

COMPLIANCE NOS CONTROLES INTERNOS COMO FERRAMENTA PARA FIDEDIGNIDADE DAS INFORMAÇÕES¹

Pamela Cristina Pereira²
Adriana Rogeri Franco³

RESUMO

O termo *compliance* é utilizado para o designo de ações preventivas anticorrupção e fraudes. Vem do inglês *to comply* e significa estar em conformidade. Na prática entende-se como um guia de conduta da empresa, onde podem ser encontradas orientações para ações e comportamentos a serem adotados em diversas situações. O programa de *compliance* tem sido cada vez mais implantado nas organizações visando o reforço da cultura ética, transparência nos processos e prevenção de não conformidades. Isso ocorre para que as empresas mantenham a sua credibilidade perante os seus usuários internos e externos, sempre cumprindo o que foi proposto. Diante deste cenário, o presente estudo pretende verificar qual a importância da existência e implantação do programa, como as ferramentas são utilizadas para coibir erros e fraudes dentro as instituições, e de que forma ela mantém a fidedignidade das informações. Busca-se também, entender qual a credibilidade isso traz para os clientes e qual o impacto gerado perante os usuários internos em relação à confiabilidade da empresa e seus processos. O método utilizado como respaldo do trabalho foi o estudo de caso em uma rede de supermercados e superatacados, buscando dados e informações de uma determinada empresa, trazendo como resultado positivo, que a ferramenta da *Compliance* quando colocado em prática, traz as informações fidedignas.

Palavras-Chave: *compliance*; controles internos; fidedignidade; transparência.

1 INTRODUÇÃO

Com o passar do tempo os usuários da contabilidade tendem a tornarem-se cada vez mais exigentes quanto a amplitude e a qualidade das informações a eles fornecidas, constituindo-se assim, como fator fundamental, a intensificação de melhorias nos processos utilizados, bem como o controle do fluxo de informações. Assim as organizações, cada vez mais, devem buscar métodos para se diferenciarem umas das outras, a fim de criar vantagem competitiva e garantir sua sobrevivência frente a um mercado acirrado (SANTOS, 2011).

Uma das formas para atingir este objetivo é estar em adequação aos regulamentos internos, critérios e normas bem como os parâmetros exigidos pelas legislações, principalmente as que tratam do programa de integridade, com vista a assegurar que a organização esteja em conformidade (SANTOS, 2011).

Desta forma, a contabilidade destina-se a prestar informações úteis e confiáveis, para tomada de decisões pelos seus usuários internos e externos, sobre a natureza econômica, financeira e física do patrimônio, bem como trazer inferências sobre tendências futuras. Contudo, não se restringe apenas a este aspecto, também pode ser denominada como um instrumento de controle exercido pela controladoria ou pela área de controle interno designada.

Esta área utiliza-se de várias ferramentas, sendo uma delas o programa de *compliance*, termo utilizado para o designo de ações preventivas anticorrupção e fraudes, e que tem sido cada vez mais implantado nas organizações visando o reforço da cultura ética, transparência

¹Artigo submetido em 17/10/2022, e apresentado à Libertas – Faculdades Integradas, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis de 28/11/2022.

²Graduando em Ciências Contábeis pela Libertas – Faculdades Integradas – E-mail: pahcrista@hotmail.com

³Professor orientador: Mestre em Ciências Contábeis. Docente na Libertas – Faculdades Integradas – E-mail: adrianafranco@libertas.edu.br

nos processos e prevenção de não conformidades, para que haja a proteção dos ativos, produção de dados confiáveis, promoção do auxílio necessário na condução dos negócios, e o fomento do respeito e cumprimento das políticas determinadas pela empresa.

Diante deste cenário, o presente estudo pretende responder o seguinte questionamento: Como a ferramenta *compliance* mitiga fraudes e erros nos controles internos, a fim de preservar a fidedignidade das informações fornecidas?

O objetivo geral desta pesquisa é descrever qual a importância da existência e implantação do programa, como as ferramentas são utilizadas para coibir erros e fraudes dentro as instituições, e de que forma ela mantém a fidedignidade das informações.

