

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

RENATO PAIVA

**OS BENEFÍCIOS DO CONTROLE INTERNO OPERACIONAL EM UMA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NA CIDADE DE JUÍNA – MT**

**JUÍNA-MT
2015**

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

RENATO PAIVA

**OS BENEFÍCIOS DO CONTROLE INTERNO OPERACIONAL EM UMA
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NA CIDADE DE JUÍNA – MT.**

Monografia apresentada ao curso de bacharelado em Ciências Contábeis, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena - AJES, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

ORIENTADORA: PROF.^a ESP.: JAQUELINE DA SILVA MARQUES

**JUÍNA-MT
2015**

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

Banca examinadora da monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena – AJES, para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

PROF. ME. CARLOS DUTRA

PROF. DR. LUCIANO ENDLER

**PROF.^a ESP. JAQUELINE DA SILVA MARQUES
ORIENTADORA**

**JUÍNA-MT
2015**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a toda a minha família que sempre foi a base para minha vida, em especial ao meu pai e minha mãe.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço e louvo ao meu grande Deus e Jesus Cristo, que até aqui tem me guardado de todo mal, dando graça e paz para minha vida.

Quero também agradecer a toda minha família, em especial a minha formosa e amável esposa Rosana Cordeiro que com amor e carinho tem me ajudado e me acompanhado em cada passo dessa caminhada e me dado forças para não desistir, ter me incentivado e acreditado no meu potencial contribuindo para minhas conquistas.

Minha mãe Maria Sonia, meu pai Geraldo Paiva e meu irmão Romildo por sempre estarem em prontidão para me ajudar, me aconselhando e dando todo apoio em minhas decisões.

Agradeço também a todos meus amigos e colegas de turma, em especial a Marcos A. Santana Camilotti, amigo que sempre me ajudou.

A minha professora e orientadora Jaqueline Da Silva Marques que me ajudou e tem me ajudado tanto neste trabalho como em minha formação acadêmica.

Aos professores que se dedicaram ao meu ensino e foram a base do meu trajeto acadêmico, em especial ao Prof. Me. Wilson Antunes de Amorim e Prof. Esp. Nataniel Tomasini.

“Deixa seu arquiteto ser Deus, ele sim sabe transformar seu futuro grandemente! Muitas são as coisas, mas aprendas de você mesmo e seja uma constante Inspiração!”

Elias Novais

RESUMO

A credibilidade e a confiança de uma instituição financeira está na guarda dos ativos dos seus clientes, quando não controlado, o risco operacional pode ocasionar perdas irreparáveis, não somente para a instituição mas para uma grande parte dos envolvidos. A gestão de controle interno cada vez mais vem ganhando destaque dentro das empresas, os riscos abrangentes que perseguem as organizações fazem com que o sistema trabalhe com receio de ser lesado por acontecimentos ocasionados pelo mau regulamento interno e práticas de atividades errôneas. Por esses motivos que o controle interno é fundamental para que haja um regulamento que diminua a possibilidade de perdas decorrentes de práticas envolvendo riscos. O presente trabalho aborda a gestão de controle interno dos riscos operacionais e seus benefícios dentro de uma instituição financeira, onde os riscos envolvidos são apurados e controlados com métodos e normas elaboradas pela própria organização e entidades reguladoras. Neste contexto foi analisado e evidenciado os benefícios do controle interno operacional dentro da instituição financeira pesquisada, analisando os métodos e rotinas praticados pelos usuários.

Palavras-chave: Controle interno. Risco operacional. Instituição financeira.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Métodos de Alocação do Capital	21
---	-----------

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Organograma do Arranjo de Gerenciamento de Riscos da Instituição.	38
--	-----------

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Relatório de gerenciamento de riscos – Pilar 03.....	36
--	-----------

LISTA DE SIGLAS

AUDIBRA	INSTITUTO DOS AUDITORES INTERNOS DO BRASIL
BACEN	BANCO CENTRAL DO BRASIL
BASEL	BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION
BIS	BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS
BDN	BANCO DIA E NOITE
CMN	CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL
CNPJ	CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA
CPF	CADASTRO DA PESSOA FÍSICA
DOC	DOCUMENTO DE ORDEM DE CRÉDITO
FEBRABAN	FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS
RG	REGISTRO GERAL
SFN	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL
TED	TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DISPONÍVEL

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	13
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO	13
1.3	OBJETIVO GERAL	14
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5	JUSTIFICATIVA	14
1.6	DELIMITAÇÃO DO TEMA	15
1.7	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL	16
2.2	INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	16
2.3	CARACTERÍSTICAS GERAIS DAS INSTUIÇÕES FINANCEIRAS	17
2.4	OS ACORDOS DE BASILEIA	18
2.4.1	ACORDO DE BASILEIA I	19
2.4.2	ACORDO DE BASILEIA II	20
2.4.3	ACORDO DE BASILEIA III	22
2.5	GESTÃO DE RISCOS	22
2.6	RISCO OPERACIONAL	24
2.7	CONCEITO DE CONTABILIDADE	24
2.8	AUDITORIA	25
2.9	CONTROLADORIA	26
2.10	CONCEITO DE CONTROLE INTERNO	26
2.11	OS BENEFÍCIOS DO CONTROLE INTERNO	27
2.12	TIPOS DE CONTROLE INTERNO	28
2.13	PROCEDIMENTOS E FASES DO CONTROLE INTERNO	29
2.14	APLICAÇÃO DO CONTROLE INTERNO	30

