas rotinas internas (DURLO; CARLESSO, 2005, p.196).

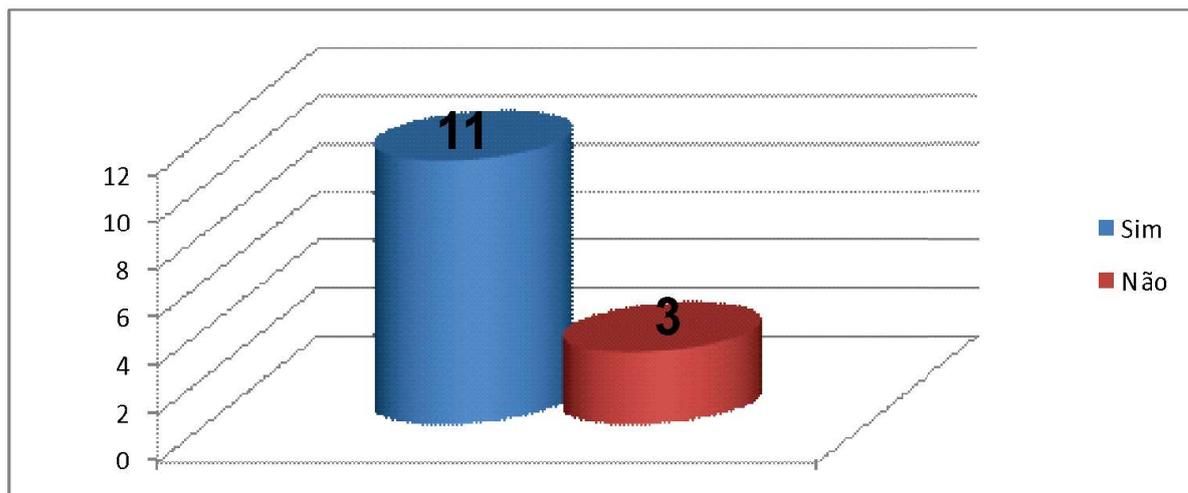
Em relação à oitava questão (gráfico 4), se estão conseguindo observar os incentivos para seguir as orientações do controle interno, apenas um (7%) não percebe os incentivos de orientações que o controle interno dá para seguir. Os demais identificam essas orientações.



**Gráfico 4 - Questão 8: Você consegue perceber os incentivos para seguir as orientações do controle interno?**  
Fonte: Autora (2019)

Perceber que as cooperativas funcionam com ajuda mútua e que são controlados por seus membros e que eles precisam de educação e formação para poder contribuir para seu desenvolvimento, trabalhar em conjunto é maneira mais eficaz de alcançar os objetivos propostos (MACIEL et al, 2018).

Na nona questão (gráfico 5) apresenta-se a percepção das atividades do controle interno e seu funcionamento.

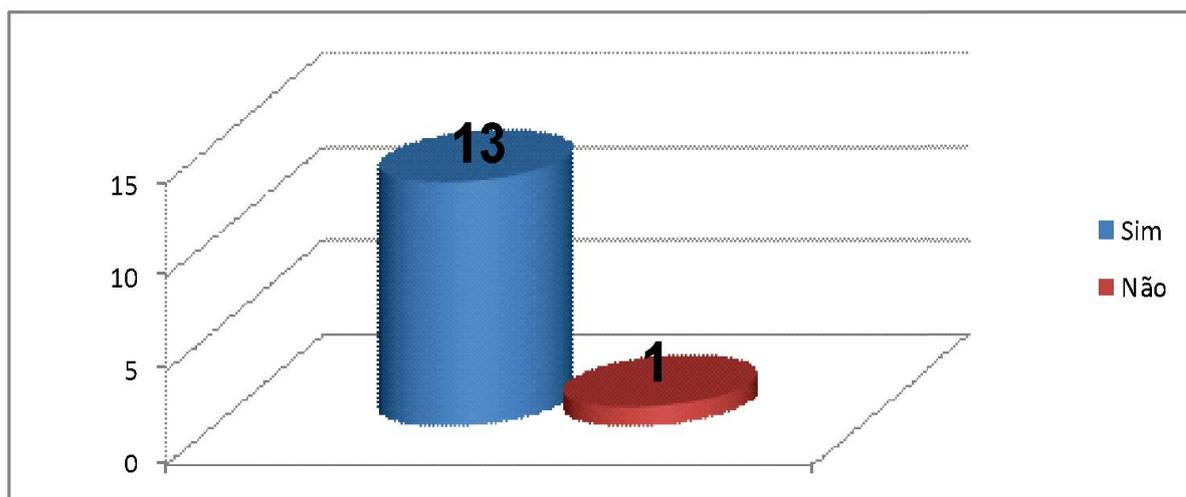


**Gráfico 5 – Questão 9: Você consegue perceber que as atividades adotadas pelo controle interno são apropriadas e funcionam constantemente?**  
Fonte: Autora (2019)

Dos 14, 11 (79%) percebem que as atividades adotadas pelo controle interno são apropriadas e funcionam constantemente e três (21%) não percebem.

