

A PERCEÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS PARA OS COLABORADORES DOS SETORES ADMINISTRATIVOS DA FACULDADE PROJEÇÃO DE SOBRADINHO

PERCEPTION OF INTERNAL CONTROLS FOR EMPLOYEES OF SECTORS ADMINISTRATIVE COLLEGE PROJECTION SOBRADINHO

Rafael Martins de Moraes,
José Sergio De Jesus

RESUMO

Este artigo busca verificar de que forma os controles internos são percebidos pelos colaboradores em uma instituição de educação superior. Identificando alguns tipos de controles existentes. A partir da teoria utilizada no trabalho, com base em diversos autores citados, foi realizada a coleta por meio de questionário enviado por e-mail para 40 colaboradores, tendo a devolução de 24 questionários respondidos. Os dados foram tabulados, e a partir da análise foram identificados os aspectos relacionados aos controles internos na Instituição de Educação. A pesquisa identificou que os controles internos são percebidos na organização, por outro lado indicou que há a baixa percepção pelos colaboradores de que a importância dos controles contribua para a melhoria do seu desempenho. Conclui-se que as demais questões que aparecem com grau menor do indicador devem ser verificadas, visto que tais aspectos são importantes para a gestão da organização.

Palavras Chaves: Normatização. Sistemas Internos. Tipos de Controles.

ABSTRACT

This article seeks to verify how internal controls are important for employees in a higher education institution. Identifying some types of existing controls. Based on the theoretical reference, a questionnaire was sent by e-mail to 40 employees, with the return of 24 completed questionnaires. The data were tabulated, and from the analysis were identified the aspects related to the internal controls in the Teaching Institution. The research identified that the internal controls have strong perception in the organization, on the other hand indicated that there is the low perception that the importance of the controls contributes to the improvement of its performance. It is concluded that the other issues that appear with a minor degree of the indicator should be analyzed, since these aspects are important for the management of the organization.

Keywords: *Normatization. Internal Systems. Types of Controls.*

INTRODUÇÃO

Busca-se com o texto demonstrar o nível de envolvimento com as questões que compõe a organização, com a execução e acompanhamento dos controles internos adotados. Os controles das atividades com foco na resolução de problemas, que afetem a produtividade e o desempenho da organização.

As tentativas de se conseguir o apoio e o engajamento completo de todas as pessoas que formam as organizações demonstram que os caminhos mais trilhados são os que levam a marca da distribuição da responsabilidade pelo crescimento organizacional, bem como do reconhecimento do trabalho de todos os membros das equipes.

Controle de Clã é o tipo de controle configurado pelo compartilhamento de valores, normas, crenças, rituais, tradições e expectativas e outros aspectos relevantes da cultura organizacional das empresas (SOBRAL, 2013).

Os controles internos compreendem todos os procedimentos relacionados individualmente ao ciclo de eventos operacionais de uma organização (NASCIMENTO, 2015).

A normatização dos procedimentos adotados pela empresa é uma ferramenta importante não apenas para a execução de um processo de auditoria, uma vez que se torna um fator imprescindível a disseminação da cultura por seus colaboradores (DIAS, 2015).

O sistema de controles internos é mais abrangente, pois representa o conjunto de todos os controles existentes em cada ciclo operacional, bem como os manuais de normas e conduta de funcionários que têm influencia em toda a organização em todos os níveis operacionais da empresa (NASCIMENTO, 2015).

Os controles que tem como enfoque nos processos, tem em suas conclusões que abranger todo o processo auditado, ou seja, é necessário considerar todos os controles, objetivos e riscos existentes, desde seu inicio até a elaboração do produto final a que se propõe ou até a correspondente prestação de serviço almejado, para a verificação se o objetivo foi atingido (DIAS, 2015).

De maneira simples, controlar é fazer que algo aconteça, do modo como foi planejado no inicio do projeto (CARAVANTES, 2005).

Os controles deveriam identificar os problemas antes deles ocorrerem, porém isso quase nunca é possível, além disso, eles podem ser classificados de três momentos: preventivo, continuo e histórico (KWASNICKA, 1995).

Dessa forma, o presente estudo traz como problema: “Qual a percepção dos controles internos para os colaboradores da Faculdade Projeção de Sobradinho”.

