



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

NADSON LÚCIO DE SOUSA CARVALHO

**A IMPORTÂNCIA DO *COMPLIANCE* NO AUXÍLIO À GESTÃO DAS EMPRESAS:
ESTUDO DE CASO EM UMA CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS**

FORTALEZA
2016

NADSON LÚCIO DE SOUSA CARVALHO

A IMPORTÂNCIA DO *COMPLIANCE* NO AUXÍLIO À GESTÃO DAS EMPRESAS:
ESTUDO DE CASO EM UMA CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS

TCC apresentado à Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Profa Me. Cintia de Almeida.

FORTALEZA
2016

A IMPORTÂNCIA DO *COMPLIANCE* NO AUXÍLIO À GESTÃO DAS EMPRESAS: ESTUDO DE CASO EM UMA CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS.

Nadson Lúcio de Sousa Carvalho¹

Cintia de Almeida²

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo central, debater sobre a importância dos processos operacionais relacionados ao *compliance* a fim de aperfeiçoar os processos de tomadas de decisões da empresa. *Compliance* diz respeito à obediência aos preceitos das ferramentas de controle interno que são de extrema importância, pois pode auxiliar na identificação de riscos financeiros que podem se transformar em prejuízos, possibilitando que a empresa detecte riscos e ameaças, mantendo-se competitiva diante de seu mercado e tomando decisões mais precisas e confiáveis. A justificativa para a escolha do tema para sobre sua contemporaneidade, além da expectativa de contribuir para o âmbito acadêmico, tendo como objetivo geral analisar a relevância do *compliance* no auxílio à gestão das empresas. O método de pesquisa empreendido segue natureza qualitativa, com a aplicação de estudo de caso e complemento por meio de questionário e entrevista. Após a análise dos dados, pode-se concluir que o *compliance* pode ser considerado importante no auxílio à gestão das empresas, embora seja um tema ainda desconhecido por alguns profissionais da área de finanças e contabilidade.

Palavras-chave: *Compliance*. Controle Interno. Excelência corporativa.

ABSTRACT

The main objective of this article is to discuss the importance of operational processes related to compliance in order to improve the company's decision making processes. Compliance refers to follow concepts of the internal control tools that are extremely important, since it can help in the identification of financial risks that can turn into losses, making possible that the company identify risks and threats, staying competitive in the face of your market and making more accurate and reliable decisions, having as main objective analyze the relevance of compliance in assisting the management of companies. The justification for the choice of theme hangs on its contemporaneity, beyond the expectation of contributing to the academic field. The research method chose is qualitative, with the application of a case and

¹ Graduando do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Ceará

² Mestre em Ciências Contábeis e Professora da Universidade Federal do Ceará

complemented by a questionnaire and interview. After analyzing the data, it can be concluded that compliance can be considered important in assisting the management of companies, although it is still unknown by some professionals in the accounting and finance areas.

Keywords: Compliance. Internal control. Corporate excellence.

1. INTRODUÇÃO

Ao serem revisados elementos conceituais da literatura acadêmica da área, percebe-se que a definição de controle interno não é unânime, muito menos suas contribuições para a gestão empresarial no âmbito das empresas privadas. É comum ser atribuído às funções de controle interno, por exemplo, o controle de fraudes dentro de uma empresa. Entretanto, este mecanismo vai além de medidas anti-fraudulentas, sendo um suporte essencial para o gerenciamento e eficácia empresariais.

No cenário atual, instigado pelos acontecimentos recorrentes de falhas, ausências, negligências, omissões, má-fé ou dolo, causando prejuízos de toda ordem, as empresas têm buscado lançar mão de todo arsenal de controles a fim de mitigar os riscos sob os quais suas atividades empresariais são desenvolvidas. Considerando ainda que os acionistas estão sempre dispostos a fazer seus investimentos em empresas sólidas e com capacidade e propensão excelente de crescimento, dado a inclusão de ferramentas que permitam respostas rápidas frente situações de risco nos negócios apresentadas nos mercados que tais empresas estejam inseridas.