Os objetivos específicos são:

- A partir deste estudo de caso em uma rede de supermercado e atacado, obter aprofundamento sobre temas e correntes de pensamentos a partir de materiais já publicados;
- Verificar qual a importância do *compliance* e de que forma a ferramenta é utilizada;
- Qual a garantia de credibilidade perante a clientes, fornecedores, acionistas e colaboradores;
- Como os procedimentos internos ficam em conciliação com os regulamentos externos e internos, além de permitir que a companhia mantenha suas finanças saudáveis, minimizando risco de perdas.

Este estudo tem a finalidade de trazer mais aprendizado e compreensão acerca de como a ferramenta *compliance* é utilizada dentro das organizações para geração de informações fidedignas. Essa temática é amparada pela linha de pensamentos de autores como Manzi (2008), Attie (2009), Vieira (2013) e Mazzola (2014) que sustentam a aplicabilidade deste conhecimento.

Esta pesquisa também agrega conhecimento às organizações públicas e privadas de que, utilizando-se de informações e análise de dados corretos, elas podem se diferenciar da concorrência e adquirir vantagens competitivas. Além do que, aos graduandos do curso de Ciências Contábeis e áreas afins, demonstra o quanto é importante a aplicabilidade das matérias estudadas para fornecimento de informações fidedignas no decorrer do futuro exercício da profissão.

2 REFERENCIAL TEORICO

2.1 Controle Interno

Controle interno é um tipo de controle que pode ser exercido tanto em empresas privadas como no setor público. Conforme Castro (2008, p. 27), “a palavra controle sempre esteve ligada às finanças”. A palavra teve sua origem no latim e representa correlação com o contribuinte ou usuários, e em francês (*controller*) quer dizer inspeção e exames de registros.

O controle interno de acordo com a perspectiva de Crepaldi (2013, p. 472) apud Alves (2015, p. 17) pode ser definido como:

O sistema de uma empresa, que compreende o plano de organização, os deveres e responsabilidades e todos os métodos e medidas adotados 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 administrativas prescritas.

Segundo Vaassen (2013), desde o surgimento das organizações nasceu a necessidade de controlá-las. Contudo as organizações nem sempre conseguiram atingir as expectativas e

necessidades de controles internos, tendo em vista tantos casos de fraudes, falsificações e corrupções dentro de grandes instituições.

De acordo com o relatório COSO (2013), a definição de controle interno seria “um processo, a cargo dos diretores, gestores e outras pessoas, com o objetivo de fornecer uma razoável segurança a respeito do alcance dos objetivos em relação à: eficiência e eficácia das operações; confiabilidade dos relatórios financeiros, e *compliance* às leis e regulamentos aplicáveis”. Sequencialmente, foi incluído também o objetivo de salvaguardar os ativos patrimoniais.

Sendo assim, o sistema de controle interno ganha uma estrutura baseada em ações e comportamentos, o que pode ser chamado de cultura organizacional. Vaassen (2013) ressalta que o ambiente de controle precisa ter, em sua essência, pessoas conscientes da importância dessa estrutura e, ações coerentes com tal consciência.

De acordo com Galloro (2000) ressalta que os sistemas de controle interno são específicos para cada organização, e pode divergir de acordo com a estrutura, o tamanho, o negócio, a complexidade das operações, métodos de processamento de dados entre outros requisitos legais aplicáveis. Desta forma não é algo engessado e pré-moldado, mas criado de maneira que atenda os objetivos organizacionais, não promova ineficiências e tenha custo benefício para o negócio.

A despeito deste pode-se dizer que o controle interno é vital para o andamento de qualquer atividade, pois têm caráter preventivo e está presente em todos os pontos da instituição, agindo na proteção de ativos e na prevenção de erros e fraudes, garantindo a confiabilidade e maior credibilidade das informações, e assim aumentando a probabilidade de que os objetivos e metas antes estabelecidos sejam atingidos (ROSA, 2007).

Attie (2000, p. 114) apud Padilha (2011, p. 15) afirma que:

Um sistema de controle interno bem desenvolvido pode incluir o controle orçamentário, custos-padrão, relatórios operacionais periódicos, análises estatísticas, programas de treinamento de pessoal e, inclusive, auditoria interna. Pode também, por conveniência, abranger atividades em outros campos, como, por exemplo, estudo de tempos e movimentos, e controle de qualidade.