Para ações apropriadas e que funcionem do controle interno, ou seja, se a cooperativa tem um controle interno extremamente complexo, mas se os responsáveis pela sua execução não o colocam em prática, ele não servirá para nada e não irá funcionar, é necessário conformidade com o ambiente de controle de interno com os demais setores (PEREIRA FILHO, 2019).

No que diz respeito à décima questão (gráfico 6) sobre a contribuição do controle interno para o desempenho individual, 13 (93%) dos 14 entrevistados identificam essa contribuição e (7%) não identificam.



**Gráfico 6 - Questão 10: Você identifica que o controle interno contribui para seu desempenho?**  
Fonte: Autora (2019)

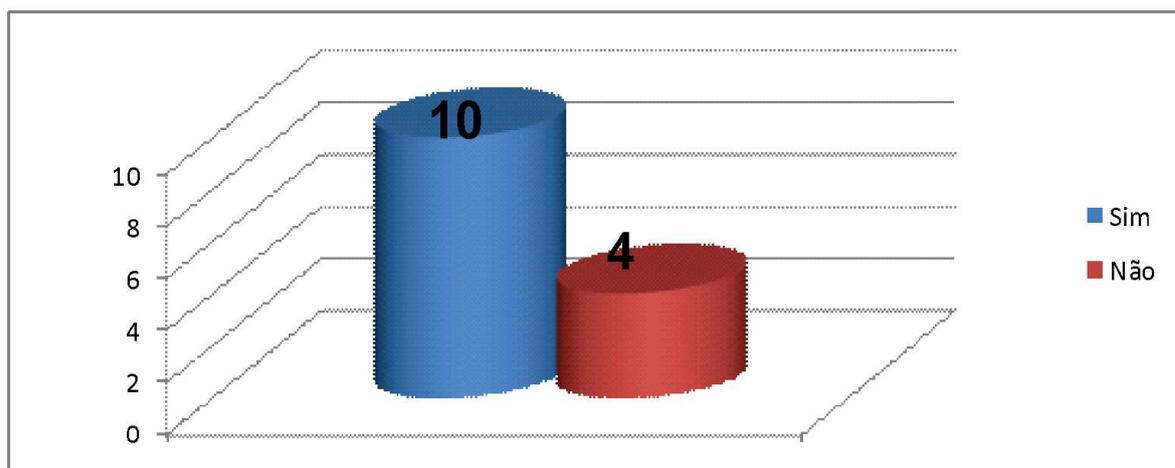
Em um mercado impulsionado pela competitividade é necessário perceber a atuação do controle interno como forma de seu desempenho é através de constantes interesses por atualizações e mudanças quando necessário de forma de agir estrategicamente (SCCOTT; GANBOY, 2014).

Ainda nessa perspectiva esses autores, enfatizam que o estabelecimento de atribuições de atividades individuais revelará que o controle interno contribui para um bom desempenho profissional o que motiva as pessoas a ficarem focadas e motivadas nas suas competências.

O desempenho eficaz se dá pela profissionalização isso se dá pelas habilidades e os conhecimentos que a função exige o que contribui para o crescimento sustentável (MACIEL et al, 2018).

O desempenho e competência dos colaboradores na cooperativa devem estar associada e refletida sobre o conhecimento e as habilidades à execução das tarefas designadas (ZANETTE, 2007).