Por outro lado, à medida que se tem a necessidade de implementar controles visando altos padrões de segurança; seja um simples sistema, como um controle de estoque, ou um mais complexo, a literatura moderna existente reforça que quando os custos para implementação de sistemas de controles tornam-se por demais onerosos, ficando acima da efetiva ocorrência dos riscos previstos, as empresas devem evitá-los. Soma-se ainda, quando os sistemas de controles internos implantados têm sua finalidade desviada ou não plena, devido a um engajamento pífio por parte das pessoas nas organizações, decorrido em função da ineficiente motivação provocada pela própria empresa, deixa a organização fragilizada no que

se refere à segurança em seus processos e metas estratégicas, dificultando-lhe sua continuidade.

Entretanto, também é fato que, em todo arcabouço de controladoria – controle interno, auditorias, *compliance* e governança corporativa -, mais estritamente no ambiente de controle, existe o papel protagonista das pessoas, onde sua participação tem dupla face: de um lado, se as pessoas assimilam à importância do controle interno e, assim, colocam em prática atitudes que privilegiem o correto, a ética, as normas internas e externas, as leis, dentre outras, estarão cumprindo aquilo que se espera no ambiente de controles; por outro lado, dado o oposto, devido atitudes passivas da própria empresa na motivação de práticas salutares das pessoas no desenvolvimento de suas atividades, estarão fragilizando a atingir os objetivos da organização.

Em vista do cenário exposto, desenha-se como objetivo geral do presente artigo, analisar a relevância do *compliance* no auxílio à gestão das empresas, com a finalidade de auxiliar nas tomadas de decisões. A fim de traçar um caminho coerente para o desenvolvimento do tema, elencam-se como objetivos específicos: conceituar governança corporativa; abordar sobre o controle interno e; e, conceituar e abordar sobre a importância do *compliance* no processo de gestão processos operacionais relacionados a esses elementos, por meio da pesquisa de campo realizada em uma concessionária de veículos.

O presente artigo justifica-se, pois pretende contribuir para o âmbito acadêmico oferecendo através da pesquisa em tela uma visão diferenciada acerca do tema, ampliando o material teórico, que poderá ser utilizado a fim de desenvolver estudos e pesquisas posteriores, estimular o aprofundamento sobre o tema, assuntos relacionados e demais vertentes científicas que possam originar-se a partir do interesse por este.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Governança Corporativa

Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC, 2004), instituição responsável pela elaboração e a fiscalização do uso dessas práticas no

Brasil, governança corporativa é o sistema que assegura aos sócios-proprietários, o governo estratégico da empresa e a efetiva monitoração da diretoria executiva.

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM, 2002, p. 1) define governança corporativa como sendo “o conjunto de práticas que tem por finalidade otimizar o desempenho de uma companhia ao proteger todas as partes interessadas, tais como investidores, empregados e credores, facilitando o acesso ao capital”. Para Silva (2006), o conceito de governança corporativa tem como objetivo maior criar condições para uma organização mais racional, ética e pluralista da economia.

Conforme Bianchi (2005), a governança corporativa é um conjunto de mecanismos que serve para monitorar a gestão e o desempenho das organizações, através de um esforço contínuo em alinhar os objetivos da alta administração aos interesses dos acionistas ou proprietários.

Para Silva (2006, p. 16) “a governança corporativa é um conjunto de práticas que tem por finalidade otimizar o desempenho de uma companhia, protegendo investidores, empregados e credores facilitando assim, o acesso ao capital”.

Em sua essência, portanto, a governança corporativa busca recuperar e garantir a confiabilidade da empresa sob a ótica de seus grupos de interesses, envolvendo os acionistas, funcionários, fornecedores, consumidores, comunidade e governo.