É de grande relevância possuir um controle interno permanente dentro da organização como instrumento de apoio à gestão e continuidade da companhia, não permitindo assim a suscetibilidade de falhas que possam comprometer a sociedade como um todo, pois quanto maior o controle interno maior será a segurança das informações, potencializando o êxito nos processos decisórios bem como na mensuração do alcance dos objetivos organizacionais (OLIVEIRA 2009).

2.2 *Compliance*

A palavra *compliance* é de origem anglo-saxônica determinada pelo verbo *to comply*, que possui sentido de cumprir, executar, realizar o que foi imposto, ou seja, estar em conformidade, de fazer cumprir as normas predeterminadas pelos regulamentos internos e externos às atividades da organização (COIMBRA; MANZI, 2010). Sendo assim, é fundamental estar de acordo com todo material regulatório estipulado pelas esferas governamentais – municipal, estadual ou federal – que controlam e regulam o setor no qual a empresa está inserida (SILVA, RUY, 2018).

Enquanto o controle interno tem o papel de monitorar, acompanhar e oportunizar melhorias nos processos, o *compliance* tem a função de estabelecer regras nos procedimentos rotineiros, oferecer treinamentos e assegurar que a existência de normas e políticas sejam capazes de mitigar riscos (NEGRÃO; PONTELO, 2014).

Segundo Vieira (2013), o impulso inicial de se implantar o *compliance* nas organizações, se deu nas instituições bancárias onde, posteriormente, se transformou em marco regulatório. Contudo o programa de *compliance* não é de exclusividade destas instituições, e se estende para outros tipos de empresas como quesito estratégico, principalmente depois de escândalos de governança em algumas empresas que antes eram bem conceituadas no mercado, como por exemplo a Enron, apontando assim a necessidade de maior confiabilidade, transparência e conformidade nos processos.

De acordo com a ABBI e FEBRABAN (2003), o programa relaciona-se com a conscientização das pessoas sobre o que é ser e estar em *compliance*. É necessário investimento nos processos e nas pessoas, a fim de que conheçam as normas da organização e sigam os procedimentos internos e externos recomendados, entendendo o quão fundamental é ser ético, íntegro e idôneo em todas as circunstâncias.

Silva et al. (2011, p. 26) ressaltam que todo esse processo deve acontecer para:

[...] garantir credibilidade frente a clientes, fornecedores, acionistas e colaboradores, de uma forma transparente assegurando que a estrutura organizacional e os procedimentos internos fiquem em conformidade com os regulamentos externos e internos, além de permitir que a companhia mantenha suas finanças saudáveis, minimizando riscos de perdas.

Em síntese, o *compliance* oferece para a empresa uma maior segurança e tranquilidade para desenvolver seus negócios em meio ao mercado tão competitivo já que: garante segurança em relação ao cumprimento dos regimes internos; assegura também o cumprimento das questões legais; minimiza a chance de ocorrer desvios, fraudes ou erros; possibilita uma melhor negociação com outras companhias; obtém maior transparência nas demonstrações contábeis e financeiras da empresa, e um melhor controle e uso do capital (SOUZA; MARTINS, 2022)

Não existe um modelo padrão de gestão de *compliance*. Cada programa deve ser elaborado de acordo com as características e riscos do negócio. É certo também que a existência deste programa não elimina totalmente os riscos de desvios de condutas como fraudes e corrupções, mas pode-se afirmar que auxilia na redução dos mesmos, protegendo a integridade das organizações, sejam elas públicas ou privadas, através da melhoria e segurança nos controles internos (MOTA; SANTOS, 2016).

2.3 Compliance e controle interno versus fidedignidade das informações

De acordo com Assi (2017, p.1):

Como determina o COSO 2013 no componente de atividade de controle: A organização deve implantar atividades de controle por meio de políticas que estabelecem o que é esperado e os procedimentos que colocam em prática políticas. Por esse motivo sempre implementamos controles internos e *compliance*, realizando um casamento operacional que funciona quando os dois são realizados em complemento um do outro.