Os controles internos têm como função principal acompanhar possíveis falhas no processo interno da organização, e tem importância de acompanhamento dos atos para o alcance dos objetivos esperados.

A função controle exerce papel de desempenho e acompanhamento em qualquer tipo de empresa ou tamanho, auxiliando para a tomada de decisões e de medidas corretivas em curto prazo, para que faça que volte ao direcionamento desejado no início do processo.

Dessa forma, o estudo está seguindo a seguinte estrutura: A formulação do problema: Quais os impactos dos controles internos na gestão de uma IES do DF, tendo como objetivo geral analisar como os controles internos impactam nos resultados para tomada de decisão em um IES do DF, seguidos a partir para as justificativas para a verificação da percepção da realização dos controles internos dos setores administrativo da Faculdade Projeção de Sobradinho, logo após são apresentados os referenciais teóricos que auxiliaram nesse contexto, de alguns conceitos sobre o tema abordado e os diversos tipos de controles.

E para concluir aplicação da pesquisa quantitativa e a discussão e análise dos dados apresentados. Nesse contexto a formulação do tema para o presente estudo está em apresentar qual a percepção dos controles internos na gestão de uma IES do DF, e analisar como os controles internos impactam nos resultados para a tomada de decisão. Para tal estudo foram definidos os objetivos específicos como: analisar a percepção dos colaboradores sobre a importância dos controles internos em suas tarefas administrativas, descrever os controles internos da organização pesquisada e identificar os impactos dos controles internos nos resultados a organização.

Diante disso, o estudo busca verificar a importância da realização dos controles internos dos setores administrativo da Faculdade Projeção de Sobradinho, são importantes para o alcance e tomada de decisão da unidade, bem como verificar se os colaboradores se sentem como peça importante na realização dessas atividades.

A escolha do tema se deu pela motivação e curiosidade acerca de maior aprofundamento a respeito do tema escolhido relacionado a controles internos administrativos e demonstrar a importância desse trabalho feito diariamente.

Além disso, entendo que há relevância de tratar do assunto independentemente da área de atuação, ou setor ou cargo na organização. Academicamente, esse assunto faz parte do conteúdo estudo pelos discentes, bem como ferramenta de trabalho dos colaboradores, sejam eles dos setores administrativos ou do corpo docente.

REFERENCIAL TEÓRICO

Este estudo busca compreender a percepção do controle interno, e as ações por parte da equipe de nível operacional da organização, e apontar a necessidade dos controles na IES.

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

O controle relaciona-se com expectativas, isto é, com o futuro. Os controles são analíticos, preocupam-se com o que era e o que é. Controle são normativos e diz respeito àquilo que deve ser (DRUCKER, 1998).

Realizar o controle é função da administração a que deve ser realizada. Ele diz a respeito aos esforços exercidos pelos gestores para gerar e usar informações relativas à execução das atividades organizacionais (SOBRAL, 2013).

O processo envolve quatro partes: 1) estabelecer objetivos e padrões 2) medir o desempenho 3) comparar os resultados com os objetivos e padrões 4) executar ações corretivas, (SCHERMERHORN, 2007).

As ações de controles internos permitem que indivíduos e grupos motivados exercitem uma autodisciplina no cumprimento das expectativas da função.

Cada colaborador compreende que ele representa, no todo do processo, o grande objetivo envolvido em sua execução, e tem total conhecimento dos resultados possíveis, considerando sua performance neste contexto (DIAS, 2015).

A importância atribuída à participação de cada área envolvida e a inexistência de uma gerência coletiva da obtenção dos resultados finais previstos são as principais causas para inevitável ocorrência de retrabalho e operações ineficazes, quando as empresas não disseminam, junto às suas áreas, uma visão de processo (DIAS, 2015).

O Controle é um processo para auxiliar na direção; pode proporcionar informações indispensáveis que a fiscalização hierárquica seria muitas vezes incapaz de oferecer-lhe. O controle pode estender-se sobre tudo; depende da direção e eficácia de seu funcionamento, podendo prevenir de surpresas desastrosas, que poderiam ser evitadas, e assim causar maiores danos (FAYOL, 1994).

