

**UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO
ESCOLA DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, INOVAÇÃO E NEGÓCIOS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CAMPUS SARANDI
PROJETO DE PESQUISA**

ISADORA VIEIRA

**CONTROLES INTERNOS E AUDITORIA INTERNA NA CARTEIRA DE CRÉDITO
DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

SARANDI

2023

ISADORA VIEIRA

**CONTROLES INTERNOS E A ATUAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA NA
COOPERATIVA DE CRÉDITO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Ciências Contábeis da Universidade de Passo Fundo, campus Sarandi, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Gustavo Londero Brandli.

SARANDI

2023

ISADORA VIEIRA

**CONTROLES INTERNOS E A ATUAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA NA
COOPERATIVA DE CRÉDITO**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em ___
de _____ de __, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em Ciências
Contábeis da Universidade de Passo Fundo,
campus Sarandi, pela Banca Examinadora
formada pelos professores:

Prof. Gustavo Londero Brandli
UPF – Orientador

Prof.
UPF

Prof.
UPF

SARANDI

2023

RESUMO

VIEIRA, Isadora. **Controles internos e a atuação da auditoria interna na cooperativa de crédito**. Passo Fundo, 2023. 44f. Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências Contábeis). UPF, 2022.

Diante do crescimento e das instituições financeiras, estão notórias a muitos riscos, e em virtude deste crescimento, sentiu-se a necessidade de um acompanhamento constante das atividades desenvolvidas. O objetivo deste trabalho é apresentar a percepção dos colaboradores de quatro unidades de uma cooperativa de crédito em relação aos controles internos e da auditoria interna exercida em uma carteira de crédito. O presente trabalho foi realizado para expor a importância desses acompanhamentos e a percepção dos colaboradores, ou seja, devem existir controles internos que impeçam fraudes e erros nas instituições financeiras, pois a ocorrência das mesmas é uma preocupação frequente por parte dos seus administradores e quem atua na área. A boa qualidade da carteira de crédito de uma instituição financeira é um fator de segurança para seus associados, investidores, clientes, acionistas e governo. Para atingir o objetivo, se utilizou de pesquisa de levantamento, através de livros, artigos, publicações e da rede mundial de computadores – Internet. Realizou-se também uma pesquisa, através de questionário distribuído 25 colaboradores. Conclui-se, com este trabalho, a importância da auditoria interna nas instituições financeiras, pois os riscos relativos às operações de crédito são elevados e agravados pelos erros ocorridos nos processos de formalização. Pode ser evidenciado que a auditoria interna e os controles internos auxiliam nos processos de gestão das instituições.

Palavras-chave: Auditoria interna Controles internos. Carteira de Crédito. Instituições Financeiras. Percepção.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Introdução.....	26
Quadro 2- Questões percepção sobre Auditoria Interna.....	27
Quadro 3- Questões percepção sobre Controle Interno.....	30
Quadro 4- Questões percepção da Carteira de Crédito.....	33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Tempo de trabalho do colaborador na cooperativa	26
Gráfico 2- Familiarização com as atividades da auditoria interna na organização	28
Gráfico 3 – Frequência que o setor é auditado	30
Gráfico 4- Ciência sobre os controles internos existentes na carteira de crédito	31
Gráfico 5- Colaboradores são devidamente treinados em relação aos controles internos da carteira de crédito	32
Gráfico 6 - Conhecimento de como é feita a análise e execução dos controles internos em relação a carteira de crédito	32
Gráfico 7- Eficácia da gestão da carteira de crédito na organização	34
Gráfico 8- Frequência que é trabalhada com a carteira de crédito	34

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	7
1.2 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA	8
1.3 OBJETIVOS	9
1.3.1 Objetivo Geral	9
1.3.2 Objetivos Específicos	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E MERCADO FINANCEIRO	10
2.2 SUBSISTEMA NORMATIVO	10
2.3 CONTROLES INTERNOS	11
2.3.1 Importância e Objetivos	12
2.3.2 Princípios do Controle Interno	12
2.3.3 Controles internos de instituições financeiras	13
2.4 GESTÃO DE RISCOS	13
2.5 PRINCÍPIOS ESSENCIAIS PARA UMA SUPERVISÃO BANCÁRIA EFICAZ	14
2.6 COOPERATIVISMO	15
2.6.1 Objetivo do Cooperativismo	15
2.7 AUDITORIA INTERNA	16
2.7.1 Objetivo da Auditoria Interna	17
2.7.2 Importância da auditoria interna em cooperativa de crédito	18
2.8 OPERAÇÕES DE CRÉDITO	19
2.8.1 Risco de Crédito	20
2.8.2 Análise de Controles nas operações de Crédito	20
2.8.3 Políticas de Crédito	21
3 MÉTODO DE PESQUISA	22
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	22
3.2 PLANO DE COLETA DE DADOS	23
3.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	23
3.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	24
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	25
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	25
4.2 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS	25
4.2.1 Introdução do Questionário	26
4.2.2 Análise Percepção da Auditoria Interna	27
4.2.3 Análise Percepção do Controle Interno	30
4.2.4 Análise Percepção do Carteira de Crédito	33
4.3 SUGESTÃO DE MELHORIAS	35
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS	41

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A auditoria interna regida pela Norma NBC TI 01 – Norma Brasileira de Contabilidade Técnica 01, antiga NBC T 12 que discorre sobre os objetivos e conceito da Auditoria Interna. A mesma compreende em exames, análises, avaliações, levantamentos, comprovações, adequação, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos.

Conforme toda organização tem como objetivo prover bens e serviços de qualidade, para que esse sistema funcione a auditoria interna promove uma melhor estrutura e aproveitamento de sua potencialidade, para que possua crescimento e diversificação das atividades econômicas, também o retorno necessário as suas expectativas.

De um modo geral o trabalho realizado pela auditoria interna, é utilizado técnicas para formular e identificar sugestões de melhoria, os problemas encontrados servem como extensão para o seu trabalho. As empresas são um grande sistema de comprar, produzir, vender e gerar resultados de um modo para possibilitar o seu funcionamento.

A administração necessita estar presente em toda organização, determinando para que tudo funcione e flua normalmente, a auditoria interna funciona como os olhos da administração. O objetivo é fazer com que cada parte das empresas funcione de maneira certa e dentro de um nível bom de segurança e se faça uniforme por todos os segmentos. Como o auditor é um especialista na revisão de controles internos, é normal que encontre e detecte algumas imperfeições e incorreções de procedimentos e execução dessas tarefas.

No Brasil algumas empresas são obrigadas a ter auditoria interna, portanto instituições financeiras ou cooperativas de créditos são obrigados a ter auditoria interna. Apesar disso, possui um papel muito importante no atingimento de níveis de controle interno eficazes, com a expansão nos negócios e crescimentos das cooperativas de crédito, têm uma grande necessidade de maior ênfase as normas e aos procedimentos internos.

Cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são ao mesmo tempo donos e usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços. (BACEN, 2023, s/p).

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implementação de controles internos voltados para o desenvolvimento de suas atividades, bem como o cumprimento de normas legais e regulamentares (CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, 1998).

O esforço das entidades em desenvolver e implementar sistemas e processos que permitam gerir riscos, surge uma necessidade de adequar-se as crescentes exigências regulatórias e garantir os princípios de governança corporativa, onde irá compensar e gerar melhoria de performance, transparência e sustentabilidade corporativa.

1.2 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA

A cooperativa de crédito selecionada para a construção do presente trabalho, originou-se no interior do Paraná. Um Sistema Cooperativo que hoje se destaca como uma das principais cooperativas de crédito do Brasil. O Sistema possui mais de 800 mil famílias cooperadas e conta com agências de relacionamento em 19 estados brasileiros, em um trabalho com foco no atendimento personalizado, fornecendo soluções financeiras. Tem como missão fornecer soluções financeiras com excelência por meio do relacionamento para gerar desenvolvimento dos cooperados, de seus empreendimentos e da comunidade. Portanto o trabalho a ser realizado será referente percepção dos colaboradores da instituição financeira em relação aos controles interno e auditoria interna na área de crédito, com o intuito de identificar e recomendar ações de melhorias.

Em resumo, para que esse sistema funcione de forma correta, as instituições financeiras são obrigadas a possuir auditoria interna, portanto, não basta apenas a instituição ter normas, estrutura e recursos para controle e acompanhamento desse processo. Ainda é necessário desenvolver uma cultura e uma consciência de que o controle e o acompanhamento deverão ser algo contínuo e de responsabilidade de todas as pessoas envolvidas no processo.

Diante disso, este trabalho pretende responder ao seguinte questionamento: **Qual a percepção dos colaboradores de quatro unidades de uma cooperativa de crédito em relação aos controles internos e da auditoria interna exercida em uma carteira de crédito?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Determinar a percepção dos colaboradores em relação aos controles internos e atuação da auditoria interna na carteira de crédito de quatro unidades de uma cooperativa de crédito.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Pesquisar o referencial teórico sobre o tema proposto;
- Identificar os colaboradores que participaram das entrevistas nas quatro unidades;
- Identificar os pontos fracos e fortes do controle interno na carteira de crédito conforme percepção dos colaboradores;
- Recomendar ações para aprimorar e sugestões de melhorias em relação ao resultado da percepção dos colaboradores dos controles internos e atuação da auditoria interna na carteira de crédito.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico buscou evidenciar todos os conceitos necessários para o atendimento dos objetivos e compreensão do tema.

Assim serão abordados os temas: instituições financeiras e mercado financeiro, subsistema normativo, controles internos, cooperativismo, auditoria interna, gestão de risco em instituições financeiras.

