

AVALIAÇÃO DE RISCOS OPERACIONAIS E O CONTROLE INTERNO: UM ESTUDO DE CASO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NA REGIÃO CENTRO DO RS

Ellen Martins Pereira¹

Everton da Rosa Ferraz²

Marcelo Medeiros Pereira³

RESUMO

As frequentes mudanças que ocorrem no comportamento e no desempenho do mercado financeiro, atribuídas algumas vezes por ameaças que podem ocasionar falhas nos processos e perdas financeiras, despertam a necessidade de as instituições financeiras possuírem áreas de controles internos cada vez mais eficazes, bem como equipes de colaboradores que tenham um entendimento claro sobre a mesma e sobre os possíveis riscos inerentes a suas atividades. Desta forma, este trabalho tem por objetivo analisar a percepção dos colaboradores de uma instituição financeira sobre a atuação dos controles internos na redução de riscos operacionais e também verificar seus conhecimentos sobre controles internos e risco operacional. Para atingir os objetivos do trabalho, foi realizado um estudo de caso. Para o levantamento dos dados foram aplicados questionários estruturados junto aos colaboradores da Cooperativa de Crédito estudada. Como principais resultados verificou-se que não são todos os colaboradores que tem o correto entendimento sobre o que é risco operacional e sobre a principal atribuição dos controles internos em uma instituição financeira. Por outro lado, evidenciou-se que os mesmos possuem um entendimento claro sobre a importância dos controles internos no apoio ao atingimento dos resultados planejados pela instituição. De maneira geral percebeu-se que os colaboradores possuem um bom entendimento sobre a importância dos controles internos em apoio a redução dos riscos operacionais. Por esse motivo, é de extrema importância que a instituição financeira continue capacitando e desenvolvendo formas de manter seus colaboradores cada vez mais atualizados, fornecendo treinamentos presenciais e a distância, auxiliando assim na formação e aprendizagem do colaborador, e capacitando-o para enfrentar os desafios do mercado financeiro.

Palavras chave: Instituição financeira. Controle Interno. Risco operacion.

¹ Autor: Acadêmica do 8º Semestre do Curso de Ciências Contábeis pela Faculdade de Direito de Santa Maria – FADISMA. E-mail: ellen__m@hotmail.com

² Autor: Bacharel em Ciências Contábeis pela Faculdade Metodista de Santa Maria - FAMES. E-mail: eferraz14@hotmail.com

³ Orientador: Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Professor do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade de Direito de Santa Maria – FADISMA. E-mail: fmarcelo.medeiros@fadisma.com.br

INTRODUÇÃO

As mudanças na economia mundial, seguidas de constantes crises financeiras, como em 2008, nos Estados Unidos, que, por consequência, atingiu os demais países, confirmam a necessidade das organizações financeiras desenvolverem políticas de controles internos criteriosas, que permitam avaliar os riscos da atividade e proteger o seu patrimônio e de seus clientes.

A Norma Brasileira de Contabilidade TA 315 (R1) (CFC, 2016) define controle interno como o processo planejado, implementado e mantido pelos responsáveis pela governança, administração e outros funcionários para fornecer segurança aos relatórios, eficiência e eficácia das operações.

Lima e Santos (2013) complementam que os controles internos surgiram nas instituições públicas e privadas como meio de melhorar as práticas de gestão, garantindo a proteção do patrimônio, o alcance das metas e objetivos traçados, evitando os erros e, com eles, as fraudes decorrentes da ineficácia das atividades operacionais, dando suporte ao gestor na tomada de decisão.

Os riscos fazem parte de qualquer operação empresarial, definido por Arai (2015) como incertezas quanto aos resultados futuros. Em épocas em que a evolução das tecnologias avança de uma forma cada vez mais rápida, é essencial que as organizações adotem critérios cada vez mais rígidos para poderem mensurar seus riscos, evitando situações indesejáveis que venham a impactar em seus resultados planejados.

Para as instituições financeiras, a mitigação dos riscos envolve processos complexos de controle interno, pois sua operação consiste na captação de recursos por meio de depósitos à vista em conta corrente e aplicações financeiras dos seus correntistas, para posteriormente conceder crédito. Essa operação requer análise dos riscos suscetíveis em qualquer negociação ou operação do mercado financeiro.

Nesse contexto, tem-se o problema de pesquisa: qual o impacto dos riscos operacionais identificados em uma cooperativa de crédito a partir da análise dos controles internos na gestão dos processos? Para responder ao problema de pesquisa, tem-se como objetivo geral analisar a percepção dos colaboradores de uma cooperativa de crédito sobre a atuação dos controles internos na redução de riscos operacionais. Possuindo como objetivos específicos,

(i) verificar o conhecimento dos colaboradores sobre os controles internos, (ii) avaliar a percepção dos colaboradores sobre os tipos de riscos operacionais e (iii) elaborar um comparativo entre a percepção dos colaboradores da área de negócios e administrativa correlacionando com seu tempo de empresa a respeito dos controles internos e dos riscos inerentes a instituição.

O estudo de Oliveira e Soares (2018) em uma instituição financeira no estado de Goiás, revelou que os controles internos são responsáveis pela eficácia na gestão de riscos operacionais, contribuindo para a continuidade e o fortalecimento do negócio. Dessa forma, as empresas vêm ampliando à adoção de mecanismos que possam medir e mensurar esses riscos e, assim, a área de controles internos torna-se cada vez mais importante dentro das organizações, visto seu objetivo de identificar e avaliar as falhas que possam interferir e impactar nos seus resultados.

Outros estudos como o de Bodla e Verma (2008) em 26 instituições financeiras da Índia, procuraram entender o conceito de risco operacional e sua afinidade com as atividades, estrutura do gerenciamento de riscos e o funcionamento diário de uma instituição. Barbu, Olteanu e Radu (2008) consideraram as tendências dos eventos de prejuízos oriundos de riscos operacionais a partir de documentos e informações de uma instituição bancária.

Assim, este estudo justifica-se pela importância em investigar os possíveis riscos e falhas que poderão ocorrer nos processos na cooperativa de crédito objeto deste estudo, além de destacar a importância que a área de controles internos possui para minimizar e mitigar os riscos inerentes ao seu processo operacional. Ademais, possibilita maior entendimento dos assuntos abordados por meio da pesquisa bibliográfica e do estudo de caso, promovendo novas fontes para a geração de conhecimento acadêmico e ampliando as pesquisas na área contábil, contribuindo para novas discussões que fortalecerão a formação técnica do bacharel em Ciências Contábeis.

Este trabalho apresenta-se da seguinte forma: a primeira seção contém a introdução, incluindo a contextualização do tema, o problema de pesquisa, os objetivos, tanto geral quanto específicos e a justificativa do estudo; a segunda seção é destinada ao referencial teórico, embasado por autores para fundamentar a pesquisa; a terceira seção expõe a metodologia; a quarta apresenta a análise e discussão dos resultados, a quinta as considerações finais; e, por fim, listam-se as referências utilizadas.

