

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE GOIÁS – UNIGOIÁS
SUPERVISÃO DA ÁREA DE PESQUISA CIENTÍFICA - SAPC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**CONTROLE INTERNO DE CONTAS A RECEBER: O
CASO DE UM SALÃO DE BELEZA GOIANO**

FERNANDA VITÓRIA DE SOUZA LEITE
KÉZIA VIEIRA DE PAULA SILVA
LUCAS POTENCIANO DORNELES
ORIENTADOR: RAIZE RAYKA SANTOS

CONTROLE INTERNO DE CONTAS A RECEBER: O CASO DE UM SALÃO DE BELEZA GOIANO

Fernanda Vitória de Souza Leite
Kézia Vieira de Paula Silva
Lucas Potenciano Dorneles
Raize Rayka Santos

Resumo: O objeto de estudo é um salão de pequeno porte que atua na área de prestação de serviços capilares, denominado Salão dos Sonhos. Neste estudo, o controle interno é avaliado em relação às atividades de contas a receber de um salão de beleza de pequeno porte. Foram identificados os principais tipos de controles internos relacionados às atividades de contas a receber que devem auxiliar a gestão desse salão de beleza. Para atingir o resultado da avaliação, foram identificados quais os principais tipos de controles internos utilizados pelo salão nas suas atividades de contas a receber, verificando as principais tarefas da teoria que são utilizadas na prática pela empresa para o controle de contas a receber, identificando os problemas relacionados à deficiência dos controles internos de contas a receber e avaliando o desempenho dos processos de controle de contas a receber da empresa. Após a análise e descrição dos controles internos de contas a receber utilizados pela empresa, pode-se observar o quanto eles se mostram importantes na gestão eficiente das operações de contas a receber pequenas empresas, porém, apresenta problemas em relação ao controle de risco de crédito, devido ao percentual muito alto de perdas com clientes incobráveis.

Palavras-chave: controles contábeis gerenciais/financeiros, salões de beleza, PME

1 APRESENTAÇÃO DO CASO

Este trabalho de conclusão de curso trata da análise do controle interno do contas a receber em um salão de beleza, com o objetivo de diminuir os índices de inadimplência enfrentados no setor.

A palavra controle tem sua origem do francês controle. Que significa: um conjunto de medidas exercidas sobre determinadas ações e processos de um sistema, para que não se desviem das normas preestabelecidas (MORAES, 2012)

O crescente volume de créditos não quitados compromete significativamente o fluxo de caixa desses estabelecimentos, impactando diretamente na sua saúde financeira.

A instituição precisa ter o controle de suas aplicações e principalmente da rentabilidade das suas atividades, para que assim tenha uma melhor análise perfeita antes das suas tomadas de decisões. Essas informações devem ser extraídas de suas demonstrações financeiras e contábeis que devem sempre estar atualizadas e conciliadas corretamente (SANTOS, 2012).

1.1 Caracterização da empresa

- **Nome da Empresa:**

Razão Social: Salão dos Sonhos ME (Caso fictício)

Nome Fantasia: Salão dos Sonhos

- **Endereço:** Rua 5 N° 7110, Setor Alto da Glória, Goiânia, Goiás, CEP. 74815710

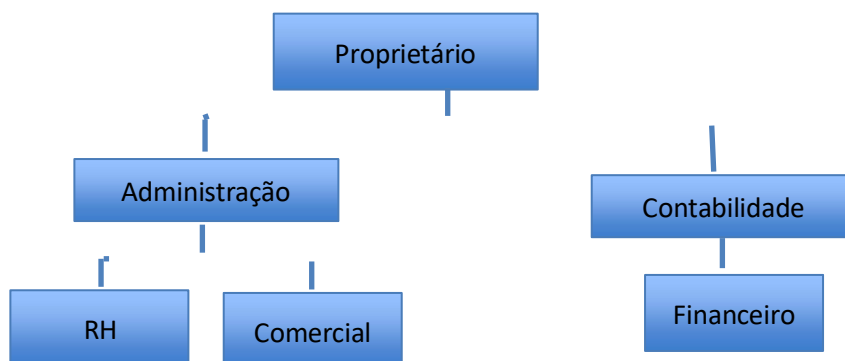
- **Tipo Societário:** Micro empresa - ME

- **Enquadramento:** A empresa é uma micro empresa.

- **Regime Tributário:** Simples Nacional

- **Quantidade de Colaboradores:** O salão possui 5 colaboradores, não constando a proprietária. Sendo, 01 recepcionista, 01 manicure/pedicure, 01 cabelereira, 01 esteticista, 01 preparador e 01 administrador/financeiro.