De forma geral, como citado por vários autores durante o desenvolvimento do artigo, que o controle contribui de forma direta para o alcance do objetivo estabelecido, bem como permite que intervenções sejam feitas durante o percurso do processo em monitoramento, para aplicações de adequações caso necessário. No próximo tópico será exposto como é visto por vários autores acerca do papel dos controles internos na organização.

PAPEL DOS CONTROLES INTERNOS

Os controles internos podem ser entendidos como uma estrutura de normas e procedimentos existente na empresa, que visam tornar os seus processos administrativos rastreáveis, de forma que as informações necessárias ao bom

andamento desse processo sejam fidedignas, proporcionando ao mesmo tempo tomadas de decisões seguras e a rastreabilidade e a salvaguarda dos ativos da empresa consumidos durante as suas implantações. (NASCIMENTO, 2015).

A implantação de um sistema de controles internos é algo que requer dos profissionais encarregados por essa tarefa uma visão sistêmica da empresa, e essa visão somente se completa quando as operações que envolvam o consumo de recursos que serão utilizadas por todas as áreas da empresa (NASCIMENTO, 2015).

Todo processo de Controles Internos é considerado oneroso ou custoso para empresa, seja por uso de recursos materiais ou humanos, primeiramente pela dificuldade de vincular as atividades de Controles Internos (PIZO, 2018).

As estruturas de Controles Internos são consideradas bem implementadas quando são reconhecidas por toda organização, isso significa que os departamentos ou setores mapeados por Controles Internos executam os controles por compreender os seus objetivos (riscos) e não apenas por cumprimento de mais uma atividade a ser realizada (PIZO, 2018).

A realização dos controles internos na organização requer de todos os colaboradores da organização estejam alinhados com a cultura organizacional e com os procedimentos internos adotados através dos manuais de procedimentos operacionais institucionalizados, independentemente da unidade de atuação de cada colaborador, no caso desse estudo realizado em uma das unidades de uma IES. Portanto no tópico a seguir será apresentada uma breve discussão sobre o tema.

UMA BREVE EXPOSIÇÃO CONCEITUAL SOBRE OS CONTROLES INTERNOS

A informação é a matéria-prima de todo o processo decisório. Embora as decisões sejam tomadas sempre se procurando atingir um desejado estado futuro, é no passado e no presente que gestores se baseiam para alicerçarem as suas escolhas entre várias alternativas de decisões existentes (NASCIMENTO, 2015).

Os princípios de controles internos são os elementos básicos que devem formar o sistema correspondente. São aspectos mínimos que devem assegurar à organização a proteção de seus ativos, seja contra desvios ou uso impróprio ou a qualidade da informação provinda do banco de dados da empresa (NASCIMENTO, 2015).

A função de controle, tal como as outras funções administrativas, pode ser conceituada como um processo, uma vez que refere a uma série de etapas devidamente estruturada e mapeada, com base em manuais que buscam assegurar que a organização alcance seus objetivos (SOBRAL, 2013).

O controle interno não deve ser um fim em si mesmo, mas um processo contínuo de ferramenta de acompanhamento. Há de se tomar cuidado para que a empresa não seja infestada por controles internos cujos objetivos não sejam criteriosamente avaliados, sob pena de tais controles se reverterem contra a agilidade da qual necessitam as áreas para o desenvolvimento de suas atividades (NASCIMENTO, 2015).

Uma das funções básicas de um sistema de controles internos é a de proteção de ativos, recursos, suprimentos em geral, que seja por meio de prevenirem-se ou

detectarem-se fraudes, erros operacionais ou através da prevenção ou detecção do uso indevido ou inadequado dos recursos da empresa (NASCIMENTO, 2015).

Para que o administrador possa controlar é necessário estabelecer um parâmetro, que explicitando o nível de desempenho esperado para dada tarefa organizacional. Os parâmetros são extraídos diretamente dos objetivos e dos planos, que são definidos no decorrer do processo, que servem de balizadores para a tomada de decisões, bem como a criação do histórico acerca dos períodos anteriores (SOBRAL, 2013).

A etapa posterior aplica é a medição do desempenho real, que consiste no monitoramento e no acompanhamento da execução das atividades organizacionais. As fontes das informações que o administrador pode utilizar são várias, como observações pessoais, relatórios estatísticos, relatórios orais ou escritos, mecanismo de contagem, questionários, amostras, etc. (SOBRAL, 2013).