A utilização de programas de controle interno como o *compliance* tem por objetivo proteger os ativos da empresa, gerar informações fidedignas para tomada de decisões. Sendo assim, as formas de agir para coibir falhas e cumprir com o objetivo seriam, por exemplo, de acordo com Attie (2000) citado por Bordin e Saraiva (2005, p. 205):

- a) Segregação de Funções: estabelece a independência para as funções de execução operacional, custódia física e contabilização;
- b) Sistema de autorização e aprovação: compreende o controle das operações através de métodos de aprovações, de acordo com as responsabilidades e os riscos envolvidos;

- c) Determinação de funções e responsabilidades: a existência de organogramas claros determinam linhas de responsabilidades e autoridades definidas por toda a linha hierárquica;
- d) Rotação de funcionários: corresponde ao rodízio dos funcionários designados para cada trabalho. Dessa forma, é possível reduzir a ocorrência de fraudes e contribuir para o surgimento de novas ideias;
- e) Legislação: corresponde à atualização permanente sobre a legislação vigente, visando diminuir riscos e não expor a empresa à contingências fiscais e legais pela não-obediência aos preceitos atuais vigentes;
- f) Contagens físicas independentes: corresponde à realização de contagens físicas de bens e valores, de forma periódica, por intermédio de pessoa independente ao custo diante, visando maximizar o controle físico e resguardar os interesses da empresa.

O controle interno tem como objetivo identificar as oportunidades de melhorias nos processos operacionais e administrativos, para que com isso seja alcançada a proteção do patrimônio da empresa, resguardando em todas as ações, formas de manter a integridade, transparência, fidedignidade, manutenção das operações e continuidade da empresa, coibindo erros, fraudes e corrupções dentro da instituição.

Quando o método de *compliance*, que é uma medida de controle interno muito eficaz, é colocado em prática, fica explícito as formas e métodos utilizados dentro do controle interno para mitigar as fraudes e gera informações fidedignas, pois de acordo com Assis (2017, p.1):

Para que possamos avaliar os riscos de não conformidade e os riscos operacionais devemos evidenciar que as melhores práticas ensinam que devemos: Gerenciar os controles internos, fazendo que as normas e procedimentos estejam em atividade e evidenciadas em todas as esferas da organização; Analisar, avaliar, prevenir e corrigir os erros e as fraudes; Monitorar, junto aos responsáveis pela T. I. quanto as medidas adotadas na política de segurança da informação; Fiscalizar a conformidade contábil de acordo com as normas internacionais (International Financial Reporting Standards – IFRS); Validar e verificar processos de gestão tributária e seus impactos nos negócios; Receber denúncias (diretamente ou através da Ouvidoria) e encaminhar as providências para averiguação; Solicitar a realização de auditorias periódicas nos processos.

Sendo assim, tudo que ocorrer fora dos parâmetros, regras e normas estabelecidas configura um risco. Porém, fica claro que caso ocorram eventos caracterizados como erros ou falhas, os mesmos podem ser mensurados, isolados e corrigidos de prontidão (CAVALCANTI, 2022)

Com isso apresenta-se, de maneira prática, a correlação do controle interno e seu método *compliance*, com a fidedignidade de informações geradas, mitigando erros e fraudes.

3 METODOLOGIA

Este artigo possuiu como fonte de dados o estudo de caso, a fim de obter aprofundamento sobre os temas, as correntes de pensamentos e atitudes dentro de uma determinada instituição, buscando entender qual a importância da existência do programa de *compliance* e de que forma a ferramenta foi utilizada para coibir as fraudes e erros dentro da organização, preservando a fidedignidade das informações.

Segundo Fonseca (2002, p. 33):

Um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende

intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador.

A presente análise foi levantada mediante questionário elaborado, e foi respondido pela diretora de marketing de determinada entidade, visando obter resultados positivos e também os negativos mediante o uso da ferramenta de *compliance*.

A pesquisa usada foi qualitativa, não tem um seguimento correto, numérico. Visou o aprofundamento de certa ocasião, conforme dito por GOLDENBERG, 1997, p. 34):

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria. Assim, os pesquisadores qualitativos recusam o modelo positivista aplicado ao estudo da vida social, uma vez que o pesquisador não pode fazer julgamentos nem permitir que seus preconceitos e crenças contaminem a pesquisa.

Foi abordada a pesquisa aplicada, que tem por conceito ser um método científico que envolve a prática e aplicação da ciência. Ela pode ser diferenciada quanto à natureza, aos métodos objetivos ou procedimentos.