1 CONTABILIDADE EM APOIO À GESTÃO DE RISCOS

Segundo Ávila (2012), a contabilidade constitui um dos conhecimentos mais antigos da humanidade e surgiu em função da necessidade que o ser humano tem de estabelecer um método de controle de suas riquezas e posses, ou seja, de seu patrimônio. Sá (1997) destaca que, mesmo antes do ser humano desenvolver a escrita e os cálculos, já efetuava registros do seu patrimônio. Assim, o homem passou a valorizar os bens materiais individuais, o que fez com que a informação sobre seu montante passasse a ser valiosa.

Com o nascimento do capitalismo, o desenvolvimento e o conseqüente crescimento das empresas, a necessidade de conhecer o patrimônio e as variações ocorridas no tempo, desenvolveram a ciência contábil. Padoveze (2016, p. 18) cita que “o controle de patrimônio tem como referência teorias, princípios, metodologias, práticas e técnicas que foram desenvolvidas ao longo dos séculos e estão em constante evolução”.

Para Dantas (2015), a contabilidade tem um papel fundamental que é fornecer elementos para que uma entidade possa ser bem administrada, mantendo-se um acompanhamento da sua situação patrimonial e dos seus resultados. Ainda, conforme o autor, as definições sobre contabilidade sempre têm algo em comum, pois todas mencionam o controle e a informação sobre o patrimônio como necessário ao alcance dos investimentos externos. As pesquisas sobre contabilidade como ciência direcionam a duas escolas: a escola de pensamento contábil italiana e a escola de pensamento contábil americana.

Para Padoveze (2010), a escola italiana é considerada a ciência que estuda e exprime as leis do controle econômico das empresas de todas as classes, permitindo que o controle seja verdadeiramente eficaz, convincente e completo, é a aplicação ordenada das ditas normas. Já a escola americana, busca tratar a contabilidade como ferramenta administrativa para a gestão e a sua utilização nas empresas. Na ótica de Padoveze (2013), a escola americana destaca-se pelo processo de identificação, mensuração e comunicação de informação econômica para permitir formação de julgamentos e decisões pelos usuários da informação.

Ainda, segundo Padoveze (2010), alguns teóricos são radicalmente contra a divisão atualmente estabelecida entre contabilidade gerencial e contabilidade financeira. A contabilidade financeira, que pode ser denominada como a contabilidade tradicional, é

entendida, basicamente, como o instrumento contábil necessário para a feitura dos relatórios para usuários externos e necessidades regulamentadas. A contabilidade gerencial é vista essencialmente como supridora de informações para os usuários internos da empresa.

De acordo com Padoveze (2010, p. 11), a “contabilidade financeira está ligada aos princípios de contabilidade geralmente aceitos. Assim, a Contabilidade está ligada à necessidade de informações para planejamento, controle, avaliação de desempenho e tomada de decisão”. Dessa forma, como sistema de informações, caracteriza-se por registrar todas as transações ocorridas nas organizações, constituindo-se num grande banco de dados. Seus dados são úteis à administração, além de representarem um instrumento gerencial eficaz para o processo decisório e de controladoria.

A contabilidade gerencial pode ser definida como um conjunto de técnicas e procedimentos contábeis, como a contabilidade financeira, a de custos e a análise das demonstrações contábeis, que, quando combinadas, fornecem informações valiosas para o processo de tomada de decisão nas empresas (PADOVEZE, 2013). É também associada ao advento do capitalismo industrial e apresentou um desafio para o desenvolvimento da contabilidade como uma ferramenta de gerenciamento industrial surgindo da necessidade do gerenciamento contábil interno em função das novas complexidades dos processos de produção, objetivando informações para a tomada de decisão (Ibid.).

Segundo Iudícibus (1987, p. 15 apud PADOVEZE, 2013, p. 9), a contabilidade gerencial pode ser caracterizada, superficialmente, como um enfoque especial conferido a várias técnicas e procedimentos contábeis já conhecidos e tratados na contabilidade financeira, na contabilidade de custos, na análise financeira e de balanços, colocados em uma perspectiva diferente, em um grau de detalhe mais analítico ou em uma forma de apresentação e classificação diferenciada, de maneira a auxiliar os gerentes das entidades em seu processo decisório.

Para Ávila (2012), a contabilidade é uma poderosa ferramenta, que ao longo dos anos passou por um processo de evolução, auxiliando no encaminhamento de informações sobre as situações econômico-financeiras de determinada empresa. Para Luz (2015), os controles só fazem sentido a partir do momento em que eles são moldados de acordo com um objetivo específico muito bem definido. O controle é um dado físico que serve para avaliarmos uma função concreta e observável. Estabelecida essa definição geral, procura-se entender os

fatores que compõem o controle interno para que ele faça sentido e torne-se importante para o auxílio na redução dos riscos.

1.1 Controle interno e o Gerenciamento de riscos

O Banco Central do Brasil, pela Resolução 2.554/98 (BRASIL, 1998), determina às instituições financeiras 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. Nesse contexto, considera-se que um sistema de controle funcional e eficaz é parte fundamental para a gestão de uma instituição financeira e a base para operações seguras e confiáveis.

Segundo Oliveira, Perez e Silva (2014), o conceito de controles internos, para ser totalmente compreendido, deve ser devidamente analisado pelo conjunto de sua natural aplicação no contexto das rotinas empresariais, de acordo com as necessidades da empresa, seu tamanho e cultura própria, diversidade de negócios, dispersão geográfica, bem como nas áreas operacionais.

A NBCT 16 (Normas Brasileiras de Contabilidade aplicadas ao setor público), define controle interno como suporte do sistema de informação contábil, no sentido de minimizar riscos e dar efetividade às informações contábeis, contribuindo para o alcance dos objetivos da entidade. Ainda sobre o enfoque contábil, a NBCT 16 faz menção de que o controle interno compreende o conjunto de recursos, métodos, procedimentos e processos adotados pelas empresas.

Scott e Godoy (2014), um sistema de controle interno eficaz tem como objetivo proporcionar a continuidade do fluxo das operações das organizações, gerando informações importantes e relevantes para as tomadas de decisões dos gestores. Isso significa que falhas, erros e processos ilegais ou fraudulentos poderão ser evitados e, na sua ocorrência, serão detectados, apurados e corrigidos dentro de curto prazo, como parte de suas funções habituais e tradicionais.

Conforme salientam os mesmos autores, pode-se afirmar que existem diversas vantagens para as empresas adotarem políticas de controles internos, dentre as quais se destacam: redução de custos, maior confiança na organização por parte do quadro de sócios e

investidores, comprometimento e participação dos colaboradores e maior qualidade organizacional. Controles eficientes possibilitam que a organização e colaboradores cumpram com os objetivos de maneira mais oportuna e assertiva, mesmo com o emprego mínimo de recursos.

Dessa forma, a necessidade de sistemas de controle interno emerge por uma série de fatores dentre os quais se destacam as mutações constantes que as organizações realizam nas atividades negociais em geral, o ritmo acelerado das mudanças ambientais e o maior acesso à tecnologia em nível domiciliar e organizacional (SCCOTT; GODOY, 2014). Nesse sentido, fica evidente a importância que os controles internos representam para uma empresa, ainda mais instituições que operam com recursos financeiros, dando segurança e confiabilidade aos processos. Toda empresa, seja ela pública ou privada, necessita de controles internos para salvaguardar os seus ativos físicos e financeiros.