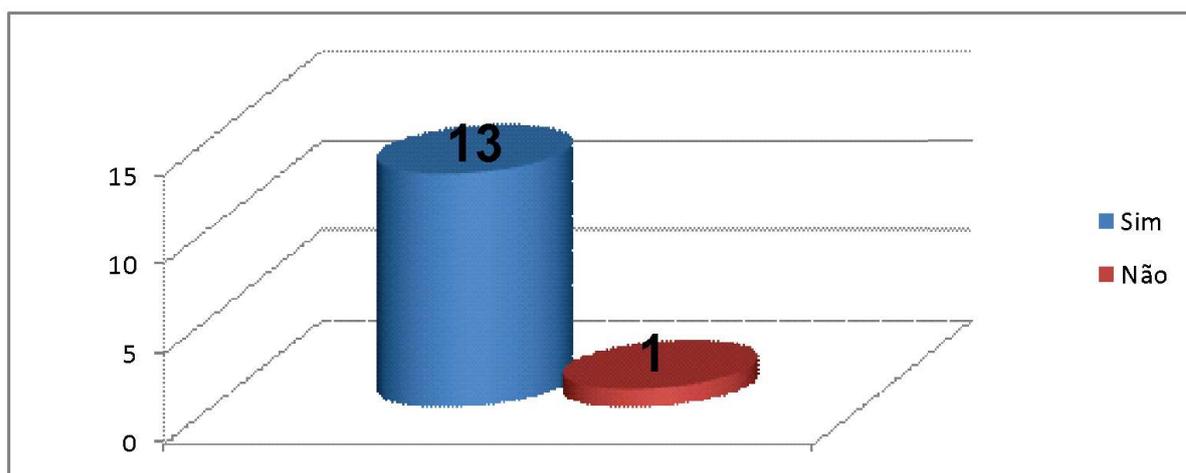
Já na décima primeira questão (gráfico 7), dos entrevistados 10 (71%) conseguem identificar os objetivos e metas do setor de controle interno em seu ambiente de trabalho, para quatro (29%) não é possível fazer essa identificação.



**Gráfico 7 - Questão 11: Você consegue identificar os objetivos e metas do setor de controle interno?**  
 Fonte: Autora (2019)

Identificar os riscos faz parte do processo de trabalho de um colaborador, sua avaliação representa um processo aplicado no estabelecimento formuladas para identificar eventos em potencial (IGARASHI et al, 2016).

Na décima segunda questão (gráfico 8) a identificação das políticas e ações de natureza preventiva para diminuir danos e alcançar os objetivos estabelecidos pela Cooperativa é vista por 13 (93%) dos colaboradores entrevistados, apenas um (07%) não identifica.

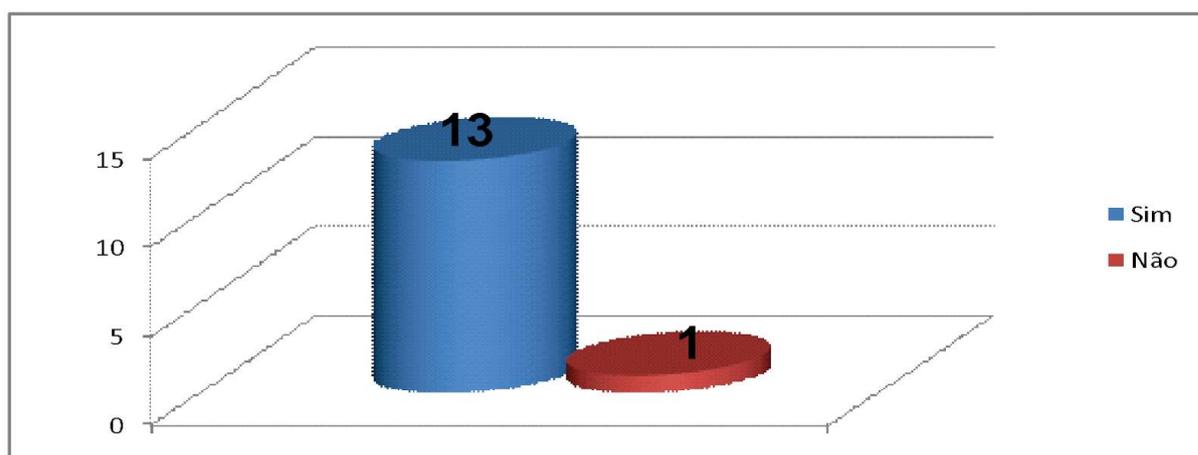


**Gráfico 8 - Questão 12: Você identifica políticas e ações de natureza preventiva para diminuir e alcançar os objetivos estabelecidos pela Cooperativa?**  
 Fonte: Autora (2019)

Estabelecer políticas a serem seguidas nos processos de uma cooperativa é de certa forma um fator oneroso, pois requer profissionais competentes e dedicados

a gerir e cuidar das regras, mas quando organizadas e colocadas em práticas ela fomenta uma padronização e traz benefícios ao dia a dia da cooperativa (PEREIRA FILHO, 2019).