Para tratar os objetivos utilizou-se os métodos exploratórios, com a familiarização do problema estudado, mediante arquivos bibliográficos, com levantamento de informações dentro da organização, com fatos acontecidos na prática.

Diretora de marketing da empresa objeto de estudo há 10 anos, a mesma é neta do fundador da empresa, filha do atual presidente e conhece a empresa em sua tradição e em seus processos, e forneceu informações para este estudo respondendo um questionário que foi capaz de elucidar como a ferramenta de *compliance* funciona na prática dentro da organização.

4 RESULTADOS

O estudo de caso foi feito com a empresa do ramo de supermercados e superatacados. Mesmo no início, ele já compreendia a importância de antecipar e atender a necessidade do cliente, expandido seu mix para produtos que não eram costumeiramente. Em 1.972 o primeiro supermercado da rede foi inaugurado; e posteriormente nas cidades vizinhas. Hoje a rede conta com 14 superatacados e 4 supermercados, totalizando 18 lojas em 12 cidades diferentes e emprega em torno de 2.500 funcionários.

A Rede, hoje com mais de 60 anos de história, é a 9ª maior empresa do varejo alimentar no *ranking* estadual da ABRAS (Associação Brasileira de Supermercados) e a 53ª no *ranking* nacional eleita pela mesma associação.

Em 1980, quando o filho do fundador assume a presidência da empresa, no lugar do seu pai, sua primeira atitude foi informatizá-la, lançando os códigos de barras. A transformação digital é de grande importância para a empresa, e com isso foi lançado o *e-commerce* e suas lojas contam com *self-checkout*.

Conhecendo a empresa, traz-se à luz a importância de se ter uma área de controles internos bastante eficaz, e conseqüentemente um programa de *compliance* implantado.

Segundo a diretora marketing, a empresa conta com a verificação dos processos através de auditoria há pelo menos 25 anos. Desde 2013 tornou-se obrigatória a auditoria contábil e fiscal pela característica do porte da empresa. Rede et al. (2022, p. 1) relata: “temos verificação

em toda a parte contratual, tanto de cunho comercial como para evitar qualquer desvio de conduta, isso há mais 40 anos.”

No entendimento da empresa, o *compliance* revela a transparência com o cliente nas obrigações como parte do negócio, os deixando em conformidade com as leis e regras da sociedade comercial. A necessidade da implantação do método de *compliance* foi detectada naturalmente, através dos valores da família e consequentemente da instituição:

Um dos nossos valores é a honestidade. Então desde sempre trabalhamos pra sermos transparentes e responsáveis com nossas obrigações. Por isso o método de *compliance* foi um processo "natural" que foi sendo aperfeiçoando com o passar do tempo, contratando auditorias e tendo profissionais capacitados na nossa equipe para acompanhar e tomar as devidas decisões de ajustes e mudanças.

Com a ferramenta implantada, surgem então as adequações nos processos operacionais e administrativos. Questionada sobre como são feitas tais análises dos dados e adequações necessárias, a diretora explicou que possuem assessorias contratadas de acordo com as necessidades de cada setor. Sendo assim, recebem as melhores instruções para cada demanda de mudanças, evitando alterações ou descartes indevidos e tendo a certeza que estão dentro das normas e leis dos órgãos regulatórios. “Com a contratação de assessorias para nos ajudar na identificação de erros e garantir que estamos fazendo tudo corretamente, nos ajudou muito a evitar que a empresa fosse autuada.”

Como foi demonstrado anteriormente neste mesmo trabalho, a segregação de funções é um quesito importante dentro da estrutura de controle interno. Nesta Rede não é diferente e cada setor tem um colaborador responsável que distribui o trabalho entre sua equipe. As devolutivas são sempre feitas à esse colaborador responsável, que reporta para os cargos acima, conforme o organograma da empresa. Foi constatado que em cada setor, todo colaborador tem suas funções bastante detalhadas com todos os processos e ciclos a serem seguidos e respeitados. A cada etapa do processo o colaborador é informado sobre sua trilha através de comunicação interna ou pelo próprio sistema, por exemplo:

(...) o (colaborador) comprador, através das informações vindas do (departamento) financeiro sobre fluxo e disponibilidade de caixa, realiza suas compras e negociações. Com o pedido no sistema os departamentos financeiro, contábil e fiscal fazem sua parte para finalização do pedido em conformidade, e pagamento da mesma é agendado.