As empresas necessitam de controle de estoques, almoxarifado, bens imobilizados, fluxos de caixa, fluxos de operações e outros controles necessários a condução dos negócios, minimizando as perdas operacionais ao mesmo tempo que buscam maximizar os resultados. Para Pagliato (2011), os objetivos do controle interno são os de garantir que as fases dos processos decisórios, que o fluxo de informações e as implementações das decisões se revistam da necessária confiabilidade.

Dessa forma, os procedimentos implantados em uma organização podem ser classificados conforme as seguintes categorias: controle do sistema contábil e de informações, controles organizacionais e controles de procedimentos e do fluxo da documentação. Segundo Oliveira, Perez e Silva (2014, p. 74), “os sistemas contábeis e de informações devem fornecer à administração e ao pessoal de supervisão meios de identificar erros ou omissões nos registros contábeis”, pois quanto maior o volume das transações envolvidas, menor a participação direta da administração nessas transações.

Ainda conforme Melo e Santos (2017), os controles contábeis são definidos como um plano de organização e todos os métodos e procedimentos que têm ligação com a proteção do patrimônio da empresa e integridade dos registros contábeis, como a segregação de funções, controle físico sobre ativos, auditoria interna, e devem constituir-se em elementos efetivos de controle. Oliveira, Perez e Silva (2014) destacam que um dos mais importantes princípios de controle interno estabelece que as funções devem ser atribuídas às pessoas de modo que

nenhuma delas possa controlar isoladamente todas as fases de processamento de uma transação.

De acordo com os autores, controles de procedimentos e do fluxo da documentação são os inseridos no fluxo diário da documentação, visando garantir que o processamento de uma informação em determinado estágio seja conferido nos estágios seguintes. Melo e Santos (2017) reforçam que controles administrativos são planos de organização e todos os métodos e procedimentos que têm ligação direta com a eficiência das operações e com a política da empresa, dentre os quais podem-se relatar o treinamento de pessoal, controle de qualidade, análises estatísticas de lucratividade, entre outros.

Nas empresas de classe mundial, o controle interno deve ser visto em seu contexto mais elevado de instrumentos de gestão. Segundo Oliveira, Perez e Silva (2014), o sistema normativo, as políticas, diretrizes, enfim, toda estrutura organizacional, podem ser considerados legítimos integrantes do sistema de controles. Além disso, o tipo de estratégia e de estrutura deve condicionar as características do sistema de controles.

Segundo Salgado e Careta (2010), a adequada gestão de riscos nos bancos depende diretamente de um sistema de controle interno eficaz que ajude a garantir que os objetivos sejam alcançados. Portanto, fica evidente que a eficácia e o cumprimento dos controles internos estão diretamente relacionados ao gerenciamento dos riscos que as instituições estão expostas. Dessa forma, a próxima seção abordará sobre o gerenciamento e avaliação de riscos. As crises e os desastres financeiros que têm ocorrido na economia mundial, evidenciam, de certa forma, que o risco existe. Para Pagliato (2011), risco é a probabilidade de não se atingir os resultados e os objetivos esperados. Assim, ele deve ser mensurado e calculado, porém, mais do que isso, deve ser administrado.

A Circular 3.678/13 do Banco Central do Brasil menciona que as instituições financeiras devem divulgar as informações sobre a gestão de riscos, a apuração do montante dos ativos ponderados pelo risco (RWA) e a apuração do patrimônio de referência (PR). Dessa forma, o gerenciamento de riscos propicia uma transparência e acesso às informações, identificando, mensurando e controlando sua exposição, diminuindo perdas e assegurando resultados favoráveis as instituições (SICREDI, 2018). Nesse sentido, a análise de risco tem o objetivo de proporcionar e detectar os tipos de riscos existentes em uma instituição financeira.

A visão tradicional do risco e o seu gerenciamento são trabalhados profundamente na teoria de finanças. Outrossim, a empresa está sujeita a outros tipos de riscos, cujas origens não são estritamente financeiras e mesmo assim merecem uma gestão igualmente importante. Segundo Padoveze (2010, p. 96), “não há dúvida de que todos os riscos que envolvem a empresa impactam os resultados”.

A Resolução nº 4.557/17 (BRASIL, 2017), define risco operacional como a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas. Para a Resolução 3.380 de 29 de junho de 2006 do Conselho Monetário Nacional o risco operacional é dividido em oito níveis de subcategorias, conforme segue (BRASIL, 2006):

- a) Fraudes internas;
- b) Fraudes externas;
- c) Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
- d) Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- e) Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
- f) situações que acarretem a interrupção das atividades da instituição;
- g) Falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de tecnologia da informação;
- h) Falhas na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades na instituição.

Para o Sicredi (2018), o processo de gerenciamento do risco operacional é compreendido por um conjunto de ações que visam manter em níveis adequados a exposição aos riscos. Os processos adotados podem ser resumidos em Avaliação de riscos e controles; documentação e armazenamento da base de perdas; Gestão de continuidade de negócios; alocação de capital para o risco operacional; comunicação e informação. Dessa forma, para diminuir as perdas e assegurar resultados favoráveis, é importante gerenciar o risco por meio de sua identificação, mensuração e do controle da exposição (SICREDI, 2018).

2 METODOLOGIA

Para atender aos objetivos e responder ao problema de pesquisa foi necessário classificar a pesquisa. Assim, ela foi caracterizada segundo a abordagem do problema, os objetivos e os procedimentos técnicos, bem como quanto à natureza, o que será apresentada a seguir. Este capítulo objetiva descrever a metodologia que foi utilizada na pesquisa, bem

como indicar quais ferramentas foram usadas na condução e análise dos resultados. Tem-se como foco estudar a importância dos controles internos para uma boa gestão do risco operacional em uma instituição financeira.

As pesquisas científicas, quanto à abordagem do problema a ser investigado, podem ser qualitativas e quantitativas. “A diferenciação entre pesquisa qualitativa e quantitativa depende do objeto e do objetivo da investigação realizada”. (CASARIN; CASARIN, 2012, p. 31). Para Casarin e Casarin (2012, p. 33), a pesquisa qualitativa “explora uma metodologia predominantemente descritiva, deixando em segundo plano modelos matemáticos e estatísticos”. Quanto à abordagem, a pesquisa será classificada como qualitativa, pois é um método de investigação científica que foca no caráter subjetivo do objeto analisado, estudando as suas particularidades e experiências individuais. A escolha pela pesquisa qualitativa deve-se, pois, o objetivo deste estudo foi entender e analisar a importância dos controles internos para uma boa gestão do risco operacional em uma cooperativa de crédito.

Segundo os objetivos, a pesquisa foi classificada como descritiva, pois foram coletados, analisados e interpretados os dados, utilizando-se das informações disponibilizadas pela aplicação do questionário na instituição. A pesquisa descritiva trata da descrição das características de um determinado fenômeno ou estabelece relações entre variáveis que se manifestam espontaneamente. Assim, Santos (2007, p. 26) “descreve a pesquisa descritiva como um levantamento das características conhecidas, componentes do fato e ou problema”.