Segundo Florentino (1998), a base das teorias do controle é utilização de um agente corretivo atuando em um processo com o objetivo de regular seu fluxo, para que esse siga um comportamento determinado. Assim, tendo em vista que o processo em questão é o processo que operacionaliza um ato de gestão, e que tal processo é realizado por pessoas, os agentes corretivos desses serão efetivamente as próprias pessoas envolvidas.

De modo em geral, a função controle pode ser exercida no âmbito organizacional e operacional, sendo que no operacional envolvem desempenhos diários e podem ser corrigidos imediatamente e no organizacional avalia o desempenho geral da instituição. Sendo assim, o controle interno tem o objetivo de assegurar os interesses das organizações e fornecer dados para que possa auxiliar na tomada de decisões, além de proteger os recursos de fraudes.

TIPOS DE CONTROLES

A ênfase do processo de controle e o formato do sistema de controle dependem, entre outros fatores, do nível hierárquico em que o controle é feito. Os níveis de controle em uma organização correspondem aos níveis de planejamento: estratégico, administrativo e operacional (MAXIMINIANO, 2008).

Os controles internos, conforme Attie (2012) podem ser caracterizados como: a) administrativos, que são aqueles ligados principalmente a observação do cumprimento dos deveres e funções dos interesses da empresa, b) contábeis, que têm como objetivos diretos a proteção patrimonial e a qualidade da informação contábil.

Segundo Floriano (2006), o sistema de controle interno pode ser: a) Preventivo: atua como uma forma de prevenir a ocorrência dos problemas, exercendo o papel de uma espécie de guia 5 para a execução dos processos; b) Detectiva: detecta algum problema no processo, permitindo medidas tempestivas de correção; c). Corretiva: serve de base para detectar erros, desperdícios ou irregularidades, depois que as mesmas já ocorreram, permitindo ações posteriores corretivas.

Os controles internos têm por sua vez, como finalidade fornecer à Contabilidade dados corretos, objetivando a escrituração exata dos fatos ocorridos, e que sejam

evitados desperdícios e erros, é um processo que não inclui meramente manuais e formulários, envolve pessoas em todos os níveis da organização (D'AVILA, OLIVEIRA, 2002). No quadro 1, sintetizamos os tipos de controles e as suas definições.

Quadro 1 - Tipos de Controles	Definições
Controles pré-ação	Método de controle destinado a garantir que os recursos humanos, matérias e financeiros tenham sido orçados (FREEMAN, 2012).
Controles de direção	Método de controles destinado a detectar desvios de algum objetivo padrão, e a permitir medidas corretivas (FREEMAN, 2012).
Controle de Sim/ Não	Método de controle que seleciona procedimentos a serem seguidos ou condições que devem ser cumpridas antes que as operações continuem (FREEMAN, 2012).
Controles pós-ação	Método de controle para medir resultados de uma atividade completa (FREEMAN, 2012).
Controle de feedforward	Que assegura que as instruções e recursos estejam corretos antes do início do trabalho (SCHERMERHORN, 2007).
Controle concomitante	Tem o foco naquilo que ocorre durante o processo de trabalho (SCHERMERHORN, 2007).
Controle de feedback	Ocorre após uma ação de sido completada (SCHERMERHORN, 2007).

Fonte: Elaborado pelo autor.

Além dos tipos de controles citados acima, outro tipo muito importante quando se trata de organização é o controle administrativo que juntamente com o controle interno tem o objetivo aumentar o desempenho da operação. São exemplos de controle administrativo: análise da lucratividade, controle de qualidade, treinamento de pessoal, estudo de tempo, controle de compromissos.

MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O presente estudo é uma análise quantitativa que por meio dos resultados exatos evidenciados por meio de variáveis preestabelecidas. Nesse caso, por meio da aplicação de questionário.

O questionário contribuiu com o aprofundamento teórico conceitual foi escolhido como estratégia para levantamento de informações capazes de contextualizar o objeto da pesquisa. Para tanto, foi elaborado um questionário estruturado para ser aplicado na Instituição de Educação Superior. Os dados coletados foram analisados com base nas respostas dadas pelos colaboradores. Além disso, foi realizada pesquisa bibliográfica que deu suporte teórico ao estudo, que foi medido por meio dos dados gerados.