Nos anos 50 já se falava em governança corporativa, porém somente na década de 90 passou a ser conhecida mundialmente, inclusive com essa terminologia, pois em 1992 é lançado na Inglaterra o Código das Melhores Práticas da Cadbury Commission, conhecido como Cadbury Report. No Brasil, em 1995, foi criado o Instituto Brasileiro de Conselheiros de Administração (IBCA), que em 1999 recebeu a denominação de Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), sendo divulgado em maio do mesmo ano o primeiro código de melhores práticas de governança corporativa (SILVA, 2006).

Por governança corporativa entende-se o conjunto de princípios e processos associados ao controle e administração das empresas, que tem no conselho de administração o ponto nevrálgico do sistema de governança. Aos seus membros cabe a inalienável missão de “zelar pela observância dos valores, crenças e propósitos dos acionistas, nas atividades da empresa” (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, 2000).

A Governança Corporativa tornou-se popular, com maior ênfase a partir dos escândalos financeiros ocorridos na primeira década dos anos 2000, gerados por diversas companhias americanas que acarretaram vultosos prejuízos ao mercado e, conseqüentemente, despertando o interesse de todos em relação a esse assunto.

Nestes últimos anos, a governança corporativa tem estado em evidência, e ganhou maior projeção com a série de escândalos que surgiu com a empresa americana Enron a partir de 2001. Assim se iniciava uma série de escândalos nos Estados Unidos, Europa e em outras partes do mundo, o que deixou os investidores preocupados e confusos e levou os governos e políticos a pensarem em processos de gestão mais rígidos. (SILVA, 2006, p.vi)

A constante preocupação com os diferentes objetivos existentes entre organizações e sociedade, é um dos fundamentos da gestão com a adoção da governança corporativa, pois nesse sistema, é necessário que se busque o equilíbrio entre os interesses econômicos e sociais, tanto da empresa quanto da comunidade, para que os mesmos se aproximem da melhor forma possível, gerando benefícios para ambas as partes.

A governança corporativa se preocupa por manter o equilíbrio entre os objetivos econômicos e sociais e entre os objetivos pessoais e da comunidade. Procura o alinhamento tão próximo possível com os interesses dos indivíduos, as empresas e a sociedade. (ELORRIETA, 2007.)

2.2 Controle Interno

Diversos autores tratam das etapas do processo de gestão das organizações empresariais elencando as funções de Planejamento, Execução e Controle.

A etapa de controle é freqüentemente definida como um processo através do qual a organização realiza a sua atividade de planejamento e execução dos planos e políticas de gestão, influenciando os outros membros na entidade, para que estes sigam às estratégias definidas.

Para Chiavenato (2003), o controle é algo universal, inerente a todas as atividades humanas, que consiste em um processo que direciona a execução das atividades para o fim previamente determinado no planejamento organizacional.

Segundo Atkinson (2000) controle configura-se como um instrumento administrativo para que as entidades possam obter um bom desempenho e alcançar os seus objetivos.

Assim sendo, o controle pode ser definido como o meio de garantir que aquilo que foi determinado como objetivo organizacional na etapa de planejamento, na definição da estratégia da companhia, seja efetivamente realizado na etapa de execução, inclusive influenciando os integrantes da entidade para caminharem na mesma direção, permitindo que os objetivos organizacionais sejam realmente alcançados e da maneira mais efetiva e eficiente.

Penha (2005) também afirma que o controle é de uma etapa contínua e recorrente, que interage com o planejamento e a consecução, envolvendo a avaliação do grau de aderência entre estas funções, apontando os desvios, analisando as suas causas e propondo direcionamento para ações corretivas. Tudo isso com a finalidade precípua de assegurar que o desempenho efetivo da empresa esteja em conformidade com os objetivos planejados.

Chiavenato (2003, p.373) também destaca o aspecto cíclico e repetitivo do controle, definindo que o processo de controle deve ser "visualizado como um processo sistêmico em que cada etapa influencia e é influenciada pelas demais".