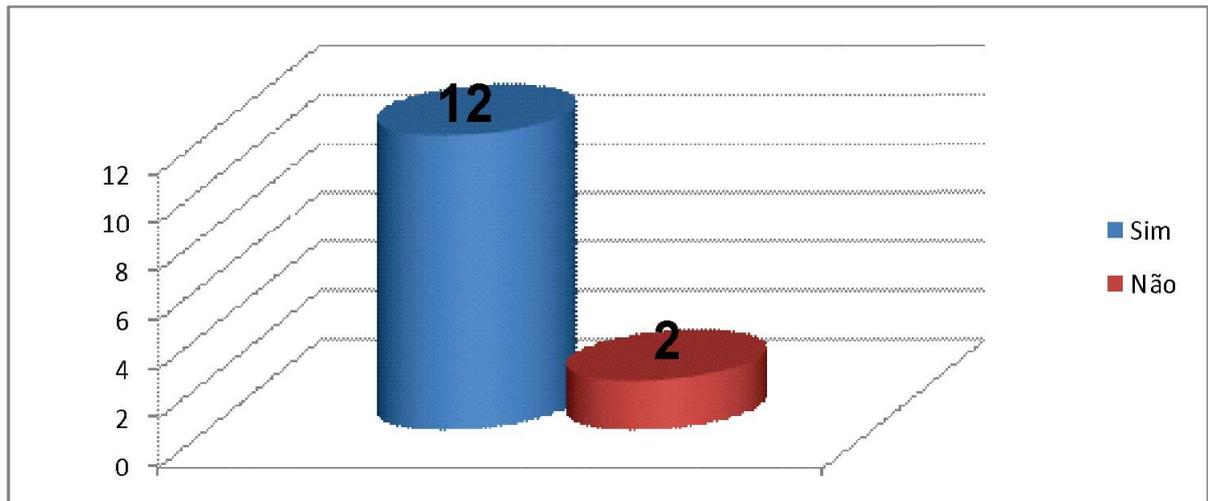
Na décima terceira questão (gráfico 9), quando questionados sobre as atividades do controle interno a respeito se são apropriadas e funcionam consistentemente, 13 (03%) identificam esse processo apenas um (07%) não.



**Gráfico 9 - Questão 13: Você identifica que as atividades de controle interno são apropriadas e funcionam consistentemente?**  
Fonte: Autora (2019)

Frente ao mercado competitivo e necessário demonstrar que uma vertente constante de ações apropriadas para controlar as atividades do controle interno é necessária através de orientações claras e avaliações de forma geral e específica, mantendo um equilíbrio entre todos os pontos (SCCOTT; GANBOY, 2014).

Para a última questão (gráfico 10), a décima quarta, em relação a considerar adequado e efetivo o controle interno sob as avaliações sofridas 12 (86%) consideram esse fator, já dois (14%) não.



**Gráfico 10 - Questão 14: Você considera que o controle interno é adequado e efetivo pelas avaliações sofridas?**

**Fonte: Autora (2019)**

Mensurar o desempenho a partir de avaliações sofridas se dá através de um processo permanente e repetitivo, essa ação se dá pelo monitoramento do progresso e correção de eventuais erros (SCCOTT; GANBOY, 2014).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu a identificação da relevância dos controles internos de uma Cooperativa de Crédito a partir da percepção dos seus colaboradores, bem como perceber a importância deste setor para os seus colaboradores. Sendo possível identificar a atuação desse setor no ambiente interno desta cooperativa de crédito.

O controle interno se mostra capaz de produzir um efeito positivo bem como o alcance dos seus objetivos para com os colaboradores. Com a pretensão de buscar estratégias levando em consideração o avanço tecnológico, viabilizar o planejamento e o desenvolvimento de atividades compatíveis com as necessidades de mercado, atrelado a um controle eficaz perante seus colaboradores, bem como aos seus cooperados é fundamental.

É possível verificar que a partir do questionário o controle interno é importante e eficiente, ele apresenta alguns pontos que pode ser melhorado. Esses pontos podem assegurar a correção das deficiências encontradas o que dá maior credibilidade e minimiza a probabilidade de falhas ou riscos que podem comprometer o sucesso das cooperativas.