Dessa forma, objetivou-se com o levantamento dos dados demonstrar a importância da área de controles internos para a gestão do risco operacional em uma instituição financeira, bem como identificar a percepção dos colaboradores sobre o apoio da área de controles internos para a manutenção ou redução do risco operacional.

Segundo Casarin e Casarin (2012), as pesquisas documentais e bibliográficas são concretizadas pela documentação escrita ou determinado tipo de registro, como filmes, fotografias etc. Gil (2008) acrescenta que a pesquisa documental é similar à bibliográfica, porém, utiliza documentos impressos para um público limitado.

Considerando a contextualização exposta, a pesquisa caracterizou-se como documental porque foi baseada na análise e interpretação das informações obtidas na implantação da pesquisa junto aos colaboradores da instituição. Gil (2008) acrescenta que a pesquisa documental é similar à bibliográfica, porém, utiliza documentos impressos para um

público limitado.

Ainda, segundo os procedimentos técnicos, Gil (2008, p. 54) aponta que um estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento [...]”. Assim, devido à pesquisa também permitir a análise dos riscos operacionais identificados pela área de controles internos que ocasionam as perdas operacionais numa instituição financeira, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso.

A coleta de dados é uma das fases mais importantes e principais da pesquisa, pois nela é realizada a parte prática. Isso possibilita alcançar os objetivos propostos para a conclusão do trabalho científico. Segundo Lakatos e Marconi (2001) é uma ferramenta de coleta de dados, composto por uma série ordenada de perguntas, onde as próprias precisam ser respondidas sem a presença do entrevistador. Dessa forma, foi realizado e aplicado um questionário, com perguntas fechadas, em Escala do tipo Likert, sendo constituída por níveis, tais como: Concordo totalmente, Concordo parcialmente, Indiferente, Discordo parcialmente, Discordo totalmente, para obter a percepção dos colaboradores quanto à eficácia da área de controles internos em apoio a redução do risco operacional na instituição.

Para a coleta de dados foram utilizados os materiais sobre controles internos e riscos, bem como um questionário estruturado que buscou caracterizar a população pesquisada por meio de aspectos como idade, tempo de empresa e a área de atuação na empresa. Foram elaboradas 9 perguntas sobre controles internos e riscos. Utilizou-se a escala Likert, variando de discordo totalmente a concordo totalmente. O questionário teve como público os 19 colaboradores da instituição, sendo 12 colaboradores da área de negócios e 7 colaboradores da área administrativa. A instituição é de grande porte e a aplicação do questionário foi feita presencialmente.

Segundo Gil (2008), a análise dos dados tem como finalidade avaliar e agrupar os elementos e informações que possam contribuir para obter-se resposta do problema proposto no estudo. No aspecto qualitativo, foi utilizada a análise a partir dos gráficos, demonstrando-se e descrevendo-se os dados observados e analisados. Concomitante a isso, foram elaborados gráficos, com os dados sobre controles internos e riscos, para isso foi utilizado o Microsoft Office Excel, as quais possibilitaram as análises, juntamente com as informações qualitativas que foram coletadas.

Quanto ao critério de avaliação para as respostas do questionário foi utilizado a Escala Likert, que segundo Costa (2011) permite uma avaliação mais ampla e confiável dos respondentes, pois foi disponibilizado cinco níveis de escolhas serem avaliados para cada questão proposta (concordo totalmente, concordo parcialmente, indiferente, discordo totalmente e discordo parcialmente). A vantagem da Escala Likert é sua facilidade de manipulação, pois é fácil a um pesquisado emitir um grau de concordância sobre uma afirmação qualquer (COSTA, 2011).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A instituição financeira onde foi realizado este estudo fica localizada na região centro do Estado do Rio Grande do Sul, no município de Santa Maria/RS e possui 20 colaboradores. Dentre os serviços prestados estão a concessão de crédito, recebimento e pagamento de convênios (água, luz, telefone), seguros, consórcios, cartões, estes direcionados principalmente a seus associados. Para os não associados, a prestação de serviços restringe-se ao recebimento de convênios de água, luz, telefonia, guias de tributos estaduais e federais, bem como boletos bancários. Historicamente, as instituições financeiras, como a analisada, possuem características direcionadas ao atendimento e prestação de serviços, mas sempre comprometidas com o crescimento dos seus associados e com o desenvolvimento das regiões e cidades onde atuam. Com isso, a exposição a riscos fica evidente quando se fala em processos relacionados ao seu dia a dia e nas atividades vinculadas à sua atividade.

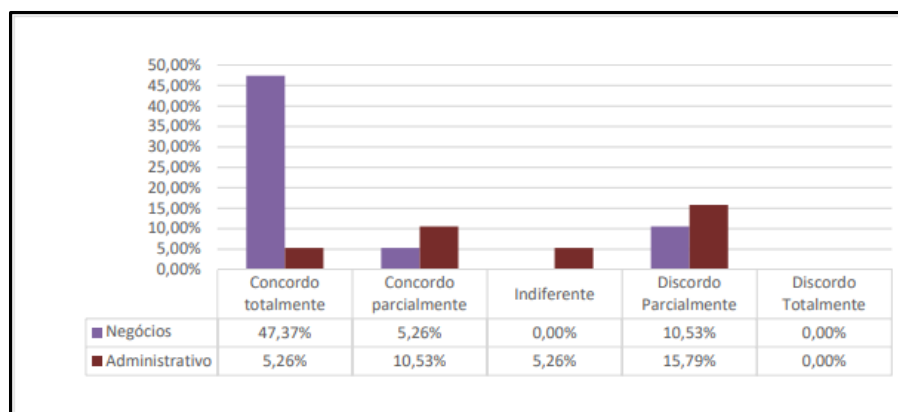
Dessa forma, torna-se necessário que a instituição possua uma área de controles internos capaz de identificar e avaliar as possíveis falhas que podem ocorrer nos procedimentos realizados pela mesma, além de também ser necessários que sua equipe de colaboradores possuam um entendimento cada vez maior sobre os riscos inerentes a sua atividade. No almejo de atingir os objetivos propostos pela pesquisa, isto é, analisar a percepção dos colaboradores de uma instituição financeira sobre a atuação dos controles internos na redução de riscos operacionais, bem como o conhecimento dos mesmos sobre o controle interno e sobre riscos, recorreu-se a uma análise descritiva das respostas fornecidas pelos colaboradores.

Logo após a tabulação dos questionários e análise dos dados que foram realizados por

meio do auxílio do Microsoft Office Excel, obteve-se o percentual de discordância, o percentual de concordância, o percentual dos que concordam parcialmente e os que discordam parcialmente, bem como o percentual de indiferentes, considerando as respostas dos 19 colaboradores para as 19 variáveis da pesquisa. A pesquisa alcançou 19 respondentes, dentre eles 12 trabalham na área de negócios que representam 63% e 7 trabalham na área administrativa que representam 37%.