2.1 INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E MERCADO FINANCEIRO

O Sistema Financeiro representa um grupo de instituições que se dedica ao trabalho de proporcionar condições satisfatórias para a remanejamento de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores.

De acordo com Brito (2020, p. 1) como resultado do processo de globalização, estabilização e abertura da economia local, o mercado financeiro brasileiro hoje se apresenta mais sólido, e tem passado por transformações significativas para o fortalecimento do mercado de capitais local.

Para Abreu e Silva (2016, p. 1) a criação de um Sistema Financeiro, ou seja, um conjunto de órgãos que regulamenta, fiscaliza e executa as operações necessárias à circulação da moeda e do crédito na economia.

De acordo com Silva (1998, p. 43), o sistema financeiro pode ser dividido em dois subsistemas, um normativo e outro operacional. O primeiro se responsabiliza pela normatização e controle das instituições que operam no mercado.

O sistema operacional é composto pelas instituições financeiras (bancárias ou não) que operam diretamente na intermediação financeira. As normas operacionais constam no Manual de Normas e Instruções, que é elaborado pelo Banco Central do Brasil (SILVA, 1998, p. 43).

2.2 SUBSISTEMA NORMATIVO

O sistema financeiro possui três órgãos gerais para o bom funcionamento do sistema, são responsáveis por determinar regras e diretrizes. É composto pelo Banco Centras do Brasil (BACEN), Conselho Monetário Nacional (CMN) e a Comissão de Valores mobiliários (CVM).

O BACEN é uma autarquia federal criada pela Lei 4.595/1964, que era vinculada ao Ministério da Economia, mas passou a ter autonomia a partir da Lei Complementar 179/2021. Sua estrutura organizacional é comandada por uma diretoria colegiada, composta por nove membros: o presidente e oito diretores, cada um responsável por uma diretoria específica. A partir de 2021, o BACEN passou a ser uma autarquia de natureza especial, com autonomia técnica, operacional, administrativa e financeira. (ANBIMA, 2023, s/p).

Neto (2000, p. 63) define **Conselho Monetário Nacional (CMN)** como o órgão que fixa as diretrizes das políticas monetária, creditícia e cambial, não desempenha função executiva. Sua principal função é a autorização de emissão de papel-moeda;

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) foi criada em 07/12/1976 pela Lei 6.385/76, com o objetivo de fiscalizar, normatizar, disciplinar, assegurar o funcionamento da bolsa de valores e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil.

2.3 CONTROLES INTERNOS

Neste capítulo busca definir controle interno, mostrar sua importância, objetivos, princípios. Enfim, ter uma visão do que é o controle interno e instigar a sua implementação.

A área de controles internos que tem por finalidade fornecer aos administradores, informações que os auxiliem a controlar as operações e atividades pelas quais são responsáveis.

Controles internos são procedimentos adotados pela organização como planos permanentes da empresa (ATTIE, 2007, p. 182).

Para ser corretamente compreendido o conceito de controle interno, inclui uma série de procedimentos, métodos e indicadores que visa garantir uma gestão de qualidade e conformidade nas organizações.

Attie (2007, p. 185), afirma que

o controle interno compreende todos os meios planejados numa empresa para dirigir, restringir, governar e conferir suas várias atividades com o propósito de fazer cumprir os seus objetivos. Os meios de controle incluem, mas não se limitam à: forma de organizações, políticas, sistemas, procedimentos, instruções, padrões, comitês, plano de contas, estimativas, orçamentos, inventários, relatórios, registros, métodos, projetos, segregação de funções, sistema de autorização e aprovação, conciliação, análise, custódia, arquivo, formulários, manuais de procedimentos, treinamento, carta de fiança, etc.

Conforme esses elementos, são de tal forma essenciais para um controle interno adequado, onde um deslize ou erro comprometeria o funcionamento eficiente de todo o sistema.

2.3.1 Importância e Objetivos

Gil, Arima e Nakamura (2013, p. 41) o controle só existe se houver o planejamento, portanto só é possível de ser exercido desde que haja um processo precedente de planejamento. Em função desse conceito, o controle interno é aplicado com o enfoque de gestão de negócios empresariais no sentido de assegurar que determinados princípios éticos e morais sejam mantidos na organização. Todo o processo de tomada de decisão estaria inserido no sistema de controle interno para que possa garantir o atingimento de objetivos traçados pela alta administração.

Attie (2007, p. 185) entende que, considerando uma visão sistêmica da empresa, “é fácil compreender que, mesmo com sistemas, políticas etc. adequadamente planejados, a eficiência administrativa será comprometida se a empresa não dispuser de um quadro de pessoal adequadamente dimensionado, capaz, eficiente e motivado”.

2.3.2 Princípios do Controle Interno

Gil, Arima, Nakamura (2013, p. 42) entende-se que o controle, sob o ponto de vista da ciência contábil, apresenta como uma ciência do controle econômico, cujo objetivo é fornecer informação econômica física de produtividade e social relevante para que cada usuário possa tomar suas decisões e realizar seus julgamentos com segurança. A finalidade da contabilidade é estudar e controlar o patrimônio, fornece informações sobre sua composição e variações, bem como sobre os resultados econômicos decorrentes da gestão da riqueza patrimonial.

Segundo a Lei nº 4.595, artigo 1º,

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

Gil, Arima, Nakamura (2013, p. 423) compreende que princípios de controle interno consistem em premissas e ou parâmetros intrínsecos aos sistemas de aplicação para suportar o modelo de gestão do ciclo do negócio de uma determinada entidade. Eles podem ser expostos e classificados em duas áreas, ou seja, controles internos contábeis e administrativos

2.3.3 Controles internos de instituições financeiras

Segundo a Lei nº 4.595, artigo 1º,

Os controles internos, independentemente do porte da instituição, devem ser efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e risco das operações por ela realizadas. Parágrafo 2º São de responsabilidade da diretoria da instituição:

I - a implantação e a implementação de uma estrutura de controles internos efetiva mediante a definição de atividades de controle para todos os níveis de negócios da instituição;

II - o estabelecimento dos objetivos e procedimentos pertinentes aos mesmos;

III - a verificação sistemática da adoção e do cumprimento dos procedimentos definidos em função do disposto no inciso II.

Controle interno em instituições financeiras é de assegurar que todo o negócio de operação bancária esteja sendo conduzido de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, com as exigências da supervisão bancária, e políticas e procedimentos internos.

2.4 GESTÃO DE RISCOS

A gestão dos riscos financeiros compreende-se que o ciclo de identificação, análise, mensuração, divulgação e controle tem a sua evolução dividida em quatro fases.

Brito (2020, p. 233-234) compreende-se que,

I - Os órgãos reguladores começam a questionar as instituições com relação à qualidade e às características de seus ativos e passivos. O risco de crédito era, até então, o tipo de risco com melhor conhecimento por parte das instituições financeiras. Inicia-se o processo de estruturação e a montagem da base de dados.

II - As autoridades reguladoras começam a exigir alocação de capital para riscos de crédito. A área de tecnologia da informação começa a disponibilizar base de dados estruturada para esse processo de mensuração. Riscos financeiros passam a ser mais bem suportados por modelos matemáticos, principalmente os riscos de mercado. O controle do risco ganha importância no mercado financeiro.

III - Ocorre amplo desenvolvimento do mercado financeiro na criação e disponibilização de transações para neutralização e transferência dos riscos de mercado. O mercado futuro apresenta liquidez e agentes suficientes para aumento das posições com risco de mercado por parte das instituições financeiras. O processo de avaliação dos riscos das transações é mais bem gerenciado pelo suporte dos modelos de risco por parte das instituições financeiras.

IV - Inicia-se o processo de alocação de capital para riscos operacionais. O Comitê da Basileia sugere estabelecimento de modelos internos para o processo de mensuração dos riscos operacionais e consequente alocação de capital para essa classe de riscos. Busca-se a consolidação dos riscos financeiro e operacional. A visão consolidada dos riscos e sua utilização como ferramenta de gestão da intermediação financeira acaba ganhando contornos globais.

Portanto, conforme acordo de 2010 em relação ao de 1988 sofrem certas alterações, onde a necessidade de cobertura das perdas esperadas por meio de provisões e das perdas não esperadas mediante alocação de capital. Levanta-se a possibilidade de alocação de capital para cobertura de riscos operacionais, objetivando o melhor controle do risco e, conseqüentemente, menor alocação de capital. Surgindo assim a adequação da divulgação do modelo interno adotado para mensuração dos riscos financeiro e operacional. Inicia-se então o processo de alocação de capital para riscos operacionais.

2.5 PRINCÍPIOS ESSENCIAIS PARA UMA SUPERVISÃO BANCÁRIA EFICAZ

Os Princípios Fundamentais são uma estrutura de padrões mínimos para práticas sólidas de supervisão e são considerados universalmente aplicáveis. O Comitê elaborou os Princípios Fundamentais e a Metodologia como sua contribuição para o fortalecimento do sistema financeiro global. Debilidades no sistema bancário de um país, podem ameaçar a estabilidade financeira tanto dentro do país como internacionalmente (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2006, p. 2).

Esses princípios podem ser separados em sete grupos:

1. objetivos, independência, poderes, transparência e cooperação;
2. autorização e estrutura;
3. regulação prudencial e requerimentos;
4. métodos de supervisão bancária contínua;
5. contabilidade e divulgação;
6. ações corretivas e poderes formais dos supervisores;
7. supervisão consolidada e entre países;

Esses fundamentos foram desmembrados em vinte e cinco princípios com o objetivo de padronizar uma atuação supervisora eficaz (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2006, p. 2).