Crepaldi (2004) afirma que o controle interno corresponde a um sistema, que visa controlar um sistema ainda maior, no qual são definidos os procedimentos de cada uma das atividades necessárias para a operação da empresa. Este sistema de controle compreende o plano de organização, os deveres, as responsabilidades e todos os demais métodos e medidas adotadas com o intuito de salvaguardar os ativos, verificar a fidedignidade das informações, promover a eficiência organizacional e estimular a comunicação e o cumprimento das políticas, normas e procedimentos administrativos adotados pela entidade.

Esta mesma idéia também é preceituada pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), através da resolução n.º 820/97, que estabelece que o sistema de controle interno compreende o plano da organização e o conjunto integrado de métodos e procedimentos adotados pela entidade para proteção do seu patrimônio, promoção da confiabilidade e tempestividade dos seus registros e demonstrações contábeis e da sua eficácia operacional.

O Comitê de Procedimentos de Auditoria do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, AICPA, Estados Unidos, afirma:

O controle interno compreende o plano de organização e o conjunto coordenado dos métodos e medidas, adotados pela empresa, para proteger seu patrimônio, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados

contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a adesão à política traçada pela administração. (ATTIE, 2011, p. 188).

O controle interno de uma empresa representa uma série de procedimentos adotados para aumentar as chances de se atingir metas e objetivos estabelecidos. Além disso, tais medidas visam ainda ampliar a confiabilidade das demonstrações financeiras, além de objetivar que se aplique uma *compliance* às leis e regulamentos postos. O sistema de controle interno trata, portanto, de uma junção do sistema contábilístico e gestor de empresa com o uso de teorias e práticas da Auditoria para aplicar seus princípios no escopo da empresa. Ainda sobre definições, o pesquisador Almeida explica que:

Controles internos são processos operados pelo conselho de administração, pela administração e outras pessoas, desenhado para fornecer segurança razoável quanto à consecução dos objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa. Controles internos devem ser entendidos como qualquer ação tomada pela administração (assim compreendida tanto a Alta Administração como os níveis gerenciais apropriados) para aumentar a probabilidade de que os objetivos e metas estabelecidos sejam atingidos. (ALMEIDA, 2003, p. 22).

Para atingir tais objetivos, o sistema de controle interno deve adotar uma série de medidas eficazes. Uma delas é estabelecer um sistema de observância contínua das ações tomadas dentro do sistema. Além disso, o controle interno deve fornecer uma base informativa para a gestão, não sendo permitidos que tais dados sejam equivocados ou incompletos, por exemplo.

Além disso, é importante que a empresa estimule um comportamento dentro do sistema de controle interno focado em resultados, para que dessa maneira, o controle interno possa exercer seu objetivo principal: salvaguardar o patrimônio da empresa em questão. A análise eficaz das demonstrações contábeis presta um relevante trabalho a todos que se relacionam com entidades financeiras, pois ela assegura que as informações contidas nos relatórios da empresa sejam reais, além de garantir que sua função principal seja cumprida, ou seja, a de possibilitar a geração de lucros de forma lícita.

Já para Franco e Marra (2000), o controle interno tem por atribuição a de revisar, avaliar e emitir uma opinião a respeito dos processos administrativos, ou seja, se o ciclo planejado foi cumprido, desde sua execução até o controle do mesmo. Para que isso ocorra, ele deve obedecer algumas etapas, de acordo com o pesquisador Zanette (2007):

Planejamento – consiste no entendimento geral do cliente, principais linhas de negócios, tendências do setor e assuntos relacionados alvo de auditoria; Avaliação de controle interno – consiste em diários e razões contábeis, procedimentos e políticas para salvaguardar ativos e fornecer registros confiáveis, processos internos operacionais; Testes substantivos – têm por finalidade determinar se as unidades monetárias registradas para cada item contábil principal estão “materialmente” corretas; Conclusão dos trabalhos – consiste na revisão dos papéis de trabalho da auditoria preparado durante o curso do serviço. (ZANETTE, 2007, p. 10).