É notória sua eficácia nas ações prestadas pelos seus serviços e pela visão dos seus colaboradores. O controle precisa ser eficaz mediante seus colaboradores, ouvindo suas sugestões e medidas, ela pode ocorrer de forma individual ou coletiva para verificar-se a adequação dos procedimentos de cada setor.

As orientações aos colaboradores devem ser claras. A comunicação deve ser clara para que quando os levantamentos feitos pelos colaboradores possam ser repassados a gestão para corrigir suas eventuais falhas.

Também é importante instituir capacitações para que os colaboradores exerçam sua função.

Apesar da confiabilidade demonstrada pelos colaboradores, é necessário ressaltar que algumas melhorias como melhores índices na auditoria e aprimoramentos são sempre necessários de modo a melhorar o serviço de controle interno.

Finaliza-se, evidenciando a importância do controle interno como instrumento fundamental para o desenvolvimento, segurança e integridade dos sistemas de cooperativismo, que está diretamente ligado à sua sobrevivência e sucesso.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, O.; FONSECA, A. C. P. D. Excelência na Gestão Pública: a contribuição do Controle Interno da Marinha do Brasil. **Revista de Gestão**, v. 23, n. 2, p. 172-184, abr- jun. 2016. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616300170#sec0035>. Acesso em: 17 out. 2019.

AMORIM, E. N. C. de, Cardozo, M.A., & Vicente, E.F. Os impactos da implementação de controles internos, auditoria e *compliance* no combate e prevenção à lavagem de dinheiro no Brasil. **Enfoque: Reflexão Contábil**. v. 31, n. 3, p. 23-35, set/dez. 2012.

BALETRIN, D. **Avaliação do ambiente de controles internos: um estudo de caso em uma indústria do ramo de embalagens da cidade de Farroupilha-RS**. Monografia apresentada como requisito para a obtenção do Grau de Bacharel em Ciências Contábeis da Universidade de Caxias do Sul. 2012.

BRASIL. Lei nº. 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L5764.HTM](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5764.HTM)

BRASIL. Resolução nº. 2.554 de 24 de setembro de 1998. Dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res\\_2554\\_v2\\_P.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v2_P.pdf)

BRASIL. Manual de gestão de integridade, riscos e controles internos da gestão - GIRC, 1.2. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Brasília, DF, 2017. Disponível em: <http://fonai-mec.com.br/uploads/documentos/arq1522864266.pdf>. Acesso em: 15 out. 2019.

CORDEIRO, C. M. R. **Auditoria e Governança Corporativa**. IESDE Brasil S.A., 2012. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=8yTuOtSiHj0C&pg=PA123&dq=Auditoria:+um+curso+moderno+e+completo&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwixo7G1gKTIAhVzE7kGHZhhDtwQ6AEINDAC#v=onepage&q=CONTROLE%20INTERNO&f=false>. Acesso em: 17 out. 2019.

CREPALDI, S. A. **Contabilidade gerencial: teoria e prática**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CREPALDI, S. A. **Contabilidade gerencial: teoria e prática**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

CRÚZIO, H. O. **Governança corporativa financeira nas cooperativas de crédito**. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2009.

D'AVILA, M. Z.; OLIVEIRA, M. A. M. **Conceitos e técnicas de controles internos de organizações**. São Paulo, Nobel, 2002. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=au1TQ7CPCYAC&pg=PA33&dq=Controle+Internos+nas+Organiza%C3%A7%C3%B5es.MIGLIAVACCA&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjGqITyhqTIAhU7JLkGHXy9D-QQ6AEIKTAA#v=onepage&q=CONTROLE%20INTERNO&f=false>. Acesso em: 17 out. 2019.

DURLO, A. R.; CARLESSO, S. B. S. O controle interno e as cooperativas. 1º Simpósio de Iniciação Científica Dos Cursos de Ciências Contábeis de Santa Maria. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/download>. Acesso em: 11 out. 2019.

FUHRMANN, E. Cooperativismo & Associativismo. Clube de Autores (managed), 2018.

FNDE. Plano de Integridade do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. Unidade de Gestão da Integridade. 2019. Disponível em: <https://www.fnde.gov.br/index.php/centrais-de-conteudos/publicacoes/category/198-etica?download=13222:plano-de-integridade-fnde-2019>. Acesso em: 15 out. 2019.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. F. **Métodos de pesquisa**. 1 ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=dRuzRyElzmkC&printsec=frontcover&dq=pesquisa+quantitativa&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiVilzh5\\_vIAhWhJrkGHXBHD1oQ6AEINjAC#v=onepage&q=pesquisa%20quantitativa&f=false](https://books.google.com.br/books?id=dRuzRyElzmkC&printsec=frontcover&dq=pesquisa+quantitativa&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiVilzh5_vIAhWhJrkGHXBHD1oQ6AEINjAC#v=onepage&q=pesquisa%20quantitativa&f=false). Acesso em: 21 nov. 2019.