- **Estrutura Organizacional:**



- **Outras Informações:** O salão dos sonhos localizado em Goiânia, conta com especialistas que atendem diversos nichos de clientes que procuram serviços estéticos e tratamentos capilares.

Fundado em 2018, o salão se destaca por oferecer produtos de alta qualidade com profissionais qualificados para que o cliente tenha não apenas uma prestação de serviços, mas uma experiência ímpar.

Missão: Elevar a auto estima visando o crescimento externo e interno da empresa.

Visão: Salão de beleza reconhecido como referência de proporcionar bem estar e satisfação.

Valores: Compromisso com a qualidade, bem estar e atendimento ao cliente valorizando a necessidade de cada um.

1.2 Descrição do caso e apresentação da problemática

- **Coleta de Dados:** Foram realizadas 02 (duas) visitas durante o ano ao Salão dos Sonhos, a fim de reunir dados e informações mediante entrevistas com os colaboradores internos da empresa, para detectar a problemática central na gestão de contas a receber.

As principais entrevistadas foram a proprietária e a recepcionista, pois ambas são as principais envolvidas nos recebimentos da empresa. Quanto aos outros funcionários, as perguntas foram de teor apenas informativo.

As perguntas foram de forma semiestruturada, permitindo que suas opiniões e explicações sejam detalhadas e contribuam para essa pesquisa.

- **Documentos e relatórios acessados:** No decorrer das perguntas feitas aos funcionários e a proprietária, foram explorados diversos documentos para compreender e entender melhor essa falha no controle interno.

Constatou-se que os meses de maior movimento no salão são em meses onde ocorrem maior números de festas sazonais, como casamentos, formaturas e final de ano. O movimento também aumenta quando o salão lança promoções e sorteios.

No entanto, apresenta uma falha, pois o pagamento esperado de alguns clientes reduziu esse fluxo, pois os controles internos, por vezes manuais, não condizem com o esperado de entradas de receitas, o que impacta na saúde financeira, gerando consequências preocupantes para o salão.

Os documentos acessados foram:

Fluxo de caixa: é onde mostra todo o financeiro do salão, a proprietária registra todas as entradas e saídas. A importância desse registro é essencial, para controle da inadimplência, que atualmente é a maior preocupação do Salão dos Sonhos.

Registro de Pagamentos: Esse registro é feito manualmente em uma planilha pela recepcionista, o que está em desuso, pois há sistemas contábeis de gestão. Um ponto a ser melhorado, pois mesmo que haja uma resistência na empresa para uma informatização com o preceito de que no papel é maior a facilidade de uso, o sistema traria um custo/benefício enorme para a empresa, e com certeza haveria um monitoramento mais eficiente no controle dos recebimentos.

Política Interna: As regras no que tange a conduta ética entre funcionários, colaboradores, clientes, são excelentes no uso dos recursos, comunicação e entrega dos serviços. Já no que tange ao administrativo/contábil não há um linha de trabalho, onde conduza todos ao mesmo procedimento, o que se reflete no Salão dos Sonhos financeiramente.

Balanço Patrimonial: O balanço patrimonial consta os bens do salão, e além da inexistência da informatização, há também algumas dívidas no passivo, onde se agrava a problemática.

Balancete: Na análise do balancete dos dois primeiros trimestres, foi comprovada de forma aprofundada que a saúde financeira do Salão dos Sonhos, precisa de ações corretivas para reverter a inadimplência por parte dos clientes. Além do impacto que venha causar em longo prazo, que foi verificado através das informações cruciais para tomada de decisões estratégicas.

- **Apresentação do Caso:** O Salão dos Sonhos localizado em Goiânia, fundado em 2018, conta com profissionais especializados e oferece serviços de tratamentos capilares, estéticos e manicure/pedicure.

O setor de beleza vem se desenvolvendo a cada dia e com isso, uma grande rotatividade de clientes e um aumento da concorrência.

O Salão dos Sonhos tem buscado se destacar e crescer principalmente na sua região, porém a empresa apresenta desafios relacionado às contas receber, principalmente em relação ao controle de risco de crédito, devido ao percentual muito alto de perdas com clientes incobráveis.

A empresa utiliza vários tipos de controles internos de contas a receber em suas atividades: confirmação de saldos através de conciliação bancária, segregação de funções de recebimentos e registros e relatórios internos.

A identificação do problema e sugestão de soluções é o objetivo desse estudo de caso para que o salão recupere a saúde financeira e continue crescendo e expandindo no mercado.

- **Identificar a problemática central do estudo de caso:** A problemática central está na gestão financeira. No controle de contas a receber quanto aos clientes inadimplentes.