Destes colaboradores 11 possuem idade entre 26 e 35 anos, 4 possuem entre 21 e 25 anos e 4 possuem mais de 35 anos, representado respectivamente 58 %, 21% e 21%. Com relação a pesquisa, verificou-se que 3 colaboradores possuem até 2 anos de vínculo empregatício, 6 possuem entre 3 e 5 anos, 5 possuem entre 6 a 10 anos, 4 colaboradores possuem entre 11 e 15 anos e 1 possui mais de 16 anos de trabalho na instituição. Com relação aos controles internos e o seu entendimento por parte da equipe de colaboradores, abaixo temos uma visão geral sobre o que representa esta área para a equipe. No Gráfico 1 evidencia-se a percepção dos colaboradores, consideração a área de atuação, sobre a investigação se os mecanismos gerais de controle interno instituídos pela empresa são percebidos por todos os funcionários nos diversos níveis hierárquicos.

Gráfico 1 – Percepção dos colaboradores sobre os mecanismos gerais de controle interno



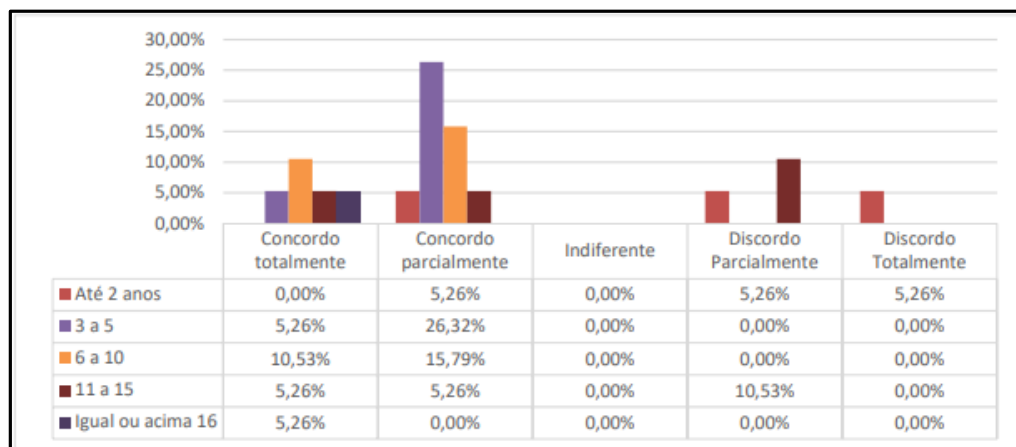
Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Diante disso, dos 12 colaboradores da área de negócios, 47,37% concordam totalmente. Já na área administrativa dos 7 colaboradores, 5,26% concordam totalmente,

10,53% concordam parcialmente, 5,26%, e 1 colaborador não se posicionou, respondendo como indiferente, e 15,79% discordaram parcialmente. Isso demonstra que há um maior entendimento por parte dos colaboradores que trabalham na área de negócios do que os que trabalham na área administrativa, em relação aos mecanismos gerais do controle interno utilizados pela empresa.

No Gráfico 2, evidencia-se o entendimento da equipe sobre a existência ou não de segregação de funções nos processos e atividades da empresa. As respostas foram agrupadas em relação ao tempo de empresa dos colaboradores. Assim, evidencia-se que há uma divisão no entendimento por parte dos colaboradores, independentemente do tempo de empresa, pois apenas 26,31% concordaram totalmente que exista segregação.

Gráfico 2 – Percepção dos colaboradores sobre segregação de funções

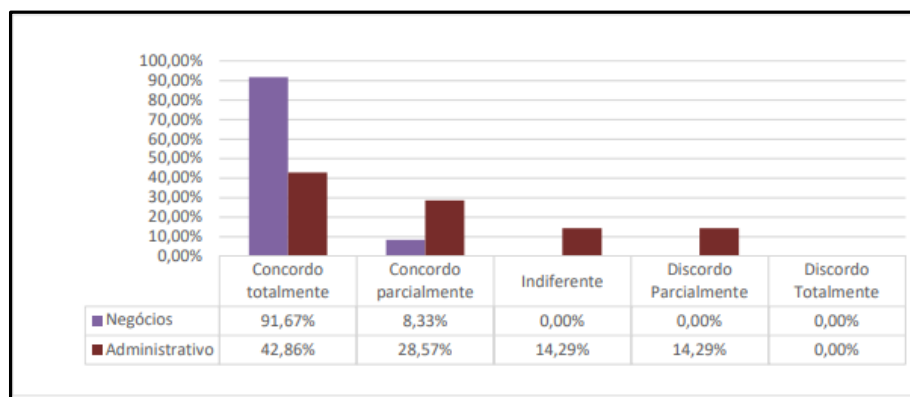


Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Percebe-se que 52,63% dos colaboradores concordaram parcialmente, desses 26,32% são colaboradores que possuem entre 3 a 5 anos de empresa. Por outro lado, colaboradores que possuem até 2 anos de empresa, que representam 5,26% demonstraram incerteza ou falta de conhecimento, pois discordaram parcialmente, e 5,26% discordaram totalmente sobre a existência clara da segregação de funções para os processos realizados na instituição.

No Gráfico 3, evidencia-se a percepção dos colaboradores sobre a seguinte afirmativa: O controle interno tem como objetivo geral assegurar que não ocorram erros potenciais, ou seja, a não ocorrência de erros graves que prejudiquem a instituição.

Gráfico 3 - Percepção dos colaboradores sobre objetivo geral do controle

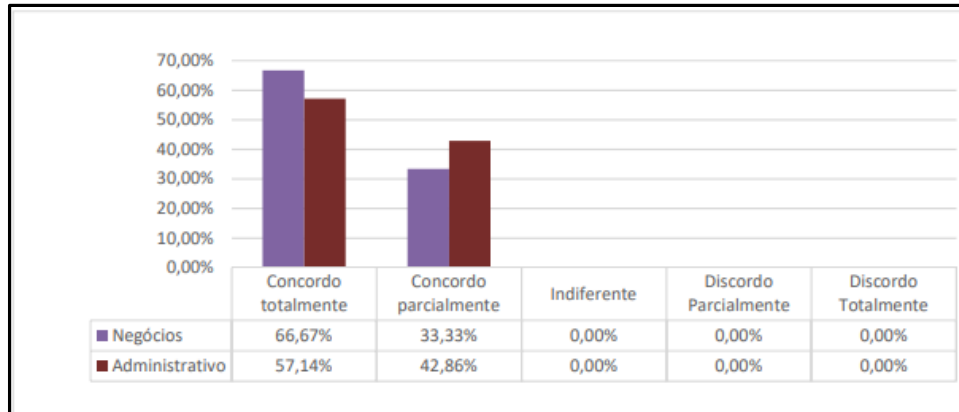


Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Identificou-se que a área de negócios possui melhor entendimento entre os colaboradores, pois 91,67% dos 12 colaboradores concordam que o objetivo do controle interno é assegurar que não ocorram erros potenciais e graves que prejudiquem a instituição. Por outro lado, na área administrativa, existe uma divisão pois 42,86% dos 7 colaboradores concordam totalmente, sendo que 28,57% concordam parcialmente, 14,29% se mostraram indiferente e 14,29% discordaram parcialmente sobre a afirmativa.