Ainda falando sobre a segregação de funções, o controle das operações é feito através do método de aprovações, de acordo com a responsabilidade de cada cargo. O colaborador responsável por cada setor, possui autonomia para aprovações de processos rotineiros. Quando existe o apontamento de melhorias, adequações ou mudanças substanciais, o novo processo é estudado pela diretoria e gestão, e é implantando no dia a dia conforme a necessidade.

Uma das principais características do *compliance*, é identificar a necessidade e oportunizar cursos e treinamentos aos colaboradores quando necessário. A diretora afirmou que a Rede conta com assessorias de educação continuada para toda e qualquer mudança, principalmente regulatórias do setor ou da tributação.

Com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a diretora de marketing explica que todos os setores foram altamente afetados e que o método de *compliance* tornou-se mais rígido, demandando ainda mais o setor jurídico da empresa. Ela conta que com a chegada da lei, foi feito um mapeamento de todos os dados disponíveis na empresa. Na sequência foram feitos estudos sobre os riscos de vazamento desses dados ou uma má utilização dos mesmos.

(...) um comitê interno que trabalha pela LGPD, é composto por profissionais diretamente envolvidos com dados (setores jurídico, T.I., comercial, vendas, financeiro, etc.), que são responsáveis por possibilitar que todos os processos da empresa estejam sendo realizados de acordo com a LGPD.

Por fim, a diretora de marketing valida que toda informação ou documento que é solicitado pela auditoria ou até mesmo pela fiscalização, é enviada, e quando retornado o parecer, todo e qualquer ajuste ou correção demandada, é feita de pela equipe responsável, mantendo assim a qualidade das informações, dos trabalhos e da entrega final para os usuários e clientes.

Pode-se considerar respondidos tais objetivos e consequentemente o objetivo geral, que foi descrever qual a importância da existência e implantação do programa, como as ferramentas são utilizadas para coibir erros e fraudes dentro as instituições, e de que forma ela mantém a fidedignidade das informações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados encontrados neste trabalho, permitiram a reflexão sobre como todos os estudos feitos pelos autores citados acima até hoje, se realmente aplicados na prática, resultam no que realmente é proposto pelas organizações em geral: informações fidedignas para tomadas de decisões e transparência para com os seus usuários internos e externos. Comprovou-se que as ferramentas utilizadas são efetivas e eficazes contra uma grande porcentagem de erros e fraudes. Não foi alegado que todo e qualquer tipo de erro ou tentativa de fraude serão identificados, mitigados ou solucionados, porém a prática do *compliance* traz a segurança para os processos, e consequentemente gera nos colaboradores a sensação de acompanhamento e monitoramento, fazendo com que tenham a consciência de que precisam estar alinhados com os propósitos e valores da empresa na qual estão inseridos.

Verificou-se na literatura a importância de um sistema de controles internos dentro das empresas, pois ele que será capaz de manter o plano de organização definido pela direção e gestão em funcionamento, com todos os deveres, responsabilidades, métodos e medidas que poderão salvaguardar seus ativos e prevenir erros e fraudes. Observou-se a grande relevância de se possuir um controle interno permanente, tendo em vista atingir êxito nos processos decisórios e mensuração do alcance dos objetivos organizacionais. Ficou conceituado que, enquanto o controle interno tem o papel de monitorar, o programa de *compliance* tem a função de estabelecer as regras para os processos mais rotineiros, fazendo com que os riscos sejam mitigados no dia a dia.

A ferramenta de *compliance* tem relação direta com a conscientização das pessoas sobre a importância de estarem alinhados com as normas e objetivos da empresa na qual estão inseridas, e juntamente à isso, foi exposto quais as medidas mais utilizadas para obter sucesso com a ferramenta, como por exemplo a segregação de funções, sistemas de autorizações, rotação de funcionários, contagens físicas, dentre outras. Esclareceu-se que tudo o que ocorrer fora do padrão imposto pelo processo, configura um risco. Porém, ficou explicado que, caso ocorram erros ou falhas, os mesmos podem ser mensurados, isolados e corrigidos de prontidão, construindo a credibilidade e segurança que as organizações tanto buscam.