Foi verificado que não há um controle adequado em relação à provisão para perdas e, por este motivo, a empresa sofre consequências pelo não recebimentos.

De acordo com Barroso (2018), adaptar os métodos de cobrança as especificidades de cada cliente, ajuda a se antecipar os possíveis problemas de pagamento, resultando em taxas de inadimplência consideravelmente menores.

A provisão financeira que a proprietária faz, não é suficiente para cobrir possíveis perdas com esses clientes. O que é inviável para a saúde financeira do Salão dos Sonhos, pois não se sabe ao certo como reter esse prejuízo com os clientes inadimplentes.

- **Apresentar todos os departamentos e colaboradores envolvidos na problemática:** Todos os funcionários, incluindo a proprietária são alvos da consequência da má gestão do controle de contas a receber.

A gestão financeira de forma incorreta impacta no crescimento da empresa, sobrecarregando o proprietário e interferindo no lucro, além dos impactos emocionais como stress e falta de motivação.

- **Visualizações:**

DESEMPENHO DO SALÃO ANTES E DEPOIS DA APLICAÇÃO DE NOVOS CONTROLES INTERNOS.

INDICADOR	ANTES DA EXECUÇÃO	DEPOIS DA EXECUÇÃO
Porcentagem (%) de inadimplência	35%	15%
Tipo de pagamento (\$)	Dinheiro/ cartão/ pix	Entrada + Dinheiro/cartão, boleto ou pix
Período de dias exigidos para recebimento	60 dias	30 dias
Recebimentos pendentes	5.700,00	2.500,00
Modo de Registro de pagamentos	Planilhas	Sistema contábil
Cartão	Limite de parcelamento Levando em conta a decisão do cliente	Limite de parcelamento limitado conforme o serviço prestado e o histórico do cliente

Controle Interno: Salão dos Sonhos

OPERACIONAL	CONTAS A RECEBER:
CONTROLE DO ESTOQUE DE PRODUTOS	PARCELAMENTOS
TREINAMENTO E REUNIÕES EM EQUIPE	ENVIO DE NOTIFICAÇÕES NO ATRASO DE PAGAMENTOS
ANÁLISE DE FEEDBACK DOS CLIENTES	DESCONTO
VERIFICAÇÃO SEMANAL DE TODOS OS EQUIPAMENTOS	REVISÃO DO CAIXA NO INÍCIO E NO FINAL DO DIA
ESTRATÉGIAS DE MARKETING: PROMOÇÕES, BRINDES, REDES SOCIAIS...	REGISTRO DIÁRIO DE TRANSAÇÕES

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

(Manual de contabilidade, 2003, Pg. 95) “As Contas a Receber representam normalmente um dos mais importantes ativos das empresas em geral. São valores a receber decorrentes de vendas a prazo de mercadorias e serviços a clientes, ou oriundos de outras transações.

A gestão de contas a receber atua como um incentivo para os clientes manterem o seu relacionamento comercial com a empresa, sendo o principal objetivo impedir que haja dívidas incobráveis. No entanto, a preocupação não deve ser apenas a credibilidade do cliente, mas também com a faturação e com processos e planos de comunicação adequados (Sumaiya, 2018).

Através do controle de recebimentos, as empresas garantem a sua estabilidade financeira sendo que o sucesso da sua gestão também depende de uma gestão eficiente do relacionamento com os clientes. Por essa razão, as organizações tendem a recorrer ao Customer Relationship Management (CRM) para gerir esses relacionamentos de modo a reduzir o grau de incerteza para o responsável na tomada de decisão e fornecer informações de forma compreensível, em tempo adequado (Alzoubi, 2011).

Quando uma empresa comercializa bens e/ou serviços, pode receber pagamento à vista ou esperar o pagamento durante certo período, ou seja, conceder crédito e este é representado pelas contas a receber. Segundo a concepção de Silva (2002, p. 58), a palavra “crédito” pode ser conceituada como sendo o ato de vontade ou disposição de alguém ceder, por algum período, uma parcela de seu patrimônio a outrem, com a expectativa de receber tal parcela integral depois de transcorrido o período estipulado - a parcela do patrimônio dada em crédito pode ser representada em dinheiro ou em bens.

Segundo Braga (2008, p. 113), “As empresas vendem a prazo, ou seja, concedem crédito para ampliar seu nível de produção, aumentar as vendas, e assim, maximizar a rentabilidade”. Portanto, acredita-se que concedendo crédito a um cliente a empresa estará garantindo além do aumento de suas vendas, giro de seus estoques, ampliação de suas atividades e mais proximidade com o cliente.