Ao seguir tais etapas, o sistema de controle interno estará garantindo a realização eficaz de suas funções. Attie (2011) considera que a necessidade de informações verdadeiras, a confirmação de que o patrimônio investido terá retorno e a utilização do capital investido de forma lícita são algumas das inquietações que determinaram a exigibilidade de um profissional qualificado, que possa trabalhar com autonomia, demonstrando com propriedade e exatidão os dados informados, tornando-se, assim, inevitável o surgimento do auditor.

Maneiras de implantar controles internos estão cada vez mais sofisticadas e se tornam cada vez mais fundamentais sua implantação para um bom gerenciamento empresarial. Uma empresa que queira competir com vantagens no mercado atual deve utilizar desta ferramenta, porém como já citado anteriormente, para que haja um perfeito funcionamento do controle interno implantado, a participação das pessoas nesse processo deve ser planejada e inserida, sob o risco, caso a alta administração negligencie sua inclusão, de obter insucessos.

Assim, não basta apenas um sistema de controle interno implantado, mas sim, um que permita às pessoas o correto entendimento de seus propósitos. Desta maneira, a alta administração, os outros gestores e demais empregados terão uma maior motivação para continuar a tomar decisões e executar suas atividades com maior segurança, tendo em vista que, sob essas condições, o ambiente de controle interno fluirá da maneira que a empresa espera atingir seus objetivos.

2.3 A importância do *Compliance* no processo de gestão

O termo *compliance* está relacionado à obediência ou cumprimento de obrigações. Assim, uma empresa deve adotar, necessariamente, o mecanismo de *compliance*, para garantir que empresa esteja em acordo com as leis e regulamentações aplicáveis. Dessa maneira, a *compliance* trabalha no sentido de garantir o cumprimento das normas legais e regulamentares, além das políticas e princípios adotados pela empresa, no sentido de mantê-la no mercado por mais

tempo. Tal mecanismo deve ser imposto de maneira conjunta, abarcando vários setores da empresa. A respeito disso, Gomes explica:

“O termo *compliance* tem origem no verbo em inglês *to comply*, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido. *Compliance* está muito presente em instituições e empresas. Originada no mercado financeiro, tem se estendido para as mais diversas organizações privadas e governamentais, especialmente aquelas que estão sujeitas a forte regulamentação e controle”. (GOMES, 2001, p. 12).

Para a ABBI e FEBRABAN (2004) a missão de *compliance* é assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, fortalecimento e o funcionamento do Sistema de Controles Internos da Instituição, procurando mitigar os Riscos de acordo com a complexidade de seus negócios, bem como disseminar a cultura de controles para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos existentes. Além de atuar na orientação e conscientização à prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à imagem da instituição.

A função de *compliance*, de acordo com a ABBI (2009), é um dos pilares de governança corporativa que está relacionada ao Sistema de Controles Internos e sugere boas práticas para a elaboração do Programa de *Compliance*, como por exemplo, a sugestão de leis, regulamentos, princípios éticos e normas de conduta, procedimentos e controles internos.

As atividades de *compliance* possibilitam que se identifiquem possíveis desvios ou erros da administração, colaborando com a resolução de tais inconformidades em tempo hábil. Além disso, prováveis distanciamentos quanto à política adotada pela empresa é percebido e evitado. Isso faz com que a empresa ganhe a confiança de investidores, aumentando sua credibilidade no mercado, pois as atividades de *compliance* garantem que os interesses e diretrizes dos sócios serão contemplados.

Atualmente, a adoção do mecanismo de *compliance* não é mais opção, mas uma regra fundamental por parte das corporações. Ela age também como uma entidade fiscalizadora, que deve agir independentemente, no intuito de assegurar o patrimônio da corporação e distanciar interesses pessoais em suas atividades. É importante compreender que a área de *Compliance* vem para proteger a instituição e seus funcionários das sanções futuras. É indispensável que todos os envolvidos estejam comprometidos em fornecer informações corretas e trabalhar para que as normas e leis sejam seguidas.