Em conformidade com os princípios deve promover a estabilidade financeira de uma forma geral, no entanto, não vai garantir e nem prevenir a falência de bancos individuais e instituições financeiras. A supervisão bancária não pode, e não deve fornecer a garantia de

que os bancos não falirão. Em uma economia de mercado, falências são parte do risco a correr (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2006, p. 9).

2.6 COOPERATIVISMO

Conforme Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, “Art. 1º Compreende-se como Política Nacional de Cooperativismo a atividade decorrente das iniciativas ligadas ao sistema cooperativo, originárias de setor público ou privado, isoladas ou coordenadas entre si, desde que reconhecido seu interesse público”.

Cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são ao mesmo tempo donos e usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços (BACEN, 2023).

De acordo com a Lei Complementar nº 196 de 2022,

Art. 1º As instituições financeiras constituídas sob a forma de cooperativas de crédito e as confederações de serviço constituídas por cooperativas centrais de crédito sujeitam-se ao disposto nesta Lei Complementar, bem como, no que couber, à legislação aplicável ao Sistema Financeiro Nacional (SFN) e às sociedades cooperativas.

Buttenbender, (2011, p. 201) para o autor o cooperativismo vem se firmando cada vez mais como um movimento de múltiplos aspectos, que se projeta nas dimensões econômica, sociopolítica e cultural da sociedade.

Reisdorfer (2014, p. 16) cooperativismo é um movimento, filosofia de vida e modelo socioeconômico, capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social. Seus referenciais fundamentais são: participação democrática, solidariedade, independência e autonomia. É um sistema que visa às necessidades do grupo e não do lucro. Busca prosperidade conjunta e não individual. Estas diferenças fazem do cooperativismo a alternativa socioeconômica que leva ao sucesso com equilíbrio e justiça entre os participantes.

2.6.1 Objetivo do Cooperativismo

Dias (2018, p. 263) afirma que as cooperativas, embora sejam organizações econômicas, seu principal fim é prestar um serviço a seus membros sem um objetivo de lucro. Em consequência disso, pode-se afirmar que as decisões são tomadas buscando uma

rentabilidade em perfeito equilíbrio com as necessidades dos membros e os interesses da comunidade. Deste modo o negócio gira em torno dos membros e não do capital, como numa empresa tradicional.

Reisdorfer (2014, p. 18) organizações cooperativas nascem, como resultados de interações sociais, da articulação e da associação de indivíduos que se identificam por interesses ou necessidades, buscando o seu fortalecimento pela organização e instrumentalização, com vistas a objetivos e resultados, principalmente, de ordem econômica.

2.7 AUDITORIA INTERNA

Attie (2018, p. 4) diz que a auditoria é uma especialização contábil voltada a testar a eficiência e eficácia do controle patrimonial implantado com o objetivo de expressar uma opinião sobre determinado dado.

Mattos (2017, p. 11-12) define que o processo de auditoria busca apoiar as entidades, averiguando a eficácia e eficiência de seus processos internos e das movimentações de seu patrimônio. A auditoria foi criada para apoiar os administradores na otimização de processos e conseqüentemente, de resultados.

Lembrando que a auditoria interna nas organizações se constitui num controle destinado a assegurar que todos os demais controles funcionem adequadamente, de acordo com os melhores padrões para que os objetivos das instituições sejam atendidos.

Neto (2021, p. 165) cita que um dos pilares da Governança Corporativa é a criação dos Comitês direcionados a controlar as diversas áreas da empresa. Uma dessas áreas selecionadas é a Auditoria, pois é responsável pela qualidade das informações econômico-financeiras da sociedade refletidas nos demonstrativos contábeis.

Nos Estados Unidos, todas as empresas de capital aberto são obrigadas a manterem um Comitê de Auditoria com o intuito de atribuir maior transparência aos acionistas das companhias em suas operações e a aprimorar os trabalhos de seus Conselhos. Já no Brasil, a legislação dispõe da obrigatoriedade de constituição de Comitês de Auditorias somente para Instituições Financeiras (resolução do Banco Central).

Attie (2018, p. 334) segundo o Instituto de Auditores Internos de Nova York, pode-se definir auditoria interna como uma atividade de avaliação independente, dentro da organização, para a revisão da contabilidade, finanças e outras operações como base para servir à Administração. É um controle administrativo que mede e avalia a eficiência de outros controles.

Para Crepaldi (2023, p. 46):

A NBC TI 01 – Da Auditoria Interna – estabelece o conceito de auditoria interna: ela compreende os exames, análise, avaliações, levantamentos e comprovações, metodologicamente estruturados para a avaliação de integridade, adequação, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos integrados ao ambiente, e de gerenciamento de riscos, com vistas a assistir a administração da entidade no cumprimento de seus objetivos.

As normas de auditoria relativas ao âmbito do trabalho asseguram que a auditoria interna deve proceder ao exame e avaliação da adequação e eficácia do sistema de controle interno e da qualidade do desempenho na realização do trabalho (ATTIE, 2018, p. 334).

2.7.1 Objetivo da Auditoria Interna

Portanto, entende-se que o trabalho de auditoria interna dentro do conceito correto deve ter como objetivo geral assessorar a administração no desempenho eficiente de suas funções, fornecendo-lhe análise, avaliações, recomendações e comentários sobre as atividades auditadas (ATTIE, 2018, p. 334).

Neste sentido, a auditoria trabalha para apoiar na otimização da operação e na manutenção de um ambiente de controles internos sustentável. Além disso, a auditoria, em determinadas circunstâncias, poderá apoiar a alta administração na tomada de decisões futuras, gerando valor aos negócios (MATTOS, 2017, p. 39).

Sá (2002, p. 469) diz que a auditoria deve acompanhar os comportamentos da 23 atividade empresarial, visando basicamente, a confiabilidade interna dos sistemas de controle, dos registros contábeis, dos informes e a avaliação da eficácia das funções patrimoniais

Assim como os demais autores, Attie (2007, p. 7-10) descreve os objetivos da auditoria interna como:

- Examinar a integridade e fidedignidade das informações financeiras e operacionais e os meios utilizados para aferir, localizar, classificar e comunicar essas informações;
- Examinar os sistemas estabelecidos, para certificar a observância às políticas, planos, leis e regulamentos que tenham, ou possam ter, impacto sobre operações e relatórios, e determinar se a organização está em conformidade com as diretrizes;
- Examinar os meios usados para a proteção dos ativos e, se necessário, comprovar sua existência real;
- Verificar se os recursos são empregados de maneira eficiente e econômica;
- Examinar operações e programas e verificar se os resultados são compatíveis com os planos e se essas operações e esses programas são executados de acordo com o que foi planejado;

- Comunicar o resultado do trabalho de auditoria e certificar que foram tomadas as providências necessárias a respeito de suas descobertas.

A auditoria interna dentro da organização exerce um controle permanente dos atos, programando-os assim para uma revisão geral e contínua dos registros contábeis e confrontando-os com a verificação periódica das existências físicas, estoques, títulos e dinheiro em caixa.

Paula (1999, p. 44-45) em sua pesquisa destaca inúmeros objetivos da auditoria interna, a saber:

- a) Revisar e avaliar a integridade, adequação e aplicabilidade dos controles financeiros, econômicos, contábeis e operacionais, exercidos pela Companhia;
- b) Verificar a observância das políticas, planos, procedimentos, e resoluções da alta administração;
- c) Assegurar que os ativos da empresa estão registrados contabilmente e salvaguardados adequadamente;
- d) Assessorar a alta administração, gerando informações para a tomada de decisão nos seus diversos níveis, voltando-se para o exame e avaliação dos sistemas de controle, bem como da qualidade do desempenho das áreas, concorrendo para o integral atendimento dos objetivos empresariais, e em assuntos afetos à organização.
- e) Salvaguardar os ativos e comprovar a sua existência, assim como assegurar a exatidão dos ativos e passivos.
- f) Certificar-se os objetivos operacionais e de negócios estão sendo atingidos e se os meios utilizados são os mais adequados e eficientes, em relação aos custos envolvidos, prazos estabelecidos e os benefícios obtidos;
- g) Agregar valor aos produtos;
- h) Assegurar a observância às políticas, planos, procedimentos, leis;
- i) Acompanhar e avaliar providências e soluções adotadas em relação às recomendações e sugestões apresentadas nos relatórios de auditoria;
- j) Realizar análise prévia de matérias a serem apreciadas em reunião de diretoria;
- k) Responder pelo atendimento e apoio ao conselho fiscal, quando houver, no desempenho de suas funções; coordenando a consecução de sua agenda de trabalho

Diante dos objetivos acima a auditoria exerce um papel importante dentro das organizações.

2.7.2 Importância da auditoria interna em cooperativa de crédito

Nas instituições financeiras, a Resolução 2.554/98 do Banco Central, salienta que a auditoria interna deve fazer parte do sistema de controles internos. A auditoria poderá ser executada por profissional da empresa ou independente. Porém, quando executada por unidade específica da própria instituição poderá ser exercida:

- I - Por auditor independente devidamente registrado na Comissão de Valores Mobiliários - CVM, desde que não aquele responsável pela auditoria das demonstrações financeiras;
- II - a auditoria da entidade ou associação de classe ou de órgão central a que está filiada a instituição;
- III - por auditoria de entidade ou associação de classe de outras instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, mediante convênio, previamente aprovado por este, firmado entre a entidade a que filiada a instituição e a entidade prestadora do serviço.