A segregação de funções também oportuniza aos funcionários envolvidos nas tarefas de execução e controle avaliarem criticamente os processos difíceis da empresa, contribuindo para a sua proteção e melhoria (NASCIMENTO, 2015).

O questionário foi aplicado na equipe de base dos setores CIAA – Central Integrada de Atendimento aos Alunos, é que é responsável por todo suporte aos alunos que necessitam tratar de assuntos financeiros, solicitações para análises acadêmicas e administrativa junto ao Diretor da unidade, sendo presente em todas as unidades da IES. CPS – Central de Processo Seletivo, é responsável pela captação de novos alunos, divulgação externa que contribui para a fixação da marca, através de várias ações, como participação em eventos de grande e pequeno porte, feiras, ações com a comunidade local, palestras em escolas públicas da região, além de oficinas que são realizadas na unidade para levar os empresários da região e autoridades que possam colaborar, e Biblioteca que além de contar com um vasto acesso de livros físicos e digitais que disponibiliza o material para a comunidade acadêmica e local.

A escolha do local para desenvolvimento da pesquisa se deu pelo fato de ser uma organização que tem bem definidos seus processos de controles internos e permitiu mensurar pela percepção dos seus colaboradores a eficácia dos controles existentes.

A respeito da empresa onde foi realizado o presente trabalho, trata-se do Grupo Projeção teve início na década de 60 quando seu então “futuro fundador”, o professor Oswaldo Luiz Saenger, já atuava como alfabetizador de adultos nos idos de 1964, se transformou em realidade a partir dos anos 70 na cidade satélite de Taguatinga – Distrito Federal. Nos anos 2000 foi fundada a Faculdade Projeção, no final de 2009 foi incorporada ao grupo então ESPAM (Escola Superior Professor Paulo Martins), essa que é a unidade que está sendo tratada nesse artigo acadêmico.

Para realização desse trabalho foi aplicado um questionário elaborado pelo próprio autor do trabalho, composto por dez questões de múltiplas escolhas. A população utilizada para aplicação do questionário foi composta por um universo com número acima de 30 colaboradores, que estão distribuídos em funções administrativas nos setores: CIAA – Central Integrada de Atendimento aos Alunos, CPS – Central de Processo Seletivo, Biblioteca, NPJ – Núcleo de Prática Jurídica, Coordenação de Curso, Secretaria de Direção, Auxiliares das salas dos professores, T.I – Tecnologia da Informação. Como instrumento para mensuração da pesquisa foi utilizada a ferramenta Barbetta, que trabalha com a seguinte fórmula:

- N = Tamanho da população

- E_0 = erro amostral tolerável

- n_0 = primeira aproximação do tamanho da amostra

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2}$$

- n = tamanho da amostra

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

$N = 36$ colaboradores

$E_0 =$ erro amostral tolerável = 5% ($E_0 = 0,05$)

$n_0 = 36 / (0,05)^2$

$n = 36 \times 400 / (36 + 400)$

De acordo com a quantidade de colaboradores, foi identificado que a ferramenta para mensurar os dados do questionário seria a fórmula de Barbetta para identificar em qual quantidade de colaboradores seria necessário aplicar o questionário, considerando uma margem de erro de 5% para mais ou para menos, identificou-se que deveria ser aplicado em um universo de colaboradores de 17 pessoas. Sendo assim foi utilizado o quadro total de 36 colaboradores com grau de confiança de 95%, com desvio de no máximo 2%.

Por meio da elaboração do questionário utilizando a ferramenta do Microsoft Forms, foram elaboradas 10 questões de múltiplas, no modelo de escala Likert com 5 graus que apresenta uma série de cinco respostas, nas quais a pessoa deverá escolher apenas uma delas, sendo: discordo totalmente, discordo, não concordo/não discordo, concordo e concordo totalmente que foi enviado por e-mail para o link para participação da quantidade desejada de respostas, conforme link [Pesquisa](#)

O processo de respostas do questionário se deu do período de 14 de dezembro de 2018 a 02 de janeiro de 2019, porém devido ao baixo retorno do questionário, foi prorrogado o prazo até o dia 08 de janeiro de 2019, sendo assim alcançando número maior de respostas, sendo respondidos 24 dos 36 enviados, ou seja, 66% do total. Ao fim do período de coletas dos dados, foi realizada a tabulação por meio dados fornecidos pela ferramenta da Microsoft Forms, além de planilha em Excel, que foi possível calcular a média, desvio padrão e intervalo de confiança de cada item. Logo a seguir será explicado de acordo com cada questão enviada o resultado recebido.