Verifica-se que, caso o devedor esteja ciente de que o credor espera receber e que tomará ações efetivas caso isso não venha a acontecer, mais provavelmente ele o pagará. Tratando as Contas a Receber com seriedade, os clientes farão o mesmo. Todavia, se o credor tratá-las sem a devida importância permitirá que os seus clientes sempre levem vantagem. Conforme (Perez Junior, 1998, Pg 81)

(Rosa, 2005) “As contas a receber vencíveis no próximo exercício social ou dentro do ciclo operacional da sociedade (se superior a um ano) devem ser classificadas no ativo circulante. Quando o prazo de vencimento exceder a 12 meses ou ao ciclo operacional devem ser classificadas no ativo realizável a longo prazo.”

(CAVALCANTI, 2003, Pg. 190) De acordo com os princípios de contabilidade geralmente aceitos, as contas a receber são avaliadas pelo valor líquido realizável, ou seja, pela quantia que se espera que se transforme em dinheiro.

3 RESULTADOS -

Neste tópico, deverá ser apresentada a análise detalhada dos dados coletados, identificando o problema central e propondo soluções e sugestões de melhoria para a empresa. Os resultados devem ser organizados de forma clara e objetiva, evidenciando como a solução proposta pode impactar positivamente a organização.

3.1 Diagnóstico

Constatou-se que a empresa utiliza vários tipos de controles internos de contas a receber em suas atividades: confirmação de saldos através de conciliação bancária, segregação de funções de recebimentos e registros e relatórios internos.

Porém, apresenta problemas em relação ao controle de risco de crédito, devido ao percentual muito alto de perdas com clientes incobráveis.

- Foi verificado que não há um controle adequado em relação à provisão para perdas e, por este motivo, a empresa sofre consequências pelo não recebimentos.
- Após a análise e descrição dos controles internos de contas a receber utilizados pela empresa, pode-se observar o quanto eles se mostram importantes na gestão eficiente das operações de contas a receber de pequenas empresas.
- Os principais pontos fortes do Salão dos Sonhos são a diversidade de produtos oferecidos, a qualidade dos produtos e da mão de obra, horário flexível e a localização.
- Os principais pontos fracos do Salão do Sonhos é na gestão financeira, pois mesmo com o regime tributário Simples Nacional, que faz a unificação dos impostos que traz uma ajuda na organização e entendimento da gestão do controle interno e das contas a receber, ainda é recorrente a inadimplência de clientes e a escassez de recursos na provisão financeira o que prejudica a saúde financeira da empresa.

3.2 Identificação do Problema:

- O acúmulo de inadimplência em contas a receber representa um problema significativo que pode impactar diretamente a saúde financeira da empresa. Isso ocorre quando há um grande

aumento de clientes que não realizaram o pagamento dentro dos prazos estabelecidos. Foi constatado que essa ausência de acompanhamento dos inadimplentes, afeta a empresa da seguinte forma:

- **Redução do Fluxo de Caixa:** A empresa tem dificuldades em manter um fluxo de caixa saudável, o que dificulta honrar seus compromissos financeiros e operacionais.
- **Aumento de Custos Operacionais:** Custos adicionais como taxas de cobranças e contratação de profissionais de recuperação de crédito.
- **Deterioração do Relacionamento com Clientes:** A persistência em cobranças prejudica a relação com clientes, atrapalhando também a relação de fidelidade e a imagem da empresa no mercado.
- **Impacto na Planejamento Financeiro:** A incerteza em relação às receitas futuras torna mais difícil a realização de investimentos estratégicos.
- **Risco de Falências:** O acúmulo de inadimplentes resulta em dificuldades financeiras, elevando o risco de falência da empresa.
- **Portanto, a inadimplência nas contas a receber representa um desafio que requer cuidado e estratégias apropriados para ser minimizado, a fim de garantir a continuidade e o crescimento da empresa.**

3.2 Solução e sugestões de melhoria

Uma solução eficiente para reduzir o número de inadimplentes em contas a receber em uma empresa envolve a adotar um conjunto de estratégias focadas tanto na prevenção quanto a recuperação de créditos.

Em primeiro plano, é essencial realizar uma avaliação criteriosa do perfil de cada cliente. Ao coletar e analisar os dados financeiros, a empresa consegue dividir sua base de clientes, identificando aqueles com maior potencial de inadimplência. Com isso adotar medidas de precaução, exigindo garantias ou estabelecer limites de crédito mais restritivos.

A empresa precisa de uma comunicação transparente e eficaz com seus clientes. Detalhes sobre os prazos de pagamento e consequências da inadimplência devem ser comunicadas de forma

clara e objetiva. A implementação de lembretes automáticos de pagamento, tanto antes quanto após o vencimento, pode ser uma estratégia útil para ajudar os clientes a manterem-se em dia com suas responsabilidades financeiras.