Na empresa objeto de estudo de caso, o programa de *compliance* trouxe muito mais transparência para os negócios. Por ser uma empresa familiar, a Rede traz consigo os valores desta família, e prezam a honestidade como um dos principais pilares. Sendo assim, a entrega de resultados tanto para os clientes como para os próprios colaboradores, é algo de suma importância. Com o *compliance* implantado, processos foram sendo adequados e erros, mitigados. Constatou-se que a empresa aplica na prática as medidas sugeridas pelos autores

estudados como a existência de um organograma claro, segregação de funções e sistemas de autorizações, fazendo com que a equipe esteja confortável em exercer suas funções de forma correta, enquanto a diretoria e alta gestão alcancem o respaldo necessário para atingir os objetivos organizacionais, já que contam com assessorias que acompanham e treinam o pessoal.

Além de estar em consonância com as normas e regras internas que baseiam a cultura organizacional, a empresa precisa estar atenta às regras impostas pelos órgãos regulatórios, ou seja, seguir a legislação. Ficou comprovada essa conciliação, quando a diretora da rede declarou que um dos métodos utilizados no *compliance* da organização, foi a contratação de assessorias que tem o papel de ajudar na identificação de erros e garantir que tudo está sendo feito corretamente dentro das leis, evitando então qualquer tipo de autuação dos órgãos municipais, estaduais ou federais. Isso, além de minimizar o risco de perdas e fraudes, traz perenidade ao negócio da família.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ABBI, COMITÊ DE COMPLIANCE; FEBRABAN, COMISSÃO DE COMPLIANCE. Função de Compliance. Jul 2009. Disponível em: http://www.abbi.com.br/download/funcaoodecompliance_09.pdf. Acesso em: 28 set. 2022.

ALVES, Andreane Maria Vasconcelo. **Importância do controle interno na gestão empresarial: Um estudo de caso numa empresa do ramo de supermercado**. 2015. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Faculdade de Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó, 2015. Disponível em <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/48111>. Acesso em: 30 set. 2022.

ASSI, M. Qual a relação entre um sistema de controle interno e a gestão de compliance. **Massi Consultoria e Treinamento**. São Paulo, fev. 2017. Disponível em: <http://www.marcosassi.com.br/qual-a-relacao-entre-um-sistema-de-controle-interno-e-a-gestao-de-compliance>. Acesso em: 30 set. 2022.

ATTIE, W. **Auditoria: conceitos e aplicações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BORDIN, P.; SARAIVA, C. J. O Controle Interno como ferramenta fundamental para a fidedignidade das informações contábeis. In: 1º SIMPÓSITO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DOS CURSOS DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DE SANTA MARIA, 2005, Santa Maria. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/view/200/3725>. Acesso em: 02 out. 2022.

CAVALCANTE, L. O que é compliance empresarial, como aplicar e qual a sua importância? **Linkana**. Jan. 2022. Disponível em: <https://www.linkana.com/blog/compliance-empresarial/>. Acesso em: 05 out. 2022.

COIMBRA, M. de A.; MANZI, V. A. **Manual de Compliance**. São Paulo: Atlas, 2010

COSO, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Controle Interno - Estrutura Integrada. Mai 2013. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1pus9K4QtWtJGwUus6EGGiO9y4s01cd1W/view> . Acesso em 02 out. 2022.

SILVA, R. B. **O que é compliance? Conceitos e ferramentas na visão de um auditor interno**. Rio de Janeiro: Albatroz, 2018.

SOUZA, M; MARTINS, T. Compliance: entenda tudo sobre este conceito. **Otimiza Empresa Júnior**, São Carlos, jan. 2022. Disponível em: https://www.otimizej.com.br/conteudo/o-que-e-compliance-nas-empresas-entenda-este-conceito?gclid=Cj0KCQjw-fmZBhDtARIsAH6H8qgpn2_NsjeKSTXc1VWLmmE2DTFDlyOuYwjXvxYsWsR5vyawlAL5otgaApS3EALw_wcB. Acesso em: 06 out. 2022.

VAASSEN, E.; MEUWISSEN, R.; SCHELLEMAN, C. **Controle Interno e sistemas de informação contábil. Sob a ótica de empresas privadas e públicas**. São Paulo: Saraiva, 2013.