Estar em *compliance* é, acima de tudo, uma obrigação individual de cada colaborador dentro da instituição. Para tal, é preciso investir em treinamentos constantes, palestras de conscientização para que seus colaboradores, de todos os níveis hierárquicos, entendam suas responsabilidades dentro do processo e estejam cientes das reais consequências, caso as normas sejam desrespeitadas.

A função do *compliance* não é vigiar, mas orientar e proteger contribuindo dessa forma para a construção de uma imagem forte e de elevada credibilidade. Para eficácia do processo, o sistema de comunicação deve estar bem desenvolvido. As informações geradas pelas ações de *compliance* precisam ser repassadas aos colaboradores sem ruídos, para que todos possam estar cientes do cenário, alinhados e conscientes de seu papel.

Pode-se dizer que sua função é gerar um raio-x da saúde ética da empresa. Não é uma ação pontual, mas um acompanhamento constante. A geração de informações é fundamental para dar suporte a outras áreas, quando, por exemplo, houver uma auditoria interna. O termo pode parecer complexo e sua aplicação é recente. Porém, sua presença é fundamental para instituições que são preocupadas com a integridade de seus negócios e trabalham de forma consciente para desenvolver práticas e negócios que contribuam para o crescimento da sociedade.

Dessa maneira, a atuação dos funcionários de uma empresa em conformidade com as normas internas e demais órgãos reguladores de determinada atividade evita perdas para as empresas. Alguns exemplos são: multa por recolhimento intempestivo de impostos, processo de órgãos de defesa do consumidor por não conhecer as leis que regem os direitos do consumidor.

3 METODOLOGIA

Sobre o método de pesquisa, Fiorese (2003, p. 27) explica que é necessário optar por um em qualquer pesquisa que se disponha a realizar, a escolha do método acaba por validar o resultado final da pesquisa, sendo assim, o autor define: “O método (metodologia) é o conjunto de processos pelos quais se torna possível desenvolver procedimento que permitam alcançar um determinado objetivo”.

O método de pesquisa é uma ferramenta tão útil para o pesquisador, que pode ser apontado, analogamente, como um mapa, tal como é sua importância a um viajante. Assim então, a metodologia de pesquisa assume caráter *sine qua non* na execução da pesquisa. Araújo (1993, p. 19) complementa que “A ciência é, portanto, metódica. Pretende fornecer um modelo de realidade na forma de um conjunto de enunciados, que permitem obter explicações acerca de fenômenos e que são, além disto, suscetíveis de algum tipo de confirmação ou refutação, enfim de validação”.

A presente pesquisa pode ser enquadrada como pesquisa exploratória, pois, conforme Beuren (2003, P. 80):

A caracterização do estudo como pesquisa exploratória normalmente ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática a ser abordada. Por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa.

Na visão de Marconi e Lakatos (1990. pg. 68) pesquisa exploratória:

São investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

Segundo Santos e Candeloro (2006) existem duas naturezas diferentes para uma pesquisa metodológica, são elas, qualitativa e quantitativa. Sendo assim:

“A pesquisa de natureza qualitativa é aquela que permite que o acadêmico levante dados subjetivos, bem como outros níveis de consciência da população estudada, a partir de depoimentos dos entrevistados, ou seja, informações pertinentes ao universo a ser investigado, que leve em conta a ideia de processo, de visão sistêmica, de significações e de contexto cultural. [...] A pesquisa quantitativa é a que tem o objetivo de mensurar algumas variáveis, transformando os dados alcançados em ilustrações como tabelas, quadros, gráficos ou figuras. [...] Em geral, o instrumento de levantamento de dados mais adequado a este tipo de pesquisa é o questionário, em que questões fechadas correspondem a respostas codificadas”. (SANTOS e CANDELORO, 2006, p.71-72).