RESULTADO E DISCUSSÕES

Os resultados da pesquisa são apresentados a seguir, bem como a discussão com a interpretação dos dados coletados. Assim, realizadas a análise com a relação devida relação ao referencial teórico, está estruturada de acordo com a questões aplicada. A tabela 1 a seguir apresenta os resultados da pesquisa, expressando a percepção dos respondentes acerca do controle interno organizacional.

Tabela 1 – Percepção sobre o controle interna na organização	Média
1 - O setor adota mecanismo de controles internos	4,38
2 - Os Controles Internos são percebidos como essenciais à execução dos objetivos da Faculdade Projeção de Sobradinho	4,29
3 - Os Controles Internos adotados contribuem para a consecução dos resultados planejados	4,29
4 - As atividades desempenhadas no setor correspondem às competências e atribuições previstas nos regulamentos da Faculdade Projeção de Sobradinho	4,21
5 - As decisões de resposta ao risco são tomadas por quem tem competência para tal e, quando pertinentes são formalizadas	4,28
6 - Há normatização interna organizando a divisão de tarefas e responsabilidades de cada setor	4,17
7 - O setor controla os documentos recebidos e produzidos por ele	4,54
8 - O setor dispõe de controles e rotinas de conformidade e conferências	4,29
9 - As deficiências de Controle Interno identificadas são reportadas tempestivamente ao nível gerencial apropriado ou à alta administração e adequadamente tratada	3,83
10 - O sistema de controle interno da Faculdade Projeção de Sobradinho tem contribuído para a melhoria de seu desempenho	4,04

O setor adota mecanismo de controles internos, com média 4,38, intervalo de confiança de 0,21, desvio padrão de 0,58, limite inferior e superior entre 4,17 e 4,58, demonstram está em concordo e concordo totalmente, isso significa que 54% dos colaboradores concordam que o setor faz uso de controles para melhor gestão do

departamento. Segundo Attie (2012) o mecanismo de controle inclui uma serie de mecanismo bem definido, que contribui para a obtenção de algo palpável.

Os Controles Internos são percebidos como essenciais à execução dos objetivos da Faculdade Projeção de Sobradinho, com média de 4,29, intervalo de confiança de 0,25, desvio padrão de 0,69, limite inferior e superior entre 4,04 e 4,54, apresenta o resultado entre concordo e concordo totalmente, isso significa que 58% tem a percepção de que os controles são percebidos e contribuem e que são primordiais para o alcance dos objetivos da IES. Segundo Pizo (2018) os controles por compreender os seus objetivos (riscos) e não apenas por cumprimento de mais uma atividade.

Os Controles Internos adotados contribuem para a consecução dos resultados planejados, com média 4,29, intervalo de confiança de 0,20, desvio padrão de 0,55, limite inferior e superior entre 4,09 e 4,49, com participação de 61% em concordo, que reforça a questão anterior, além de evidenciar que auxiliam alçar os resultados que foram planejados pela Diretoria no nível estratégico, com a execução do nível tático e operacional. Segundo Attie (2012) compreende o plano da organização, conjunto de métodos e medidas, verifica a fidedignidade dos seus dados, afim de promover a eficiência operacional e encorajar adesão traçada pela administração.

As atividades desempenhadas no setor correspondem às competências, com média 4,21, intervalo de confiança de 0,30, desvio padrão de 0,83, limite inferior e superior entre 3,91 e 4,51, 54% dos colaboradores concordam que atividades correspondem a sua função, enquanto apenas 8% discordam e 38% concordam totalmente.