Com base no Gráfico 4, avaliou-se a percepção dos colaboradores sobre a seguinte afirmativa: o sistema de controle interno da instituição tem contribuído para a melhoria de seu desempenho.

Gráfico 4 – Percepção dos colaboradores se o controle interno contribuí para a melhoria de seu desempenho.



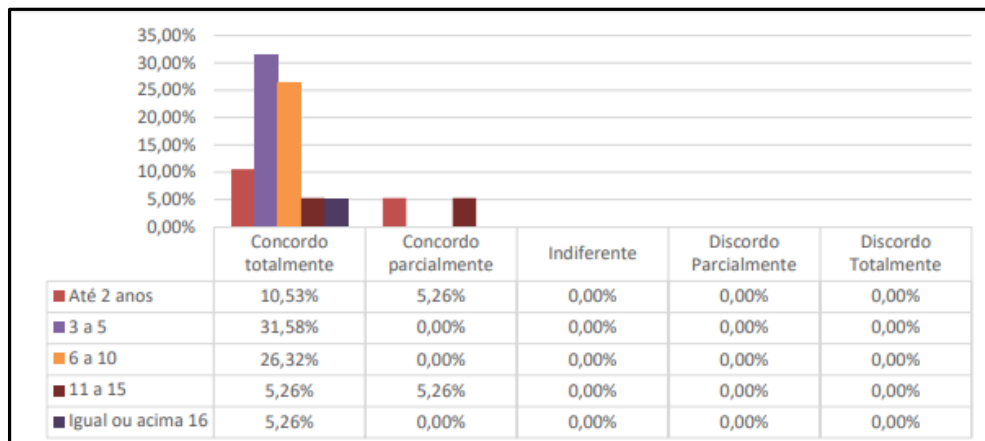
Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

No Gráfico 4, percebe-se que existe uma paridade entre as áreas, pois 66,67% dos colaboradores da área de negócios e 57,14% da área administrativa concordam totalmente com a afirmativa e tem claro que os controles internos corroboram para o atingimento dos resultados. Do mesmo modo, há uma divisão semelhante quanto aos que concordam parcialmente, ou seja, do negócio 33,33% e do administrativo 42,86%. Diante das respostas, percebe-se que a equipe do controle interno atua de forma a colaborar com os resultados projetados pela instituição contribuindo para a inserção de melhorias nos processos e desempenho das equipes.

Dando continuidade à análise, abaixo são apresentados os dados relacionados ao entendimento por parte dos colaboradores com itens relacionados ao risco, tempo de empresa e sua respectiva área de atuação na empresa.

No Gráfico 5 evidencia-se a percepção dos colaboradores em relação ao seguinte questionamento: Na sua rotina diária o risco é algo que está presente em praticamente todos os processos executados na instituição?

Gráfico 5 – Percepção dos colaboradores sobre risco está nos processos e rotinas

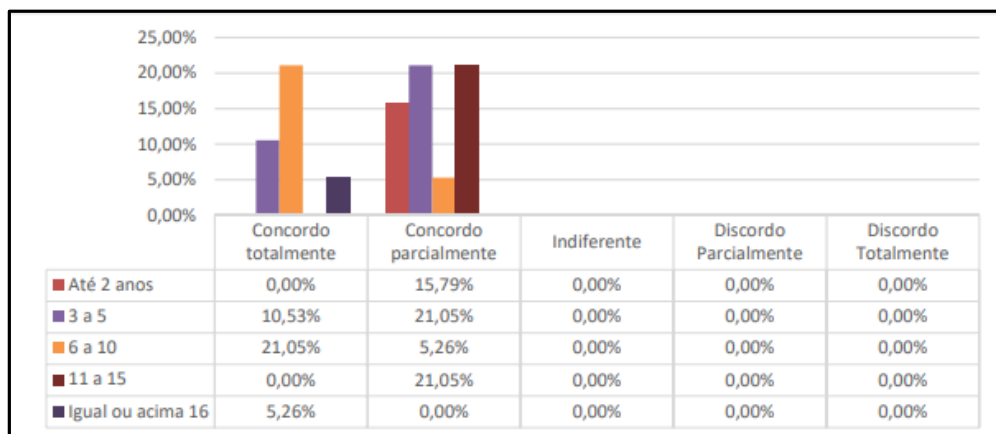


Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Com base nas respostas, percebe-se que 78,95% dos colaboradores entre 2 e mais de 16 anos de casa, concordam totalmente com a afirmativa, e 10,52% concordam parcialmente. Cabe salientar, que mesmo para os colaboradores que possuem pouco tempo de empresa, aqueles que possuem até 5 anos de empresa o percentual é de 42,11 % dos que concordam totalmente que risco está presente em todos os processos executados na instituição.

No Gráfico 6, evidencia-se a percepção dos colaboradores em relação a seguinte afirmativa: o risco operacional é o risco de que as operações sejam ineficientes e ineficazes para executar o modelo de negócios da empresa, satisfazer seus clientes e atender os objetivos da empresa em termos de qualidade, custo e desempenho temporal.

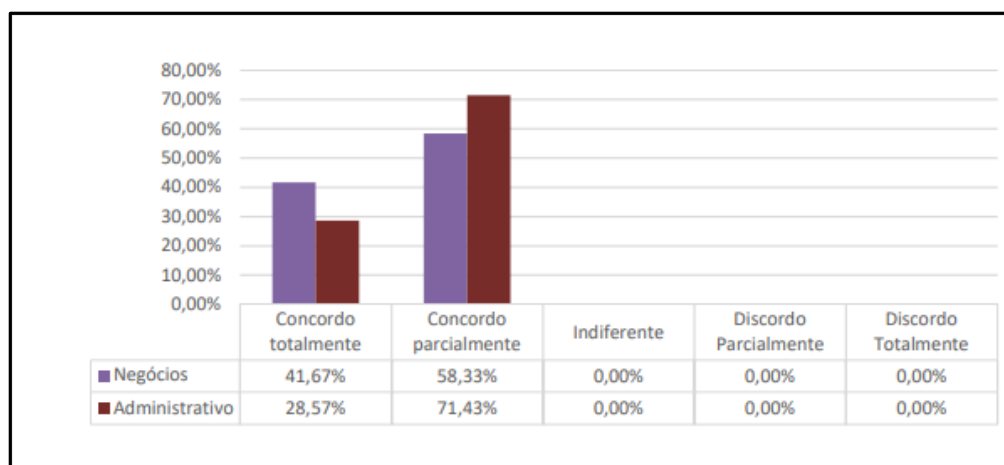
Gráfico 6 – Percepção dos colaboradores sobre risco operacional considerando tempo atuação



Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Percebe-se que independente do tempo de empresa, todos concordaram com a afirmativa realizada, seja de forma total (36,84%) ou parcialmente (63,15%). Porém, essa afirmativa é falsa, pois conforme Resolução 3.380 do Banco Central risco operacional é “a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos”. Percebeu-se que não há o entendimento da equipe sobre o que significa risco operacional. No Gráfico 7 analisa o conhecimento da equipe sobre risco operacional considerando sua área de atuação na empresa.