Conforme resolução nº 4.588, de 9 de junho de 2017, Art. 1º Esta Resolução regulamenta a atividade de auditoria interna nas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. O disposto nesta Resolução não se aplica:

- I - às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento, que devem observar a regulamentação emanada do Banco Central do Brasil, no exercício de suas atribuições legais; e
- II - às cooperativas de crédito enquadradas no Segmento 5 (S5), conforme definido na regulamentação em vigor, integrantes de sistemas de dois ou de três níveis.

Uma das contribuições relevantes que a Auditoria Interna traz para as Cooperativas de Crédito são os dados compilados de seus pareceres com o objetivo de informar ao Conselho de Administração e a Administração da Cooperativa se o funcionamento das regras e estratégias de negócios que foram aprovadas, estão sendo executadas.

2.8 OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Essa estrutura de instituições financeiras especializadas por modalidade de crédito foi objeto de modificação a partir de 1988, com a autorização do Conselho Monetário Nacional para a constituição de bancos múltiplos credenciados a atuar em diversas modalidades de crédito (NYAMA; GOMES, 2000, p. 47-48).

Ortolani (2000, p. 36-37) diz que as operações de crédito são classificadas em:

- a) Empréstimos: são operações realizadas sem destinação específica ou vínculo à comprovação da aplicação de recursos. Exemplo: capital de giro, crédito pessoal.
- b) Títulos descontados: são as operações de desconto de títulos, sejam elas duplicatas ou notas promissórias.
- c) Financiamentos: são operações com destinação específica, vinculada à comprovação da aplicação de recursos. Exemplo: financiamento imobiliário, de máquinas e equipamentos, veículos, entre outros.

2.8.1 Risco de Crédito

Neto (2021, p. 157) diz que o risco de crédito é determinado pela possibilidade de as obrigações de caixa de uma dívida não serem corretamente liquidadas. O risco de crédito existe, pela possibilidade de um devedor deixar de cumprir com suas obrigações financeiras, seja pela inadimplência no pagamento do principal da dívida, e ou na remuneração dos juros.

Portanto conforme cita o autor, risco de crédito é a probabilidade de um devedor não cumprir com suas responsabilidades de pagamento.

Galvão (2018, p. 65) as principais divisões do risco de crédito são:

- risco de inadimplência;
- risco de degradação de crédito;
- risco de degradação de garantias;
- risco país (soberano);
- risco de financiador;
- risco de concentração.

2.8.2 Análise de Controles nas operações de Crédito

Neto (2021, p. 158) descreve como o Sistema de informações de Crédito auxilia para as análises em operações,

O Sistema de Informações de Crédito (SCR) foi criado pelo Conselho Monetário Nacional em substituição à Central de Risco de Crédito, sendo administrado pelo Banco Central do Brasil. O sistema foi desenvolvido para que a área bancária do Bacen pudesse melhor controlar as carteiras de créditos das instituições financeiras, permitindo atuar sobre a estabilidade do mercado financeiro e controlar o mercado de crédito. O SCR constitui-se em um grande banco de dados onde são inseridos importantes informações sobre os créditos concedidos pelas instituições financeiras, e também dos tomadores de recursos. As informações sobre as operações de crédito são transmitidas ao SCR periodicamente pelas próprias instituições financeiras.

Conforme acima é o instrumento utilizado em instituições financeiras para a supervisão bancária para acompanhar as carteiras de crédito. Nesse sentido desempenha um papel importante na instabilidade do sistema financeiro.

2.8.3 Políticas de Crédito

Silva (2018, p. 78) diz que a política de crédito é também chamada de “padrões de crédito”, sendo seu objetivo básico a orientação nas decisões de crédito, em face dos objetivos desejados e estabelecidos. Podemos dizer que a política de crédito:

- É um guia para a decisão de crédito, porém não é a decisão;
- Rege a concessão de crédito, porém não concede o crédito;
- Orienta a concessão de crédito para o objetivo desejado, mas não é o objetivo em si.

Brito (2020, p. 63) diz que, o manual de crédito é base escrita fundamental para a definição dos processos de crédito. Define-se por fazer as principais políticas para avaliação e concessão de crédito por parte da instituição.

Contudo é importante destacar que é a política de crédito quem irá definir os critérios para a liberação, é uma análise que irá definir se você está apto ou não a ter acesso ao produto financeiro solicitado, também ela é feita respeitando a política de crédito interna da instituição. A partir disso, são traçados os objetivos de qualidade das carteiras e dos resultados, delimitando-se os níveis de tolerância ao risco e, orientando as atividades de crédito de uma maneira coerente e estratégica.

3 MÉTODO DE PESQUISA

Neste capítulo descrevem-se os procedimentos metodológicos e apresentam-se as técnicas de pesquisa que serão utilizadas para a solução do problema proposto.

Pode-se definir pesquisa como procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas propostos (GIL, 2007 p. 17).

Será apresentado nos próximos itens a classificação da pesquisa quanto: ao delineamento, universo de pesquisa; procedimentos e técnica de coleta de dados e análise e interpretação dos dados e as variáveis do estudo.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Para atingir os objetivos do trabalho, será utilizada a pesquisa descritiva, que segundo Diehl e Tatim (2004, p. 54), têm como objetivo primordial à descrição das características de determinada população, fenômeno ou, ainda, o estabelecimento de relação entre variáveis.

A classificação da pesquisa como descritiva dá-se pela descrição de “características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistêmica.” (GIL, 2007, p. 42).

Gil (2021, p. 17) de modo geral para as pesquisas qualitativas requerem mais habilidades dos pesquisadores e muito mais esforços na coleta, análise e interpretação dos dados.

Gil (2022, p. 163) os instrumentos mais utilizados são o questionário e a entrevista estruturada. Os resultados, por sua vez, são analisados mediante a adoção de procedimentos de estatística descritiva ou inferencial, de acordo com os propósitos da pesquisa, que pode ser descritiva ou explicativa.

Através das análises quantitativas, pretende-se atender o objetivo geral e específico, e ainda, complementar o trabalho com análises sobre os controles internos e a atuação da auditoria interna em instituições financeiras.

Para Gil (2022, p. 49) pesquisa de levantamento caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Procedem-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Neste estudo as fontes são mais diversificadas, uso de questionário para coleta de dados, envolvidos na área da carteira de crédito.

3.2 PLANO DE COLETA DE DADOS

Para realização deste estudo foi necessário o entendimento da percepção dos colaboradores ligados diretamente com a carteira de crédito, para compreender como estão os controles internos e a atuação da auditoria na carteira de crédito.

Para o levantamento dessa percepção foi aplicado um questionário desenvolvido no google forms, que foi adaptado com ideias de um trabalho realizado de conclusão de (ROSA, 2012). Foi tirado idealizações buscando entender a percepção e a opinião colaboradores. Este questionário, foi enviado via WhatsApp para os colaboradores selecionados para responder. Foram enviados para 27 colaboradores, porém apenas 21 pessoas responderam, o que representa uma amostra de 77,7% do total utilizado. Conforme anexo o questionário utilizado para a realização do trabalho.

O questionário é composto especialmente por questões fechadas e abertas que serão utilizadas para verificar:

Na primeira etapa de questões foi uma introdução para verificar qual o cargo, tempo de trabalho e localização da agência.

Na segunda etapa será realizada a análise crítica dos resultados, de forma a avaliar a percepção da auditoria interna nas operações de crédito, e na terceira sobre o controle interno na carteira de crédito e a percepção dos colaboradores em relação a processos realizados, e nível de procedimentos de controles adotados pela instituição. Com isso espera-se que havendo diferenciação nas respostas dos entrevistados, pode-se surgir sugestões de melhorias para resultados mais concretos.

Sendo assim utilizados os dados relativos ao questionário aplicado junto aos colaboradores que atuam com carteira de crédito das quatro unidades da instituição estudada, buscando identificar percepção da auditoria interna, controles internos na carteira de crédito.

3.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

De acordo com dados colhidos junto a cooperativa de Crédito estudada, foi aplicado questionário para colaboradores de 4 agências, com intuito de informar qual a percepção da

atuação e controles internos na instituição financeira e como funciona esse controle dentro da cooperativa.

Portanto para a realização do trabalho foi comparado e identificando as percepções dos colaboradores e qual o entendimento referente aos processos e informações repassadas., foi confrontado os resultados com o referencial teórico e normas e procedimentos utilizadas pela instituição.

A análise das respostas foi juntada e tabulada para chegar em uma percepção geral da pesquisa, não foi avaliado e separado as agências, também nem todas as questões foram respondidas, houve diferenciação do total de respostas por questão.

3.4 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Segundo Gil (2006) o questionário, como técnica de pesquisa, poderá apresentar algumas limitações no atendimento dos objetivos desta pesquisa, no que diz respeito a:

- 1) Em relação ao entendimento das instruções de preenchimento e em relação às questões formuladas;
- 2) Não oferece garantia de que as organizações o devolvam devidamente preenchidas, e este fato poderá implicar significativamente na representatividade da amostra;
- 3) O questionário deverá ter um número pequeno de questões, pois é sabido que questionários extensos apresentam alta probabilidade de não serem respondidos, limitando os itens de abordagem.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo é apresentado o resultado da pesquisa de levantamento aplicada aos colaboradores da cooperativa de crédito, a qual pode-se avaliar suas percepções referente a Auditoria Interna e seus Controles Internos. Sendo assim, é apresentado a análise das respostas obtidas a realização do trabalho conforme os objetivos gerais.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

A presente pesquisa foi aplicada aos colaboradores de quatro agências de uma Instituição Financeira Cooperativa, os municípios destacados são Sarandi, Ronda Alta, Almirante Tamandaré do Sul e Coqueiros do Sul, todas situadas no Rio Grande do Sul.