Neves (1996, p. 1), por sua vez, define pesquisa qualitativa como “[...] um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tendo por objetivo

traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social [...]”. De acordo com Moreira (2002, p. 55):

1ª) A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento-chave.

2ª) A pesquisa qualitativa é descritiva.

3ª) Os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados e o produto.

4ª) Os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente.

5ª) O significado é a preocupação essencial na abordagem qualitativa.

Segundo Bradley (1993, p. 38), “na pesquisa qualitativa, o pesquisador é um interpretador da realidade”. Desta forma, a natureza escolhida para a criação deste trabalho é qualitativa, buscando assim, levantar todas as informações teóricas a fim de se chegar à conclusão.

Foi eleito como procedimento de pesquisa a aplicação de estudo de caso. Conforme Gil (1999, p. 73) “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamento considerados”.

Conforme explica Yin (2010) o estudo de caso consiste em um dos métodos de pesquisa mais desafiadores para as ciências sociais. Sendo que, com frequência direciona o pesquisador a fenômenos contemporâneos, cujos servirão como objeto de análise.

Os dados para a análise foram coletados pela aplicação de questionários submetidos aos funcionários que estão envolvidos no processo operacional ligado aos controles da empresa. Também foram submetidos questionários aos gestores, bem como entrevista para uma complementar a coleta de dados usada na conclusão.

Dentre as 14 pessoas ligadas ao setor financeiro, administrativo e contábil, foram obtidas 11 respostas, tendo as respostas aos questionários medidos por intensidade de concordância de 1 a 5. As entrevista foi feita com os gestores com perguntas direcionadas à implantação e possíveis impactos positivos e negativos gerados por um programa de *compliance*.

4 ANÁLISE DE DADOS

A empresa avaliada como objeto de pesquisa foi uma concessionária de veículos de grande porte, como caminhões e ônibus. A empresa pode ser considerada de grande porte, já que possui um faturamento anual que fica entre R\$ 100 e R\$ 200 milhões, além de possuir um quadro com 180 funcionários. Ela atua há 47 anos no mercado, possui sistema de gestão ERP e a contabilidade é executada internamente com assessoria de uma empresa de contabilidade e auditoria.

Foi percebido na análise das respostas ao questionário aplicado que a grande maioria dos funcionários que responderam acredita que é relevante para a empresa que tenha um processo de controle interno para que a empresa possua um bom controle das finanças, estoques e em geral auxiliar o controle de toda a empresa.

Para uma possível adoção de um processo de *compliance* na empresa, é acreditado que seja um processo de imputar uma cultura de respeito às normas da empresa, tendo uma atuação de todos em conformidade com leis, normas e políticas internas, bem como uma disseminação de altos padrões éticos dentro da organização.

Os enfoques de uma possível adoção de um programa de *compliance* seriam na área tributária, trabalhista e políticas internas. Entretanto, há certo receio que se tenha uma má alocação recursos e uma possível redução de eficiência no trabalho operacional no período de implantação e custos secundários, como o tempo da alta gerência envolvida nesse processo. Também foi observado que, por ser uma empresa familiar, onde os diretores são pai e filhos, há uma resistência maior a uma mudança de política interna ou uma ampliação de controles.

O setor de contabilidade e finanças têm processos definidos que são apresentados aos funcionários quando ingressam na empresa, entretanto não existe acompanhamento periódico que seja confirmado que a execução está conforme o apresentado. Outros setores da empresa há processos a serem seguidos, mas não há uma apresentação para os colaboradores antes de iniciarem as atividades, mas sim no decorrer do tempo.

Em conversa direta com os gestores da alta administração da empresa, foi notado que há bastante dúvida e até desconhecimento sobre o *compliance*. Muitas vezes foi confundido apenas como um simples método de controle interno, mesmo

sendo discutido que o *compliance* é bem mais abrangente. Há métodos de controles internos e política interna na empresa, mas como os mesmos afirmaram, há erros, falta de controles específicos e uma política completa que tenha uma abrangência sobre todos os setores da empresa.