Gráfico 7 – Percepção dos colaboradores sobre risco operacional considerando a área de atuação



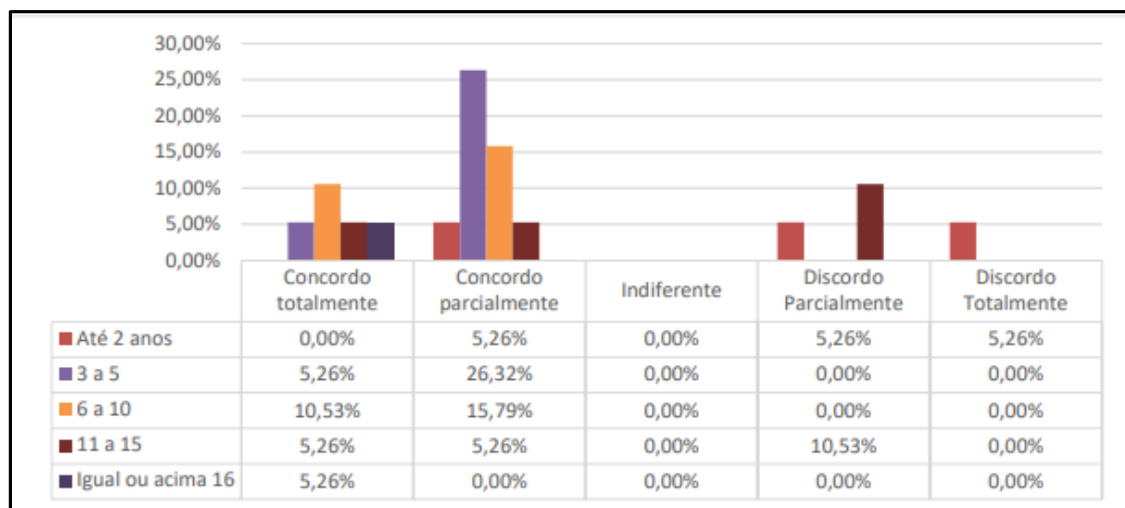
Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Ponderando o que já havia sido identificado no Gráfico 15, independente da área de atuação os colaboradores também tiveram o mesmo entendimento sobre o conceito de risco operacional, sendo que concordam totalmente 41,67% do negócio e 28,57% do administrativo e concordam parcialmente 58,33% do negócio e 71,43% do administrativo.

Cabe ressaltar que a afirmativa é falsa, pois a Resolução nº 4.557/17 (BRASIL, 2017), define risco operacional como a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas, porém nenhuma das áreas teve a percepção de informar que não concordariam com a afirmativa, visto a mesma não condizer com o significado de risco operacional.

A partir do Gráfico 8, demonstra-se a percepção dos colaboradores sobre o seguinte questionamento: na ocorrência de fraudes e desvios, é prática da instituição apurar responsabilidades?

Gráfico 8 – Percepção dos colaboradores sobre ocorrência de fraudes e perdas na instituição considerando tempo atuação



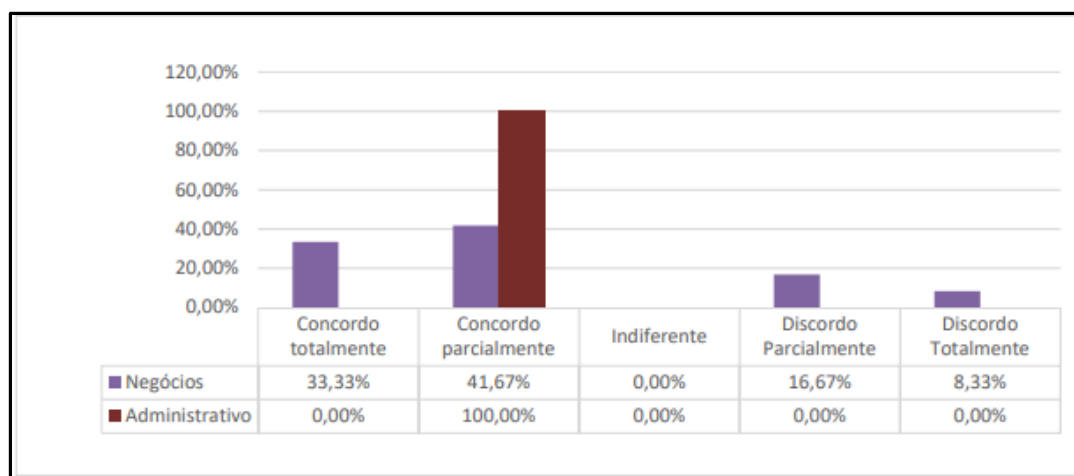
Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Cabe salientar que risco é inerente em qualquer setor ou ramo de atividade e não seria diferente numa instituição financeira. Por mais mecanismos e controles que visem a proteger sistemas, operações e ativos da empresa, sempre ocorrerá situações em que ocorreram fraudes e perdas. Assim, nessa pergunta chama a atenção que 15,79% discordam parcialmente, dentre

esses 10,53% com 11 a 15 anos de empresa e 5,26% discordam totalmente, afirmando assim que não existe a ocorrência de perdas ou fraudes decorrentes de fragilidades nos processos

O Gráfico 9 traz a percepção dos colaboradores que trabalham na área de negócios e do administrativo, sobre a ocorrência de fraudes e perdas que sejam decorrentes de fragilidades nos processos internos da instituição.

Gráfico 9 – Percepção dos colaboradores sobre ocorrência de fraudes e perdas na instituição considerando área.



Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa.

Da mesma forma, é interessante mencionar que 16,67% discordam parcialmente e 8,33% discordam totalmente da afirmativa, ambos colaboradores que trabalham na área de negócios, uma das que em tese teriam sim a possibilidade de ter fraudes e perdas visto os processos realizados no dia a dia.

Porém, um fato importante é que 100% dos colaboradores do administrativo concordam parcialmente, e do negócio 41,67% concordam parcialmente e os outros 33,33% concordam totalmente, que existe sim a possibilidade de ter fraudes e perdas. Cabe salientar que durante o período de execução da pesquisa para elaboração do trabalho final foram identificadas limitações, sendo assim, foram necessárias adequações ao mesmo para que fosse feito sua conclusão.

O principal impasse foi a não liberação dos dados referente ao risco operacional da empresa e da agência nos períodos de 2012 a 2019.

A área de Gestão de Pessoas informou que foi orientada pela área de controles internos que tais dados poderiam expor a empresa a terceiros, sendo assim não poderiam ser analisados e somente poderiam fornecer os dados constantes no Balanço Anual disponibilizado no site da empresa.

Foi tentado verificar em qual conta do Balanço estariam apropriados os riscos operacionais, porém identificou que não seria útil fazer a análise como planejado, visto que, o mesmo não estaria classificado por tipos de riscos como era a ideia inicial de mensuração.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desse estudo, buscou-se analisar a percepção dos colaboradores de uma instituição financeira considerando o seu entendimento quanto aos controles internos e aos riscos inerentes às suas atividades.