Sarandi é a maior agência com maior número de associados, aproximado de três mil sócios, composta pela sede administrativa também. Já a segunda é Ronda Alta as demais são mais pequenas com o número de associados menor.

O estudo foi em uma cooperativa de crédito, é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas, onde está a 21 anos atuando no mercado financeiro, atualmente essa cooperativa está com sede em Sarandi/RS contando com 8 agências e 4 postos de atendimento. A presente instituição está passando por um processo de expansão, portanto os colaboradores questionados foram Gerentes de Negócios e Assistentes.

4.2 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

O objetivo da pesquisa é apresentar a percepção dos colaboradores das Unidades em relação à Auditoria Interna e evidenciar se os controles internos exercidos sobre a carteira de crédito são eficientes.

Desta forma, constitui-se um questionário para avaliar a percepção nas unidades escolhidas, e como estão sendo implementados os processos de controles internos e de auditoria interna dentro da carteira de crédito, sendo que o questionário foi segmentado em três partes de perguntas com uma pequena introdução.

O primeiro passo foi uma introdução para verificar qual o cargo, tempo de trabalho e localização da agência. No segundo foram avaliadas as percepções da auditoria interna nas operações de crédito, no terceiro apresentam-se as questões de controles internos relacionados aos riscos em operações de crédito e no quarto procurou entender o trabalho dos colaboradores

em relação a carteira de crédito. Esses quadros de questões, contaram com vinte e uma perguntas, sendo elas fechadas e abertas. Nas quais os entrevistados optavam por sim ou não e também constituíram o trabalho colocando sua opinião e percepção, com o intuito de avaliar as sugestões de melhorias nos processos.

As partes que contemplam questões de recomendações e sugestões serão apresentadas no tópico de recomendação.

4.2.1 Introdução do Questionário

Neste primeiro passo de questões passou a questionar em relação ao cargo, agência e o tempo que está na empresa.

Quadro 1- Introdução

- | |
|---|
| 1) Qual é o seu cargo ou departamento na empresa? |
| 2) Qual sua agência? |
| 3) Há quanto tempo você trabalha na empresa? |

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Neste primeiro quadro de questões buscou a apresentação e interpretação dos colaboradores por tempo de trabalho dentro da cooperativa.

Gráfico 1 – Tempo de trabalho do colaborador na cooperativa



Fonte: Dados primários (2023).

Conforme os dados do questionário, nota-se que 20% dos entrevistados estão na cooperativa menos de 6 meses, 60% de 1 a 2 anos, 5% de 3 a 5 anos e 15% mais de 5 anos pode constatar que possui colaboradores que estão a pouco tempo no ramo, como também a cooperativa está em processo de crescimento, a tendência é possui muitas pessoas novas, pode ser feita uma análise geral, em que, os colaboradores precisam tem conhecimentos dos processos e passos exigidos dentro da carteira de crédito.

4.2.2 Análise Percepção da Auditoria Interna

Nesse segundo passo de questões passou a questionar em relação a percepção da auditoria interna na carteira de crédito.

Quadro 2- Questões percepção sobre Auditoria Interna

1) Você está familiarizado com as atividades da auditoria interna em nossa organização
2) Como você avalia a eficácia das atividades de auditoria interna na identificação de riscos na carteira de crédito?
3) Você acredita que a auditoria interna contribui para o aprimoramento dos processos na carteira de crédito? Justifique sua resposta
4) Em sua opinião, a comunicação entre a equipe de auditoria interna e os colaboradores da carteira de crédito é eficiente? Justifique sua resposta
5) Com que frequência o seu setor é auditado?
6) Como são repassadas as informações apontadas pela auditoria?
7) Você gostaria de fornecer quaisquer comentários adicionais sobre a auditoria interna ou qualquer outra questão relacionada à carteira de crédito?

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

As perguntas aplicadas neste questionário, tem como objetivo evidenciar a percepção sobre os procedimentos de auditoria interna, avaliando se as unidades recebem informações, inspeção e se já foram detectadas irregularidades nas operações de crédito e qual o conhecimento dos colaboradores sobre auditoria.

Gráfico 2- Familiarização com as atividades da auditoria interna na organização

Fonte: Dados primários (2023).

No Gráfico 2, consta resultados sobre a questão 1, sobre a familiarização dos colaboradores com as atividades de auditoria interna na organização. Neste contexto identificamos que 2 pessoas das 21 respostas não estão relacionadas com as atividades exercidas. Portanto, na questão 2 de avaliação a eficácia das atividades de auditoria interna na identificação de riscos na carteira de crédito, 66,7 % para bom, 28,6% para muito bom e 4,8% razoável. Para essas duas controvérsias identifica que, os colaboradores entendem da eficácia e para identificar possíveis riscos e conflitos na área de crédito, mas que também podem ser detalhadas sobre os procedimentos, políticas e práticas específicas dessa organização em relação à auditoria interna. No entanto, pode-se fornecer mais informações gerais sobre a auditoria interna, suas finalidades, e como ela normalmente é conduzida em na cooperativa.

Na pergunta 3 os entrevistados responderam de forma positiva, obtendo o percentual de 100% nas referidas perguntas. Foi questionado se a auditoria interna contribui para o aprimoramento dos processos na carteira de crédito, alguns pontos destacados nas respostas foram:

- Contribui para a parametrizar operações
- Padroniza processos
- Diminui riscos
- Documentação adequada
- Processos internos funcionando de forma efetiva
- Concessão de crédito de forma correta
- Seguimento de normas

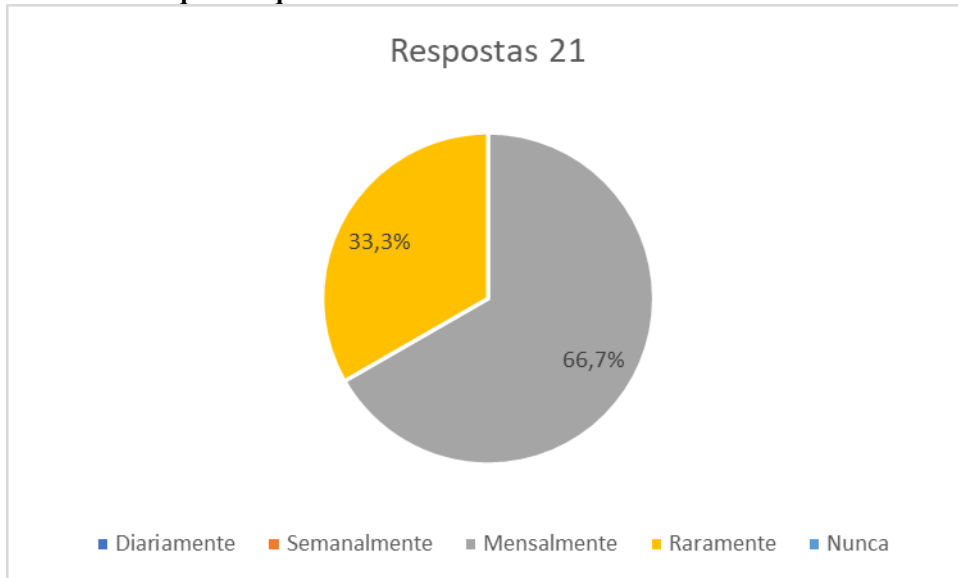
- Eliminar riscos e falhas
- Liberação de crédito com mais segurança

Em resumo, de acordo com o resultado a auditoria interna desempenha um papel fundamental na garantia de que os processos na carteira de crédito sejam suficientes, competentes e em conformidade com as regulamentações, contribuindo assim para o aprimoramento e a gestão de riscos nessa área crítica de uma organização.

Já na pergunta 4 retrata sobre a comunicação da auditoria interna com os colaboradores, percebe-se que ocorre uma comunicação, mas não de forma totalmente eficaz. Conforme resposta: *“Nem sempre, muitas vezes as informações ficam perdidas devido à falta de comunicação”*.

Quando não acontece de forma devida esse repasse de informações, ocorre uma falha em processos, envolvendo riscos financeiros, como inadimplências de empréstimos, erros de documentações e fraude. Também podem criar desconfiança entre a equipe de auditoria interna e os colaboradores da carteira de crédito. Os colaboradores podem temer que a auditoria tenha motivações ocultas ou que as informações fornecidas possam ser usadas contra eles.

Essa comunicação é fundamental para garantir a eficácia do processo de auditoria e promover a transparência e o funcionamento geral da instituição financeira. Se os colaboradores não entenderem claramente os objetivos da auditoria, podem ser mais propensos a resistir ao processo ou não colaborar plenamente. Isso pode dificultar a coleta de informações e a avaliação adequada das práticas de crédito. É de suma importância qual a forma e períodos a área de crédito é auditada, e como a comunicação é passada aos Assistentes e Gerentes de Carteiras, que são os que trabalham diretamente com a área de crédito, sendo assim para o processo ocorrer de forma eficaz e segura.

Gráfico 3- Frequência que o setor é auditado

Fonte: Dados primários (2023).

No quinto questionamento, como mostra no gráfico 3, foi realizada a pergunta sobre a frequência do setor ser auditado, os dados de 33,3% para raramente e 66,7% diariamente. A frequência com que um setor de área de crédito deve ser auditado pode variar dependendo das políticas e regulamentações da organização, bem como das práticas recomendadas na execução de créditos. Questões 6 e 7 foram utilizadas para as sugestões de melhorias.