GIL, A. L., Arima, C.H., Nakamura, W.T., **Gestão: controle interno, risco e auditoria**. São Paulo: Saraiva, 2013.

HERMANN, M. M. **Controle interno como ferramenta de administração em cooperativas de crédito**. 2018. Disponível em: <https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/5530/CONTROLE%20INTERNO%20COMO%20FERRAMENTA%20DE%20ADMINISTRA%C3%87%C3%83O%20EM%20COOPERATIVAS%20DE%20CR%C3%89DITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 21 nov.2019.

HICKMANN, J. F. **Controle interno nas organizações**. 2005. Disponível em: [https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/2130/Hickmann\\_Jorge\\_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/2130/Hickmann_Jorge_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 23 set. 2019.

GARASHI, D. C. C. et al. Aplicabilidade do Committee of Sponsoring Organization (COSO) em uma Cooperativa de Crédito. **Revista Conteúdo**. Capivari, v.11, n.1, jul./dez. 2016. Disponível em: <http://docplayer.com.br/110276658-Revista-conteudo-aplicabilidade-do-committee-of->

sponsoring-organization-coso-em-uma-cooperativa-de-credito.html. Acesso em: 11 nov. 2019.

IMONIANA, J. O.; NOHARA, J. J. Cognição da estrutura de controle interno: uma pesquisa exploratória. **BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 2, n.1, p.37-46, jan/abr, 2005. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/base/article/view/6211/3375>. Acesso em: 18 out. 2019.

INTOSAI. Guidelines for Internal Controls Standards for the Public Sector. 2004. Disponível em: <http://intosai.connexcc-hosting.net/blueline/upload/1guicspubsece.pdf>. Acesso em: 15 out. 2019.

JESUS, L. H.;BRIZOLLA,M.M.B.;FILIPIN,R.;SOSCHINSKI.C.K.Controles internos como um instrumento de governança corporativa em uma cooperativa de crédito. **XIX SEMEAD. Seminários em Administração**. Nov. 2016. Disponível em: <http://login.semead.com.br/19semead/anais/arquivos/372.pdf>. Acesso em: 21 out. 2019.

LUZ, C. G.;SILVA,A.C. Análise das práticas do controle interno: estudo de caso de uma cooperativa de crédito localizada na zona da mata mineira. **Revista Científica Univicosa** – v. 8, n. 1, p. 84-90, jan-dez. 2016. Disponível em: <https://academico.univicosa.com.br/revista/index.php/RevistaSimpac/article/viewFile/620/768>. Acesso em: 21 out. 2019.

MACIEL, A. P. B.; SEIBERT,R.M.;SILVA,R.C.F.;WBATUBA,B.B.R.;SALLA,N.M.CGovernança em Cooperativas: Aplicação em uma Cooperativa Agropecuária. **Revista de Administração Contemporânea**. Rio de Janeiro, v. 22, n. 4, pp. 600-619, jul/ago, 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v22n4/1982-7849-rac-22-4-0600.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2019.

MAIA, M. S. SILVA, M.R; DUENAS,R.,ALMEIDA, P,P;;MARCONDES,S.;CHING,H.Y. Contribuição do sistema de controle interno para a excelência corporativa. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, v. 1, n. 1, p 54-70, jan./abr. 2005. Disponível em: <https://proxy.furb.br/ojs/index.php/universocontabil/article/view/79/248>. [Acesso em: 10 nov. 2019.](#)

MARUYAMA, U.; RODRIGUES, E. F. Estratégias Corporativas para Gerenciamento de Riscos em Controles Internos: Estudo de Caso Sobre o Processamento Eletrônico de Cheques. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, v. 21, n. 1, p. 2-11, 2016.

MINELLO, I. F.; ALVES, L. C. SCHERER, L. A. Fatores que levam ao insucesso empresarial: uma perspectiva de empreendedores que vivenciaram o fracasso. **BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 10, n. 1, p. 19-31, jan/mar, 2013. Disponível em:

<http://revistas.unisinus.br/index.php/base/article/viewFile/base.2013.101.02/1346>. Acesso em: 15 out. 2019.