As decisões de resposta ao risco são tomadas por quem tem competência para tal, com média 4,08, intervalo de confiança de 0,26, desvio padrão de 0,72, limite inferior e superior entre 3,83 e 4,34, 63% dos colaboradores percebem que as decisões são tomadas por quem tem a responsabilidade e 25% concordam totalmente, onde fica evidente que eles têm o conhecimento a respeito no nível hierárquico da organização, bem como que são os gestores responsáveis para tratar dos mais variados assuntos. Segundo Attie (2012) para que exista um controle eficiente é preciso existir relatórios, indicadores que reflitam a gestão. Para Dias (2015) a classificação e análise dos riscos nos processos organizacionais torna se uma busca de possíveis fragilidade no controle existente onde possíveis consequências não contribuam para que os objetivos sejam atendidos. Para Almeida (2012) as deficiências encontradas no processo de controle devem ser comunicadas não somente ao termino do processo, mas em qualquer etapa, e que devem ser comunicadas ao responsável pela organização.

Há normatização interna organizando a divisão de tarefas, com média 4,17, intervalo de confiança de 0,20, desvio padrão de 0,56, limite inferior e superior entre 3,96 e 4,37, esse indicador representa que 67% que concordam e 25% que concordam totalmente conhecem os manuais e procedimentos operacionais da organização que servem como orientadores para a execução das suas tarefas. Conforme Dias (2015) a divisão das tarefas é de responsabilidade de cada setor, além de reforça a cultura da empresa para os colaboradores.

A média 4,54 e intervalo de confiança de 0,21, desvio padrão de 0,59, limite inferior e superior entre 4,33 e 4,75, aponta que 58% concordam totalmente e 38% concordam que o setor controla os documentos recebidos e produzidos.

Na afirmativa de que O setor dispõe de controles e rotinas de conformidade e conferências, apresenta média de 4,29 com intervalo de confiança de 0,22, desvio padrão de 0,62 entre os limites inferior e superior entre 4,07 e 4,51.

Além disso, os respondentes percebem de forma muito evidente de as deficiências de Controle Interno identificadas são reportadas tempestivamente ao nível gerencial apropriado ou à alta administração e adequadamente tratada, com média de 3,83 com intervalo de confiança de 0,33, desvio padrão de 0,92, limite inferior e superior entre 3,51 e 4,16. Para Almeida (2012) o controle em uma organização representa os métodos e os procedimentos que produzem dados confiáveis para ajudar a administração nos negócios da empresa.

Na questão de que o sistema de controle interno da Faculdade Projeção de Sobradinho tem contribuído para a melhoria de seu desempenho, obteve média de 4,04 e intervalo de confiança de 0,40, desvio padrão de 1,12 e indicadores entre 3,64 e 4,44 para os limites inferiores e superiores. Segundo Ribeiro (2013) o monitoramento do controle interno tem o objetivo de adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. Para Sobral (2013) a medição do desempenho consiste no acompanhamento, podemos ser utilizadas várias formas.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A pesquisa realizada buscou verificar através do questionário e pesquisa realizada a percepção dos controles internos na Faculdade Projeção de Sobradinho pelos colaboradores, identificando de que forma eles são importantes para a execução das tarefas do dia a dia. Para chegar a esse resultado foi aprofundamento com base no referencial teórico acerca do tema, sobre os principais conceitos e o seu papel. A partir do questionário realizado e aplicado de descrito nos resultados e discussões.

As decisões de resposta ao risco são tomadas por quem tem competência para tal e, quando pertinentes são formalizadas reafirmam que embora as decisões sejam tomadas sempre se procurando atingir um desejado estado futuro, é no passado e no presente que gestores se baseiam para alicerçarem as suas escolhas entre várias alternativas de decisões existentes (NASCIMENTO, 2015).

A pesquisa indicou que a normatização e divisão de tarefas é responsabilidade de cada setor, que corrobora com procedimentos adotados pela empresa é uma ferramenta importante não apenas para a execução de um processo de auditoria, uma vez que se torna um fator imprescindível a disseminação da cultura de processo por seus colaboradores (DIAS, 2015).

A pesquisa concluiu que os controles internos estão claramente evidenciados no dia a dia da organização e como ferramenta de trabalho dos colaboradores. Conclui se que a pesquisa atingiu os objetivos propostos que era identificar a percepção dos controles internos, bem como os resultados obtidos na pesquisa podem ser uteis para a tomada de decisões da organização, contribuindo para a realização das metas e planejamentos traçados.