4.2.3 Análise Percepção do Controle Interno

As questões da terceira parte passou a questionar em relação a percepção do controle interno na carteira de crédito.

Quadro 3- Questões percepção sobre Controle Interno

1) Você está ciente dos controles internos existentes na carteira de crédito?
2) Você acredita que os controles internos são adequados para mitigar os riscos associados à carteira de crédito
3) Você já identificou alguma deficiência nos controles internos da carteira de crédito? Se sim, descreva.
4) Em sua opinião, os colaboradores são devidamente treinados em relação aos controles internos da carteira de crédito?
5) Você possui conhecimento de como é feita a análise e execução dos controles internos em relação a carteira de crédito?
6) Você gostaria de fornecer quaisquer comentários adicionais sobre os controles internos ou qualquer outra questão relacionada à carteira de crédito?

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Esta parte de questões buscou a percepção de como estão estruturados e a identificar os pontos fracos dos controles internos na carteira de crédito e as possíveis irregularidades.

Gráfico 4- Ciência sobre os controles internos existentes na carteira de crédito

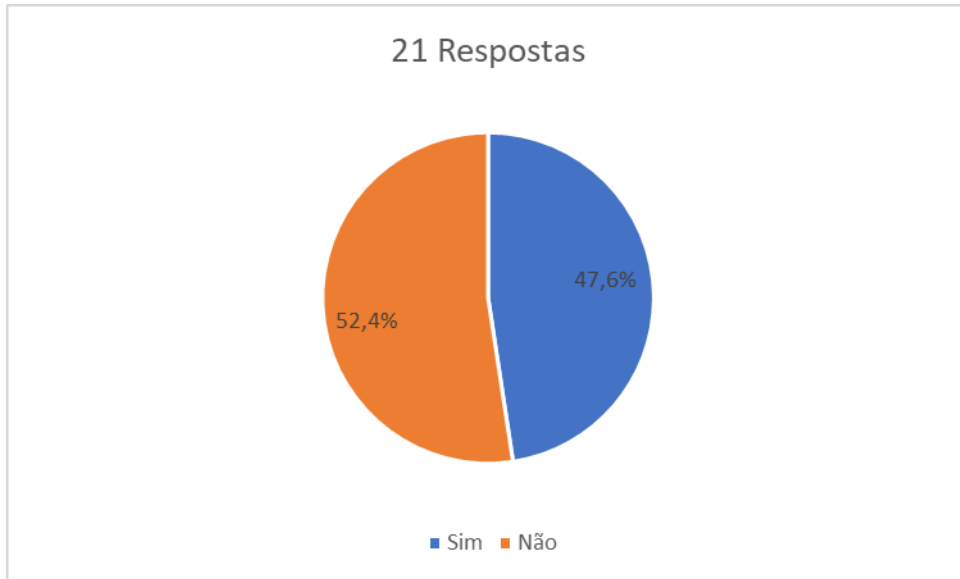


Fonte: Dados primários (2023).

Diante do exposto, a seguir está representado pelo gráfico 4, a porcentagem de respostas obtidas, foi questionado na 1, se os colaboradores são cientes sobre os controles internos existentes na carteira de crédito. Onde percebe-se que 95,2% das pessoas estão inteirados no contexto. Pretendeu-se mostrar como estão os procedimentos dos controles internos existentes dentro da instituição.

Na 2, surgiu da seguinte forma, se os controles internos são adequados para mitigar os riscos associados à carteira de crédito, resultado de 100% das respostas. Entende-se que para atenuar esses processos, envolve a revisão regular e aprimoramento dos controles para garantir que sejam eficazes na prática, políticas e regulamentos devem estar alinhados com o setor, levar em consideração os riscos específicos da carteira de crédito, a diversificação dos empréstimos, a qualidade das garantias e o perfil de risco dos mutuários.

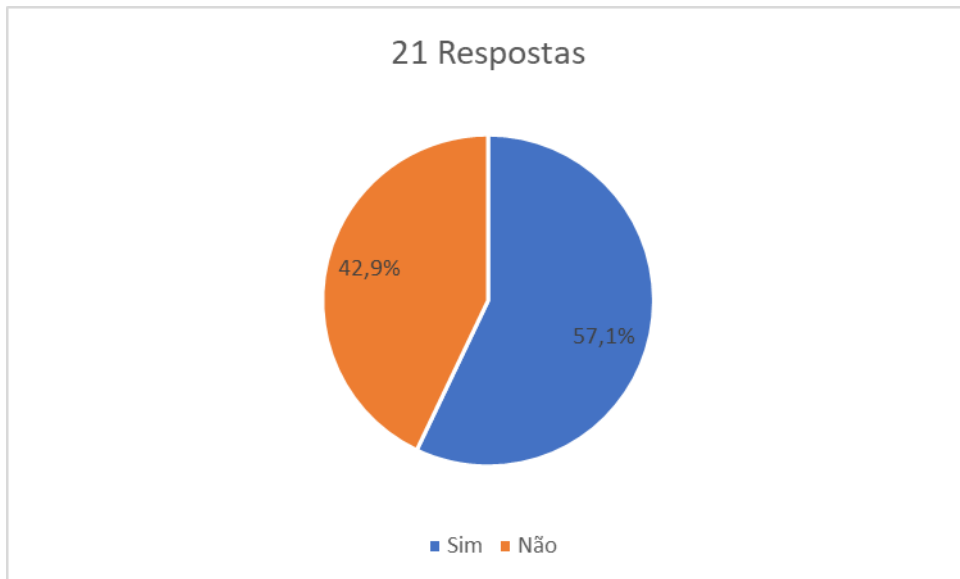
Gráfico 5- Colaboradores são devidamente treinados em relação aos controles internos da carteira de crédito



Fonte: Dados primários (2023).

No Gráfico 5, tivemos os resultados de 52,4% para sim e 47,6% para não, nessa questão 4, é referente a treinamentos disponibilizados para os colaboradores em relação aos controles internos da carteira de crédito. O treinamento de colaboradores em relação aos controles internos da carteira de crédito é essencial para uma gestão eficiente e do risco de crédito e para garantir que cooperativa esteja em conformidade com regulamentações, diante do cenário identificado, à cooperativa está em processo de expansão, portanto necessita de treinamentos.

Gráfico 6 - Conhecimento de como é feita a análise e execução dos controles internos em relação a carteira de crédito



Fonte: Dados primários (2023).

Já no Gráfico 6 mostra os resultados da questão 5 sobre a percepção e o conhecimento de como é feita a análise e execução dos controles internos em relação a carteira de crédito, temos 57,1% para não e 42,9% para sim. Diante desta questão, podemos identificar que os colaboradores precisam estar cientes e saber como funciona as análises e execuções, políticas de concessão de crédito definem critérios e padrões para a provações de empréstimos, também procedimentos operacionais, análise de riscos, avaliação de finalidade, comitê de crédito e autorização de limites, são partes na carteira de crédito que devem ser de tal conhecimentos para liberações e até mesmo para facilitar em negociações, e passar para o associado como e quais partes serão analisadas ao vim solicitar um crédito. Questão 3 e 6 foi utilizada para resultados de melhorias referente a percepção.

4.2.4 Análise Percepção do Carteira de Crédito

Neste quarto passo de questões passou a questionar sobre a percepção da carteira de crédito.

Quadro 4- Questões percepção da Carteira de Crédito

1) Como você avalia a eficácia da gestão da carteira de crédito em nossa organização?
2) Com que frequência você lida diretamente com a carteira de crédito em seu trabalho?
3) Qual é a sua percepção sobre a qualidade das políticas de crédito em nossa organização? Elas são adequadas e bem comunicadas?
4) Em sua opinião, quais são os maiores desafios ou problemas enfrentados em relação à carteira de crédito em nossa organização?
5) Que sugestões ou recomendações você tem para melhorar a gestão da carteira de crédito em relação a auditoria e controles internos em nossa organização?

Fonte: Dados primários (2023).

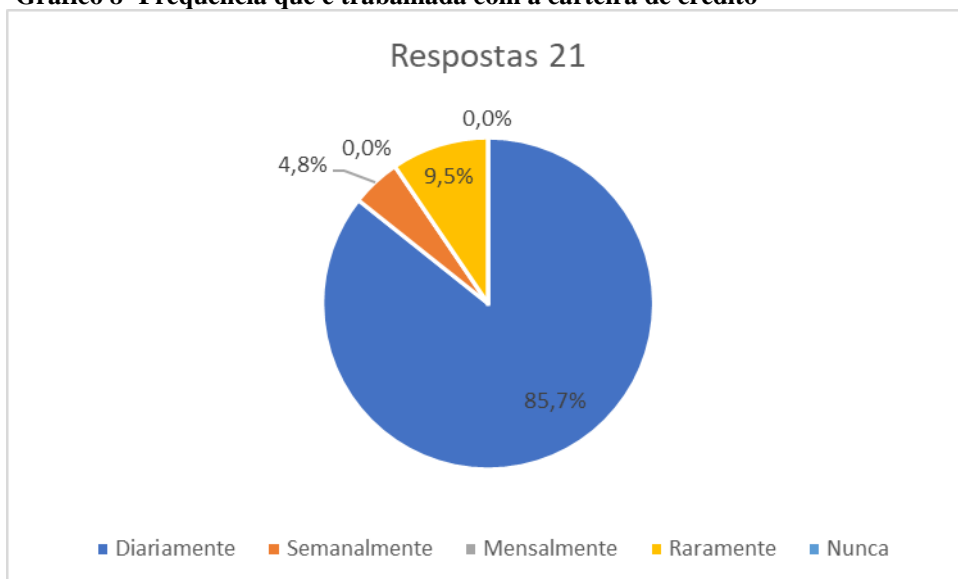
Silva (2018, p. 45) afirma que o crédito consiste em colocar à disposição do cliente certo valor sob a forma de empréstimo ou financiamento, mediante uma promessa de pagamento numa data futura.