MORAES, J. C. F. **Análise da eficácia da disseminação de conhecimentos sobre controles internos após sua implementação no Banco do Brasil**. Florianópolis, 121 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção – UFSC, Florianópolis, 2003.

NARCISO, B. A. R.; PEREIRA, L. S.; OLIVEIRA, V. V. M. O Controle Interno nos processos gerenciais das cooperativas de crédito. **Revista de Iniciação científica da Libertas**. São Sebastião do Paraíso. v. 3, n. 1, p. 22-39, jun. 2013. Disponível em: <http://www.libertas.edu.br/revistas/index.php/riclibertas/article/view/34>. Acesso em: 12 nov. 2019.

NEVES, M. A. **Prevenção e combate à lavagem de dinheiro em instituições financeiras - a importância da atuação da auditoria interna**. 213 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2003.

OLIVEIRA, J. C. R. et al. **O papel do controle interno na prevenção de erros e fraudes: um estudo de caso nas cooperativas de crédito de Minas Gerais**, 2011. Disponível em: <https://congressosp.fipecafi.org/anais/artigos112011/470.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2019.

OLIVEIRA, M. C.; LINHARES, J. S. A implantação de controle interno adequado às exigências da Lei Sarbanes-Oxley em empresas brasileiras - um estudo de caso. **Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS**. v. 4, n. 2, 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337228632007>. Acesso em: 18 out. 2019.

PERREIRA, A. N. A importância do controle interno para gestão de empresas. **Pensar Contábil**, v. 6, n. 25, 2004. Disponível em: <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-08/index.php/pensarcontabil/article/view/68>. Acesso em: 11 out 2019.

PEREIRA FILHO, R. J. **Auditoria: respostas aos riscos**. Editora Senac São Paulo. São Paulo. 2019. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?id=RCi7DwAAQBAJ&pg=PT30&dq=CREPALDI,+Auditoria+cont%C3%A1bil+teoria+e+pr%C3%A1tica.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUK EwjU0bPIv-XIAhX4HLkGHWjMDIwQ6AEIVDAG#v=onepage&q=CREPALDI%2C.%20Auditoria%20cont%C3%A1bil%20teoria%20e%20pr%C3%A1tica.&f=false](https://books.google.com.br/books?id=RCi7DwAAQBAJ&pg=PT30&dq=CREPALDI,+Auditoria+cont%C3%A1bil+teoria+e+pr%C3%A1tica.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwjU0bPIv-XIAhX4HLkGHWjMDIwQ6AEIVDAG#v=onepage&q=CREPALDI%2C.%20Auditoria%20cont%C3%A1bil%20teoria%20e%20pr%C3%A1tica.&f=false). Acesso em: 12 nov. 2019.

PORT, M.; MEINEN, E. Cooperativismo financeiro, percurso histórico, perspectivas e desafios: De cooperativa de crédito a principal instituição financeira do associado. **Simplíssimo Livros Ltda**, 2016. [https://books.google.com.br/books?id=3L9CDQAAQBAJ&dq=cooperativa+de+cr%C3%A9dito&hl=pt-BR&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.br/books?id=3L9CDQAAQBAJ&dq=cooperativa+de+cr%C3%A9dito&hl=pt-BR&source=gbs_navlinks_s)

PRATES, P. M. B. B. **Avaliação dos sistemas de controles internos implantados pelas instituições financeiras no contexto da prevenção da lavagem de dinheiro**. 83 f. Trabalho de Monografia (Especialista em Administração Financeira e Mercado de Capitais) - FGV Management da Fundação Getúlio Vargas, Brasília, 2006.

RESENDE, T. H. S. N. et al. A importância das auditorias internas periódicas nas cooperativas de crédito. **XV SEGeT – A Indústria 4.0 e o Uso de Tecnologias Digitais**. Out-nov. 2018. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/10326146.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2019.

ROCHA, A.; MELLO, R. C. **O desafio das microfinanças**. Rio de Janeiro, Mauad, 2004.

SCCOTT, C. R.C.; GANBOY, L. P. O controle interno como ferramenta da gestão para cooperativas do Rio Grande do Sul: um estudo de caso. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas – RGC**, v. 01, n. 02, jul-dez. P.73-86, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/rgc/article/view/16289/0>. Acesso em: 12 nov. 2019.

SILVA, A. E. **Controles Internos: Aspectos práticos**, mar. 2018. Disponível em: <https://cooperativismodecredito.coop.br/2018/03/controles-internos-aspectos-praticos-por-alexandre-euzebio-silva/>. Acesso em: 21 out. 2019.