Outro ponto importante é a revisão dos procedimentos de cobrança. A implementação de uma cobrança gentil, que valorize a negociação e o entendimento, pode aumentar as possibilidades de recuperação de créditos. Apresentar opções de pagamento, como descontos para quitação antecipada ou parcelamento das dívidas também se mostra uma estratégia eficaz.

Uma informatização no gerenciamento contábil de contas a receber aumenta a eficiência na gestão financeira, minimizando erros humanos, permitindo análises precisas e melhorando o fluxo de caixa. Também facilita a automação de geração de relatórios e cobranças, economizando o tempo da equipe e aprimorando a tomada de decisões.

Por fim, é fundamental aprimorar a capacitação da equipe responsável por contas a receber. Treinamentos que visam técnicas de negociação e resolução de conflitos podem equipar os colaboradores para lidarem de maneira mais eficaz em cada situação que possa ocorrer.

Em suma, a combinação de uma avaliação de perfil detalhada, uma comunicação transparente, políticas de cobrança eficazes, informatização do gerenciamento contábil de contas a receber e a capacitação da equipe constituem um conjunto robusto de estratégias que desempenham um papel importante para a redução da inadimplência em contas a receber na empresa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. Auditoria – Um curso moderno e completo. São Paulo: Atlas, 2003.

Alzoubi, A. (2011). The effectiveness of the accounting information system under the enterprise resources planning (ERP). Research Journal of Finance and Accounting, 2(11), 10-19.

ARAÚJO, Risolene Alves de Macena. A importância do controle interno na tomada de decisão: um estudo no setor de contas a receber de uma indústria gráfica. 2014.

Barroso, Roseclair da Rocha Lacerda. "A gestão financeira e sua implicação no desempenho do negócio dos empreendedores no ramo da beleza da cidade de Sant'Ana do Livramento-RS." (2018).

BRANCO, PATO. ANÁLISE DE CONTROLE INTERNO: ESTUDO DE CASO NO CONTAS A PAGAR E RECEBER DAS EMPRESAS VISALUZ E ESCOLA SHEKINAH. DEMENECK, Jamille Bleyer. Verificação do Controle Interno do Departamento Financeiro de uma Empresa Hoteleira. Monografia apresentada à Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

DIPP, Luciano dos Santos Motta et al. Avaliação do Controle Interno em Contas a Receber: Um Estudo de Caso Numa Empresa Supermercado na Região Norte do RS. 2016.

FORMENTINI, Pedro Henrique. Auditoria e controle interno de contas a receber: estudo de caso em uma Empresa de Transportes. 2015.

GOMES, Livia; CARNEIRO, Silva. Como melhorar o planejamento das pequenas e médias empresas utilizando-se do controle interno: um estudo de caso no Contas a Receber e a Pagar em uma empresa comercial no ramo de material elétrico industrial. 2017.

Khan, S. (2018). Efficient management of accounts receivable at CoreStaff, Darwin, Australia.

MORAES, L. S. A importância do Controle Interno na Gestão de pequenas empresas. Barreiras-BA. Monografia, 2012.

MONTAGNER, Fernanda; SILVEIRA, Rafael da Silva. Avaliação do controle interno financeiro no contas a receber e a pagar de uma indústria arrozeira: um estudo de caso. 2018.

PEREZ JUNIOR, José Hernandez. Auditoria de demonstrações contábeis: normas e procedimentos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998. Portal de Auditoria, Tributos a compensar – recolhimento

ROSA, Marcio Félix, Crédito de Cliente: Procedimentos Contábeis, 2005, Disponível em: <http://www.fiscosoft.com.br/a/2v6r/credito-de-cliente-procedimentos-contabeis-marcio-felix-rosa>, acessado em: 11/10/2010

SANTOS, J. C. A importância do Controle Interno na Gestão de pequenas empresas. Barreiras-BA. Monografia, 2012.

SANTOS, Reinaldo Pereira. Implantação do controle interno da área de contas a receber em uma empresa de comércio e serviços. 2019.

SILVA, José Pereira da. Análise financeira das empresas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

TEIXEIRA, Erivelton Garcia. Controle interno na gestão empresarial: Um estudo de caso nas contas a receber de uma empresa de idiomas. 2021.

ULIANO, Andreza Campos et al. Controle interno de contas a receber: um estudo de caso em uma empresa comercial de pequeno porte. 2007.

VELTER, Francisco. Manual de Contabilidade. Rio de Janeiro: Impetus. 2004.