Almeida (2018, p. 34) mostra o seguinte conceito, título de crédito é toda obrigação reduzida a escrito, corporificando uma relação de dívida entre devedor e credor.

Gráfico 7- Eficácia da gestão da carteira de crédito na organização

Fonte: Dados primários (2023).

Para a questão 1, no Gráfico 7, foi interrogado sobre a eficácia da gestão da carteira de crédito na cooperativa, como consta 14,3% para razoável, identifica que a gestão da carteira de crédito envolve o planejamento, concessão e acompanhamento de empréstimos e financiamentos oferecidos aos membros que trabalham diariamente na instituição financeira. Surge oportunidade para melhoria, um planejamento para aumentar chances de eficiência, onde garante que o negócio prospere de forma correta além de auxiliar na rotina e atividades internas.

Gráfico 8- Frequência que é trabalhada com a carteira de crédito

Fonte: Dados primários (2023).

No Gráfico 8 mostra a questão 2, o quanto os colaboradores lidam diretamente com a carteira de crédito, 85,7 % são os que atuam diariamente no setor, contudo 4,8% para semanalmente e 9,5% para mensalmente, como na pesquisa os participantes foram gerentes e assistentes, nessa questão impacta um pouco no resultado. Onde assistentes fazem a função operacional, organização de documentações para as operações de crédito, não lidam diretamente em negociações. Pois pode-se concluir que, essas pessoas que pensam desta forma, que trabalham semanalmente e mensalmente com a carteira de crédito, abre sugestões errôneas, porque elas contribuem para que na solicitação da documentação seja realizado e recolhido corretamente, assim pode ocorrer falhas nas instruções ou falta de conhecimento do manual de procedimentos. Entende-se que mesmo não sendo de forma rotineira e que não lidam diretamente com a carteira de crédito, é de extrema importância todo e qualquer situação envolvendo as operações de crédito.

Na questão 3, foi questionado sobre os maiores desafios ou problemas enfrentados em relação à carteira de crédito na cooperativa, conforme resultado identifica que, são adequadas, objetiva e organizada. Mas existem pontos de melhorias para serem ajustadas, conforme respostas *“Talvez porque eu esteja a pouco tempo, mas até o momento tenho uma percepção de que ainda pode ser melhorada. Algumas coisas fui entender com quase 2 meses de trabalho, então senti falta de orientação e comunicação”*, *“São adequadas, mas nem sempre bem comunicadas”*. Diante da pesquisa os pontos a serem ajustados, seriam a comunicação e mais divulgadas para todos, desta forma os créditos serão liberados de forma consciente e responsável. As questões 4 e 5 foram utilizadas para o próximo capítulo, que são as sugestões de melhorias.

4.3 SUGESTÃO DE MELHORIAS

Ao final da pesquisa é possível relatar com o auxílio das questões abertas, que de modo geral os Gestores e Assistentes entrevistados têm em mente a relevância que a auditoria e os controles internos têm em uma unidade de atendimento, como pode ser comprovado com os relatos obtidos.

Para a percepção da Auditoria Interna foram utilizadas questões de como são repassadas as informações e a opinião dos colaboradores. Na 6 com os resultados surge a questão de qual outra forma que podem ser repassadas as informações e apontamentos da auditoria interna, onde sejam de modo mais satisfatório e suficiente aos colaboradores.

Diante do cenário temos 33,3% dos resultados onde raramente é auditado o setor, portanto é visto como uma oportunidade, ou seja:

- Maior zelo com os processos efetuados nas unidades, atentar na hora da formalização se todos os documentos necessários e fluxos estão corretos, evitando assim, reincidência nas auditorias e futuros problemas com inadimplência;
- Disponibilizar o relatório ou documento abrangente que resume os objetivos da auditoria, metodologia, descobertas, recomendações e respostas da administração;
- Atualizações periódicas durante o processo de auditoria podem ser compartilhadas para manter os colaboradores informados sobre o progresso e possíveis problemas;
- Após a auditoria, reuniões podem ser agendadas para discutir a implementação de recomendações e ações corretivas caso necessárias;
- Também cabe ao colaborador buscar e realizar de forma correta os processos dentro da carteira de crédito e operações realizadas.

Para as sugestões em relação a percepção, questão 7, teve apenas duas respostas, “Sugiro que a auditoria interna seja realizada com maior regularidade” e “Auditoria é muito importante, principalmente para saber como anda a organização do setor e caso seja também do associado em outro tipo de relação”, como a pesquisa é realizada acima da percepção, acontece que, a auditoria é eficiente e que apenas não são repassadas mais informações aos colaboradores, portanto as sugestões de melhorias citadas acima são para orientar e sanar as respostas do trabalho. Sendo identificado um ponto fraco na organização, a falta de comunicação entre a auditoria interna e os colaboradores da carteira de crédito.

É importante adaptar a forma de comunicação com base na natureza das descobertas. As informações devem ser transmitidas de maneira clara, objetiva e é necessário confidencialidade, especialmente em questões sensíveis. Como é citado no referencial que a auditoria tem como alvo geral assessorar a administração no desempenho eficiente de suas funções.

Nos resultados da percepção do controle interno é primordial os seguimentos de políticas de crédito, análise de riscos, monitoramento das operações, gestão de documentação. Nas questões 3 sobre a identificação de alguma deficiência e na 6 sobre sugestões de melhorias, tiveram alguns pontos fracos a serem analisados:

- Falhas sistêmicas, mais eficiente e automatizado, com fácil manuseio e avisos de pendências e relatórios;
- Identificação de riscos.

Com o acesso e disponibilização dos manuais e políticas da cooperativa, eles possuem uma estrutura para o gerenciamento do risco, portanto tem um controle interno onde é feita a análise de crédito, é a etapa do ciclo do crédito onde os analistas da cooperativa ou da Central, avaliam o potencial de retorno do tomador em função dos riscos inerentes à concessão do crédito. Então ao iniciar os processos de liberação de crédito existem todos os passos a serem seguidos, para a identificação do risco isso se dá ao analisar o perfil e qual as condições do tomador, com a capacidade, capital condições, análise de restritivos e SCR.

Em relação ainda sobre a questão 3, ao resultado da percepção da falha sistêmica, foi 18 respostas adquiridas e 2 apontaram negativa. Portanto, não identifico que seja caso de melhoria, pois com o número de respostas, entendo que os sistemas de informação devem ser robustos para automação de processos relacionados à carteira de crédito, mas que a avaliação seja conforme os regulamentos e pareceres identificados na concessão do crédito. Falhas sistêmicas são comuns em toda área tecnológica.

Para os colaboradores na questão 4 sobre os maiores desafios e problemas enfrentados na carteira de crédito: *“Descentralização de informações financeiras do cliente”*; *“Desconhecimento sobre o crédito, liberações baseadas em informações errôneas e deficiência de informações centralização de informações financeiras do cliente”*; *“Inadimplência”*.

Já na questão 5, nas sugestões e recomendações de melhorias na gestão da carteira de crédito citadas nas respostas: *“Garantias nas operações”*; *“Reuniões de fechamento para melhoramento dos problemas encontrados”*; *“Recomendaria reuniões/treinamentos mensais, trazendo ensinamentos que facilitariam o manuseio do crédito e controles internos”*; *“Maior divulgação e alinhamento com todos os colaboradores”*. Também, foi citado:

Mais treinamentos e especializações, principalmente aos novos colaboradores voltados a área de crédito, um entendimento sobre os riscos, análises e provisões, partindo da importância de um cadastro bem feito e com informações condizentes, tendo a conscientização de todos sobre a importância de um processo seguro com relação ao impacto que pode gerar na organização.

A política de crédito vai definir os critérios de classificação de risco, as formas de acompanhamento e revisão do crédito, as alçadas de decisão para transferências de operações para crédito em liquidação, entre outros fatores relevantes (Silva, 2018, p. 408).

A identificação de riscos na carteira de crédito é uma parte crucial da gestão de riscos em instituições financeiras. Por este motivo foi identificar a percepção dos colaboradores ligados diretamente nas operações de crédito, como citaram acima sugestões de melhorias.

Possuem conhecimento de que é necessário fazer operações dentro das conformidades exigidas, mas com o crescimento da cooperativa necessita mais treinamentos e desenvolvimento do pessoal, alinhamentos entre as regulamentações, transparência e comunicação com os associados, avaliações de políticas e procedimentos, estratégias para a gestão de inadimplência, reuniões e uma boa gestão da carteira.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As formalizações das operações e das garantias, alçadas de decisões e qualidade de crédito do cliente, na carteira de crédito, para ter um bom funcionamento requer competência técnica e independência dos auditores. As exigências legais que estão sujeitas as instituições financeiras, demandam um órgão de auditoria interna preparado para entender o universo das mesmas, de forma a conduzi-las da melhor forma em meio aos riscos que estão expostas.

As instituições financeiras possuem um código de ética e procedimentos internos a serem seguidos, com o intuito de controlar e acompanhar as formalísticas existentes principalmente no que tange concessão de crédito. Mas é importante frisar que esses procedimentos só serão eficazes se houver conscientização por parte de todos os colaboradores de que eles devem ser seguidos à risca e devem ser tratados de forma continua por todos, não somente pela área de controladoria e auditoria interna.