Conforme as análises realizadas levando como base os dados obtidos por meio da pesquisa onde foi aplicado um questionário, percebe-se de forma geral que existem questões ligadas ao controle interno e riscos que estão bem claras para a equipe, porém alguns itens também referentes a esses dois pontos mencionados acima deixaram a desejar e surgem como um alerta para a instituição.

Levando-se em conta que se trata de uma instituição financeira, que tem como uma de suas principais atividades a concessão de crédito, bem como a prestação de serviços a clientes, fica claro que não se pode haver meio termos, ou seja, tanto assuntos ligados à área de controles internos como a riscos devem estar claros e na ponta da língua de qualquer colaborador, seja ele da área administrativa ou do negócio, tenha ele pouco ou muito tempo de empresa.

Além do mais, chama a atenção também que a equipe não tem o entendimento por completo do que se trata risco operacional. Tal fato é mais preocupante, visto que risco é algo que está presente em praticamente todos os processos executados na instituição.

Dessa forma, destaca-se a relevância deste trabalho para o meio seja útil não só para o meio acadêmico, mas também para a instituição em estudo, visto que ele pode servir como base para a mesma mensurar o grau de conhecimento e entendimento que sua equipe possui sobre fatores ligados diretamente às atividades desempenhadas diariamente por seus

colaboradores.

Sendo assim, os temas abordados foram de suma importância para aprimoramento acadêmico, oferecendo e acrescentando conhecimento para a formação acadêmica, bem como para o entendimento da importância da área de controles internos e dos riscos inerentes nas atividades diárias desempenhadas numa instituição financeira.

REFERÊNCIAS

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

ARAI, Carlos. **Gestão de Riscos**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

ÁVILA, Carlos Alberto de. **Gestão contábil para contadores e não contadores**. Curitiba: 2012.

BARBU, C. T.; OLTEANU, C. A.; RADU, N. A. The necessity of operational risk management and quantification. **Annals of the University of Oradea, Economic Science Series**, v. 17, p. 662-668, 2008.

BODLA, B. S.; VERMA, R. Operational Risk Management Framework at Banks in India. **The Icfai University Journal of Financial Risk Management**, v. 5, n. 4, p. 63-85, 2008.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução n. 2554, de 29 de setembro de 1998**. Dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v3_P.pdf. Acesso em: 06 maio 2018.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução n. 4.557, de 23 de fevereiro de 2017**. Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50344/Res_4557_v1_O.pdf. Acesso em: 06 maio 2018.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução n. 3.380, de 29 de junho de 2006**. Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2006/pdf/res_3380_v2_I.pdf. Acesso em: 04 nov. 2018.

CASARIN, Helen de Castro Silva; CASARIN, Samuel José. **Pesquisa científica da teoria à prática**. Curitiba: Intersaberes, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Princípios fundamentais de contabilidade e normas brasileiras de contabilidade**. Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2000. p. 140.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Norma Brasileira de Contabilidade - NBC T 16.8 – Controle Interno**. Disponível em:
http://www1.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=2008/001135. Acesso em: 29 abr. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Norma Brasileira de Contabilidade - NBC TA 315, de 24 de janeiro de 2014**. Disponível em:
<http://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/NBCTA315.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2018.

COSTA, F. J. **Mensuração e desenvolvimento de escalas: aplicações em administração**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.

DANTAS, Inácio. **Contabilidade: introdução e intermediária**. Rio de Janeiro: Freitas Basto Editora, 2015.

FREITAS, Ernani César de; PRADANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRAMLING, Audrey A.; RITTENBERG, Larry E.; JOHNSTONE, Karla M. **Auditoria**. São Paulo, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMA, Greice Carvalho de; SANTOS, Josenildo dos. Interação entre auditoria interna e os controles internos para a efetiva manutenção do sistema de controle: uma investigação baseada na percepção dos servidores públicos. **Estudo & Debate**, Lajeado, v. 20, n. 1, p. 55-70, 2013. ISSN 1983-036X. Disponível em:
<http://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/viewFile/582/572> Acesso em: 03 abr. 2018.

LUZ, Érico Eleutério. **Auditoria e perícia contábil trabalhista**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

MATIS, E. A. Operational banking risk management – research performed at the Romanian commercial bank. **Annals of the University of Oradea**, Economic Science Series, v. 18, p. 593-597, 2009.

MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education

do Brasil, 2012.

MELO, Moises Moura de; SANTOS, Ivan Ramos dos. **Auditoria Contábil**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2017.

OLIVEIRA, Luís Martins; PEREZ, José Hernandez Jr; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria Estratégica: textos e casos práticos com solução**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

OLIVEIRA, Luis Carlos da; SOARES, Gustavo Fernandes; Gestão de riscos operacionais e controles internos: Um estudo em um banco de Goiás. **Revista de Contabilidade da UFBA**, Salvador, Bahia, v. 12, n. 1, p. 227-249, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br>. Acesso em: 15 out. 2018.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Controladoria Básica**. 2. ed. São Paulo: Cengage. Learning, 2010.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Controladoria Estratégica e Operacional**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade geral**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2016.

PAGLIATO, Wagner. **Manual de auditoria**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna Ltda., 2011.

PETRIA, N.; PETRIA, L. Operational risk management and Basel II. **Revista Academiei Fortelor Terestre**, n. 4, p. 96-100, 2009.

PEREIRA, M.A.A. **Controles internos e cultura organizacional: como consolidar a confiança na gestão dos negócios**. São Paulo: Saint Paul, 2009.

PINHEIRO, S. F. C.; SILVA, T. C. Desafios da gestão das cooperativas de consumo: estudo de caso. *In: ENCONTRO BRASILEIRO DE PESQUISADORES EM COOPERATIVISMO - EBPC*, 1., 2010, Brasília. **Anais [...]**. Brasília: Sistema OCB, 2010.

SÁ, Antonio Lopes de. **História Geral e das doutrinas da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1997.

SALGADO, M. H.; CARETA, C. B. Análise da gestão de riscos operacionais – Caso de uma instituição bancária. *In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO*, 6., 2010, Niterói, RJ. **Anais [...]**. Niterói: ENSP, 2010.

SANTOS, R. A. dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 7. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2007.

SCCOTT, Carla Rosane da Costa; GODOY, Leoni Penteado. O Controle interno como ferramenta da gestão para cooperativas do Rio Grande do Sul: um estudo de caso. **Revista**

de Gestão e Organizações Cooperativas – RGC, Santa Maria, RS, v. 01, n. 02, 2014.
Disponível em: <https://periodicos.ufsm>. Acesso em: 15 out. 2018.

SICREDI, Banco Cooperativo. **Gerenciamento de Riscos – Pilar III**. Banco Cooperativo Sicredi S.A., 2016. Disponível em: [https://www.sicredi.com.br/html/conheca-o-sicredi/relatorios/arquivos/gerenciamento-de-riscos---pilar-3-\(1t16\).pdf](https://www.sicredi.com.br/html/conheca-o-sicredi/relatorios/arquivos/gerenciamento-de-riscos---pilar-3-(1t16).pdf). Acesso: 06 maio 2018.