SHELLEMAN, C.; VAASSEN, E.; MEUWISSEN, R. **Controle Interno e Sistemas de Informação Contábil**. Editora Saraiva, 2017.

SOUSA NETO, J. A.; REIS, D. A. Os Impactos da Governança Corporativa em uma Cooperativa de Crédito. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 2, p. 211-234, Maio-Ago, 2015.

SOUZA, R. **Auditoria**. 1. Ed. Editora Áudio Ltda. São Paulo. 2011. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=pGxpAwAAQBAJ&pg=PA73&dq=Auditoria+Cont%C3%A1bil+Hil%C3%A1rio+Franco,+Ernesto+Marra&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwilnPeyqeXIAhUOCrkGHR4qCXAQ6AEIMTAB#v=onepage&q=CONTROLE%20INTERNO&f=false>. Acesso em: 12 nov. 2019.

SOUZA JUNIOR, M.; SILVA, M. Z. Gestão Pública Estadual: Percepção dos Gestores sobre a Qualidade dos Controles Internos. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 15, n. 46, p. 47-60, 2016.

VASCONCELOS, V. L. et al. As Práticas de Auditoria Interna em uma Cooperativa de Crédito sob a Perspectiva do COSO II. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, v. 12, n. 2, p. 113-130, Maio-Ago, 2017.

UTZIG, M. J. S.; CARPES, A. M. S.; CUNHA, P. R. Análise do Sistema de Controles Internos na Gestão de Riscos. **XIX Congresso Brasileiro de Custos – Bento Gonçalves, RS, Brasil, 12 a 14 de novembro de 2012**. <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/viewFile/218/218>.

VERRI, L. B. **Governança Corporativa Para Cooperativas De Crédito**. Clube de Autores, 2011.

VIEIRA, J. M. **O crime de lavagem de dinheiro e seus impactos nas instituições financeiras integrantes do sistema financeiro nacional**. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Sobradinho, 2016.

TONDORF, K. **Auditoria, controles internos e *compliance* nas políticas de prevenção à lavagem de dinheiro: uma análise das instituições financeiras do Brasil**. 64 f. Monografia (Graduação em Ciência Contábeis) – Centro Socioeconômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

ZANETTE, M. C. **Controle interno no cooperativismo de crédito: um estudo de caso baseado nos componentes da Metodologia COSO**. Monografia (ciências contábeis) Florianópolis, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/125961>. Acesso em: 12 nov. 2019.

## APÊNDICE(S)

Apêndice A: Elementos a serem avaliados em relação ao controle interno sob a visão dos colaboradores

| <b>Ambiente de controle</b>  | <b>Sim</b> | <b>Não</b> |
|--|------------|------------|
| 1) Você consegue perceber o objetivo do controle interno em seu ambiente de trabalho?  |            |            |
| 2) Você consegue perceber que administração da Cooperativa percebe os controles internos como essenciais aos objetivos da unidade?       |            |            |
| 3) Você consegue perceber que os mecanismos de controle interno instituídos pelas Cooperativa são percebidas por todos os colaboradores? |            |            |
| 4) Você consegue perceber que a comunicação entre o controle interno e os colaboradores é eficiente?                                     |            |            |
| 5) Você consegue perceber a relevância do controle interno em seu ambiente de trabalho?  |            |            |
| 6) Você consegue perceber o processo de comunicação entre controle interno e você em seu ambiente de trabalho?                           |            |            |
| 7) Você compreende de forma clara a instruções repassadas pelo controle interno?   |            |            |
| 8) Você consegue perceber os incentivos para seguir as orientações do controle interno?  |            |            |
| 9) Você consegue perceber que as atividades adotadas pelo controle interno são apropriadas e funcionam constantemente?                   |            |            |
| 10) Você identifica que o controle interno contribui para seu desempenho?  |            |            |
| 11) Você consegue identificar os objetivos e metas do setor de controle interno?   |            |            |
| 12) Você identifica políticas e ações de natureza preventiva para diminuir e alcançar os objetivos estabelecidas pela Cooperativa?       |            |            |
| 13) Você identifica que as atividades de controle interno são apropriadas e funcionam consistentemente?                                  |            |            |
| 14) Você considera que o controle interno é adequado e efetivo pelas avaliações sofridas?  |            |            |

Fonte: Autora (2019) baseado em Herrmann (2018).