Entende-se que os controles internos são importantes para os controles dos fluxos das operações realizadas nos setores das organizações, com confiabilidade dos processos para a obtenção dos resultados esperados.

Contudo é necessário que sejam bem implantados com disciplina e com acompanhamento constante para que auxiliem na gestão da organização. Além disso, é importante que a organização trabalhe com esse mecanismo de controles que julguem importantes para detectar possíveis irregularidades no ambiente organizacional, além de auxiliar na melhoria dos processos internos gerando recomendações aplicação de melhorias para o aumento do desempenho de todos os envolvidos no processo, sem que gere perda de qualidade. Mas para isso é necessário que faça a leitura correta dos dados apresentados, de forma clara e que todos os envolvidos possam entender e assim atuar na implantação de medidas de ações corretivas acerca dos pontos sinalizados.

De forma geral, conclui-se como já citados em trechos do artigo, que o controle é uma ótima ferramenta de gestão, que pode ser aplicada em diversos níveis organizacionais como financeira e operacional. Como a famosa e conhecida frase de Deming "Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende e não há sucesso no que não se gerencia".

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. Auditoria: um curso moderno e completo. 8. São Paulo: Atlas, 2012

ATTIE, William. Auditoria: conceitos e aplicações. 6. São Paulo: Atlas, 2012

BARBETTA, Pedro Alberto. *Estatística aplicada às ciências sociais*. Santa Catarina: UFSC, 2008.

CARAVANTES, Geraldo R. *Administração: Teoria e Processo*. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2005.

CREPALDI, Silvio Aparecido. *Direito tributário: teoria e prática*. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

DRUCKER, Peter F. *Introdução à Administração*. 3. ed. São Paulo: 1998.

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. *Auditoria de Processos Organizacionais: Teoria, Finalidade, Metodologia de Trabalho e Resultados Esperados*, 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FAYOL, H. *Administração industrial e geral*. São Paulo: Atlas, 1994.

FREEMAN, R. Edwwar; STONER, James A. F. *Administração*. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2012.

FLORIANO, José Cebaldir, and Jeferson Lozecky. "A importância dos instrumentos de controle interno para gestão empresarial." *Revista Eletrônica Lato Sensu* 5 (2008).

KWASNICKA, E. L. *Introdução à administração*. São Paulo: Atlas ,1995.

LACAVA KWASNICKA, Eunice. Introdução à administração. In: LACAVA, Kwasnicka, Eunice. Introdução à administração. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MAXIMINIANO, A. C. *Teoria Geral da Administração*. São Paulo : Atlas, 2008.

MENKE, Wagner Brignol. Dos resultados aos controles: A importância das estruturas de controle interno para a excelência da gestão. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 6, 2013, Brasília. Anais.

NASCIMENTO, Auster Moreira. Controladoria: instrumento de apoio ao processo decisório. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015

PIZO, Frank. *Mapeamento de Controles Internos Sox*. São Paulo: Atlas, 2018.

ROBBINS, S.P *Fundamentos de Administração: Conceitos essenciais e aplicações*. São Paulo, Prentice Hall, 2004.

RIBEIRO, Osni Moura. Auditoria fácil. 2. São Paulo: Saraiva, 2013

SOBRAL, Felipe; PECCI, Alketa. *Administração: Teoria e prática no contexto brasileiro*. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2013.

SCHERMERHORN, John R. *Administração*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

SANTOS, Marcioni dos; TRINDADE, Larissa de L. A contribuição dos controles internos para a eficácia e eficiência da gestão operacional: Um estudo de caso. Disponível em: <http://revistas.utfpr.edu.br/pb/index.php/ecap/article/download/1343/771> Acesso em: 10 de nov. 2018.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. *Cálculo amostral*: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 03 jan. 2019.

TRISCIUZZI, Carlos Renato Fontes; CARDOZO, Júlio Sergio. A auditoria interna como ferramenta de melhoria dos controles internos de uma organização: estudo de caso em uma empresa do segmento industrial do rio de janeiro." CONGRESSO IAAER-ANPCONT, III, São Paulo. Anais... São Paulo: ANPCONT. 2009.