Também foi observado pouco conhecimento sobre o tema pelos funcionários que trabalham na área de contabilidade e finanças da empresa, e em alguns casos um total desconhecimento sobre o tema, mesmo que, atualmente, esse tema é um dos mais importantes na atualidade para a área administrativa, pois engloba conhecimentos e práticas essenciais para um serviço de excelência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As boas práticas de governança corporativa contribuem para o desempenho e evolução da empresa, priorizando a transparência e a confiabilidade. Para que se obtenham essas boas práticas, deve existir um bom programa de *compliance* implantado, pois pode evitar riscos tanto operacionais como financeiros para a empresa.

O *compliance* é um tema bastante importante, mas ainda pouco aplicado nas empresas, muitas vezes pelo próprio desconhecimento do tema ou por muitos gestores o considerarem como um tipo controle interno, mesmo que um programa de *compliance* seja bem mais abrangente que um programa específico de controle interno.

Compliance é uma prática inovadora que pode melhorar e trazer uma excelência administrativa para a empresa, mas ainda há desafios para que seja adotada, pois há receio ao custo de implantação e outros impactos operacionais causados pelas inúmeras mudanças que podem ser sugeridas no programa, fazendo que possa ter uma de ineficiência operacional durante a implantação e o período que todos os processos e políticas sejam totalmente seguidos sem maiores falhas.

Percebe-se a importância do tema, entretanto por ser um tema atual, a literatura sobre o tema ainda é muito limitada, havendo poucos artigos e dissertações sobre o tema. Como continuidade a este trabalho, sugere-se a realização de estudos sobre *compliance* em empresas industriais, já que estas

possuem uma maior complexidade nas suas atividades tanto operacionais como administrativas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. Auditoria: um curso moderno e completo. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

Associação Brasileira de Bancos Internacionais - ABBI. Documento Consultivo “Função de Compliance”, 2004, disponível em Trabalhos Especiais.

ATTIE, W. Auditoria: Conceitos e Aplicações. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BEUREN, Ilse Maria; LONGARAY, André Andrade; RAUPP, Fabiano Maury; OUSA, Marco Aurélio Batista de; COLAUTO, Romualdo Douglas; PORTON, Rosimere Alves de Bona. Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade. São Paulo: Atlas, 2003.

CREPALDI, S. A. Contabilidade Gerencial: teoria e prática. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CROUHY, M. Gerenciamento de risco: abordagem conceitual e prática: uma visão integrada dos riscos de crédito operacional e de mercado. São Paulo: Qualitymark, 2004.

FIGLIARELLI, R. Metodologia da pesquisa: como planejar, executar e escrever um trabalho científico. João Pessoa/PB: EDU, 2003.

FRANCO, H.; MARRA, E. Auditoria contábil: normas de auditoria, procedimentos e papéis de trabalho, programas de auditoria e relatórios de auditoria. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GOMES, J. S.; SALAS, J. M. Controle de gestão: uma abordagem contextual e organizacional – textos e casos. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MAYRING, P. Qualitative Content Analysis. In: FLICK, U.; et al. (Ed.). A companion to qualitative research. Sage, 2004.

MOREIRA, D. A. O método fenomenológico na pesquisa. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. Caderno de pesquisa em administração. FEA-USP. São Paulo, v. 1. n. 3. 2º sem, 1996.

NOGUEIRA, R. E. Risco operacional. Curitiba/PR: UFPR, 2005. (Apostila).

SCHMIDT, P. (org.). Controladoria: agregando valor para a empresa. Porto Alegre: Bookman, 2002.

ZANETTE, M. A. Controle interno no cooperativismo de crédito: um estudo de caso baseado nos componentes da metodologia COSO. Florianópolis: UFSC, 2007.