É importante salientar que a análise de crédito deve ser bem elaborada, dentro dos padrões de controles internos, pois se a operação não seguir as normas estabelecidas podem ocasionar problemas para as unidades, mas se ela for efetiva conseqüentemente a cooperativa como um todo terá uma carteira de crédito dentro dos padrões de segurança e uma carteira de crédito rentável.

Desta forma este trabalho buscou apresentar a percepção dos Gerentes de Negócios e Assistentes em relação aos controles internos e auditoria interna. Com maior ênfase na área de crédito, pois é esta área que apresenta maior risco operacional. O objetivo geral do trabalho foi determinar a percepção dos colaboradores em relação aos controles internos e atuação da auditoria interna na carteira de crédito de quatro unidades de uma cooperativa de crédito.

Através do questionário, pôde ser avaliado as percepções dos colaboradores nos controles internos e a auditoria interna na carteira de crédito, também demonstrou se tinham a percepção do significado e a importância que o controle e a auditoria interna têm para tornar a carteira de crédito das unidades saudável.

No entanto comprovou-se que nem sempre os controles são exercidos sobre a carteira de crédito, pois através da pesquisa foi evidenciado que em algumas vezes os procedimentos padrões para a concessão de crédito não são seguidos, percebe-se a existência de um políticas e normas para melhor realização das operações de crédito, mas como os colaboradores relataram em muitos casos que pela falta de comunicação, treinamentos, reuniões e repasse de informações os processos de concessão não chegam ser totalmente eficazes.

Apesar de existirem manuais internos descritos, eles não são devidamente repassados ou apresentados de forma adequada, principalmente os de auditoria interna, diante da percepção dos colaboradores. Observados por alguns colaboradores que recebem via e-mail algumas pontualidades. Necessita de uma melhor comunicação e explicação dos processos da auditoria interna. Para que, os que atuam diretamente com a carteira de crédito sigam as formalísticas necessárias. Cabe aos colaboradores solicitarem toda documentação, assinaturas e o que for necessário para as operações, com intuito de não gerar conflitos entre os controles internos da cooperativa.

Já com relação a percepção sobre auditoria interna e os controles internos percebe-se que há um entendimento da relevância que ela tem dentro das agências, sendo comprovado através de relatos dos próprios colaboradores, que a auditoria contribui para o melhoramento dos processos e tomada de decisões, contribuindo para a segurança na execução e liberações de crédito e os controles internos garantir que sejam eficazes na prática, políticas e regulamentos devem estar alinhados com o setor.

Percebeu-se que os colaboradores consideram a auditoria e os controles internos como um instrumento de avaliação e acompanhamento dos processos de crédito, que através deles serão possíveis detectar erros existentes, para correção e prevenção de que os mesmos erros não se repitam.

Por fim, conclui-se que o presente trabalho atendeu aos objetivos propostos, apresentando a percepção dos gestores de carteira e assistentes que os controles internos e auditoria interna na carteira de crédito. Através dos relatos nota-se que as unidades carecem de melhorias nos controles operacionais e conscientização de cada colaborador da importância que os controles têm, desta forma melhorias significativas serão percebidas nas unidades que foram estudadas, e cada vez mais será demonstrando transparência e consistência nos processos como um todo. Desta forma foram apresentadas sugestões de melhorias para os pontos detectados falhos, conforme respostas obtidas, e que podem comprometer as unidades, com o intuito de contribuir para o melhoramento dos controles na cooperativa.

REFERÊNCIAS

- ADMINISTRADORES DE VALOR. **A importância da auditoria interna para organizações.** 2023. Disponível em: <https://administradoresdevalor.com.br/images/revista/2-a-importancia-da-auditoria-interna-para-as-organizacoes.pdf>. Acesso em: 31 maio 2023.
- ALMEIDA, Amador Paes D. **Teoria e prática dos títulos de crédito.** 31. ed. Disponível em: Saraiva, 2018.
- ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças corporativas e valor.** 8. ed. Grupo GEN, 2020.
- ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cooperativa de crédito.** 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/coopcred.asp?frame=1>. Acesso em: 31 maio 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Princípios fundamentais para uma supervisão bancária efetiva.** 2006. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/fis/supervisao/docs/core_principles_traducao2006.pdf. Acesso em: 31 maio 2023.
- BANCO DO BRASIL S.A. **Relatórios de gestão de riscos.** 2023. Disponível em: <https://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/ri/pt/dce/dwn/RelRis.pdf>. Acesso em: 31 maio 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cooperativa de crédito.** 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/coopcred.asp?frame=1>. Acesso em: 31 maio 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução nº 2554.** Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v3_P.pdf. Acesso em: 31 maio 2023.
- BRITO, Osias Santana. **Mercado financeiro.** 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.
- BÜTTENBENDER, Pedro L. **Gestão de cooperativas: fundamentos, estudos e práticas.** Unijuí, 2011.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC nº 1.329/11.** Alterou a sigla e a numeração desta Norma de NBC T 12 para NBC TI 01. Disponível em: https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/RES_986.pdf. Acesso em: 31 maio 2023.
- CREPALDI, Silvio, A; CREPALDI, Guilherme Simões. **Auditoria contábil: teoria e prática.** 12. ed. Grupo GEN, 2023.
- DIAS, Reinaldo. **Sociologia das organizações.** 2. ed. Grupo GEN, 2018.
- DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- GALVÃO, Alexandre, M. *et al.* **Gestão de riscos no mercado financeiro.** Saraiva, 2018.

GIL, Antonio C. Como **Elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. Grupo GEN, 2022.

GIL, Antonio de L. *et al.* **Gestão: controle interno, risco e auditoria**. Saraiva, 2013.

GONÇALVES, Raisia H. Andrade. **Práticas de governança corporativa adotada pelas cooperativas de crédito no Brasil**. 2017. 48F. Monografia (Curso de Ciências Econômicas) – Universidade Federal da Fronteira Sul, Laranjeiras do Sul, 2017. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/bitstream/prefix/2969/1/GON%C3%87ALVES.pdf>. Acesso em: 31 maio 2023.

MATTOS, João G. **Auditoria**. Grupo A, 2017

MIGLIAVACCA, Paulo Norberto. **Controles internos nas organizações**. São Paulo: Edicta, 2002.

NETO, Alexandre A. **Mercado financeiro**. 15. ed. Grupo GEN, 2021

NÚCLEO DO CONHECIMENTO. **A importância da auditoria interna para as organizações**. 2023. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/auditoria-interna>. Acesso em: 31 maio 2023.

ROSA, Kelly Castaldi. **Controles internos e procedimentos de auditoria interna na carteira de crédito: uma análise comparativa nas Unidades de Atendimento do Sicredi na cidade de Passo Fundo/RS**, 2012.

REISDORFER, Vitor Kochhann. **Introdução ao cooperativismo**. 2017. Disponível em: <https://central3.to.gov.br/arquivo/453446/>. Acesso em: 31 maio 2023.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 3. ed. São Paulo, 2000.

SILVA, José Pereira D. **Gestão e análise de risco de crédito**. 9. ed. Cengage Learning Brasil, 2018

Apêndice A- Questionário percepção dos colaboradores em relação a auditoria interna e controles internos na carteira de crédito

Questões - Introdução

1) Qual é o seu cargo ou departamento na empresa?

2) Qual sua agência?

3) Há quanto tempo você trabalha na empresa?

Questões percepção sobre Auditoria Interna

1) Você está familiarizado com as atividades da auditoria interna em nossa organização

2) Como você avalia a eficácia das atividades de auditoria interna na identificação de riscos na carteira de crédito?

3) Você acredita que a auditoria interna contribui para o aprimoramento dos processos na carteira de crédito? Justifique sua resposta

4) Em sua opinião, a comunicação entre a equipe de auditoria interna e os colaboradores da carteira de crédito é eficiente? Justifique sua resposta

5) Com que frequência o seu setor é auditado?

6) Como são repassadas as informações apontadas pela auditoria?

7) Você gostaria de fornecer quaisquer comentários adicionais sobre a auditoria interna ou qualquer outra questão relacionada à carteira de crédito?

Questões percepção sobre Controle Interno

1) Você está ciente dos controles internos existentes na carteira de crédito?

2) Você acredita que os controles internos são adequados para mitigar os riscos associados à carteira de crédito

3) Você já identificou alguma deficiência nos controles internos da carteira de crédito? Se sim, descreva.

4) Em sua opinião, os colaboradores são devidamente treinados em relação aos controles internos da carteira de crédito?

5) Você possui conhecimento de como é feita a análise e execução dos controles internos em relação a carteira de crédito?

6) Você gostaria de fornecer quaisquer comentários adicionais sobre os controles internos ou qualquer outra questão relacionada à carteira de crédito?

Questões percepção da Carteira de Crédito

- | |
|--|
| 1) Como você avalia a eficácia da gestão da carteira de crédito em nossa organização? |
| 2) Com que frequência você lida diretamente com a carteira de crédito em seu trabalho? |
| 3) Qual é a sua percepção sobre a qualidade das políticas de crédito em nossa organização? Elas são adequadas e bem comunicadas? |
| 4) Em sua opinião, quais são os maiores desafios ou problemas enfrentados em relação à carteira de crédito em nossa organização? |
| 5) Que sugestões ou recomendações você tem para melhorar a gestão da carteira de crédito em relação a auditoria e controles internos em nossa organização? |