3	METODOLOGIA.....	32
3.1	TIPOLOGIA DA PESQUISA	32
3.1.1	QUANTO AOS FINS	32
3.1.2	QUANTO AOS MEIOS	33
3.1.3	ESTUDO DE CASO	33
3.1.4	PESQUISA QUALITATIVA	34
4	ESTUDO DE CASO	35
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	35
4.2	PESQUISA.....	35
	4.2.1 GERENCIAMENTO DOS RISCOS OPERACIONAIS PELA	
	INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.....	37
	4.2.2 CONTROLES MITIGADORES DE RISCOS DA EMPRESA	40
4.3	ANÁLISE DE PESQUISA	41
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS	44

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A administração de riscos vem se tornando cada vez mais importante na vida das empresas, com destaque às instituições financeiras, que trabalham de forma intermediadora no SFN (Sistema Financeiro Nacional).

As anormalidades financeiras de uma instituição podem trazer lesões em massa colocando grande parte da sociedade em risco.

Dessa forma, os bancos e seus respectivos órgãos de regulação entendem que esses riscos necessitam de controle e mensuração para que o sistema financeiro trabalhe de forma regular.

Para que o mercado financeiro consiga atingir suas metas sem que haja uma crise operacional foi criado um sistema de controle interno que normatiza e fiscaliza todos procedimentos operacionais em uma instituição.

O controle interno traz ações rotineiras e métodos que tem como objetivo levantar informações confiáveis e auxiliar a empresa em sua gestão e negócios.

Dessa maneira, Rezende e Favero (2004) evidencia a importância do controle interno nos aspectos financeiros, contábeis e nas práticas operacionais.

Neste contexto, destacam-se os benefícios que o controle interno traz a uma organização, sendo usado como uma ferramenta que auxilia o gestor em sua tomada de decisão, mostrando como esse sistema opera para gerar informações confiáveis e como podem afetar diretamente os negócios de uma empresa.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 161) “Enquanto a matéria de um estudo é um modelo até certo ponto compreensivo, a elaboração da pesquisa é mais importante, coloca justamente o problema que se almeja esclarecer”.

Problematização da presente pesquisa:

Quais os benefícios que o controle interno operacional traz para uma instituição financeira em sua gestão empresarial?

1.3 OBJETIVO GERAL

Segundo Marconi e Lakatos (2001, p.167) “Objetivo geral mostra a ideia central que é colocada como ponto principal do tema abordado, está ligado a um conjunto por inteiro do trabalho”.

O trabalho tem como objetivo geral evidenciar os benefícios que o controle interno operacional traz para uma instituição financeira na cidade de Juína – MT.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Marconi e Lakatos (2001, p. 168) conceitua “objetivos específicos como as etapas que proporcionam mais clareza ao trabalho, atingindo com foco o objetivo geral”.

Como citado acima os objetivos específicos do presente trabalho se desenvolvem em:

- Identificar os métodos e análises usadas no controle interno operacional;
- Mostrar os benefícios e resultados que o controle interno operacional traz em uma gestão empresarial;
- Interpretar as funcionalidades do controle interno operacional em uma instituição financeira.

1.5 JUSTIFICATIVA

O tema controle interno e riscos operacionais vem sendo discutidos por diversos órgãos de regulação bancária, a pesquisa mostra as práticas operacionais e de gestão ligadas ao controle interno, contribuindo assim para um profundo aperfeiçoamento e conhecimento na área de controladoria, evidenciando os benefícios e a práticas adotadas por instituições financeiras, em particular uma instituição financeira localizada na cidade de Juína – MT.

Considerando que o assunto controle interno ainda não é um tema conhecido por todos os empresários, a presente pesquisa vem expor os benefícios do controle interno de riscos operacionais, e evidenciar como pode influenciar positivamente na gestão de negócios, em especial em uma instituição financeira de Juína -MT.

1.6 DELIMITAÇÃO DO TEMA

A pesquisa delimita-se em trazer informações voltadas ao controle interno operacional, exibindo métodos usados em instituições financeiras, os benefícios que traz em uma gestão empresarial e quais suas funções, será conceituado em pesquisas bibliográficas e documentais sobre o tema, citando devidamente cada autor em suas obras, também será usado fundamentos em obras distintas que consiga trazer a fidelidade das informações apresentadas.

1.7 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O trabalho está dividido em 5 (cinco) capítulos, sendo introdução, referencial teórico, metodologia, estudo de caso e conclusão.

No primeiro capítulo é exposto a contextualização, problematização, objetivo geral, objetivos específicos, justificativa, delimitação do tema e organização do trabalho.

Logo no segundo capítulo encontra-se a fundamentação teórica compreendendo a estrutura conceitual e objetiva da pesquisa.

O terceiro capítulo evidencia-se a metodologia e os tipos de pesquisas abrangentes no estudo, sendo descritivo, exploratório e explicativo.

No quarto capítulo é evidenciado o estudo de caso da empresa pesquisada, caracterizando e fundamentando a relação do controle interno operacional e seus benefícios dentro da instituição.

O quinto e último capítulo foi destinado as considerações finais, apresentando as análises e resultados obtidos na pesquisa dentro da instituição.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O sistema financeiro nacional é formado por subsistemas normativos e de intermediação, esses sistemas auxiliam e operam em todo o país fazendo com que o mercado financeiro trabalhe de forma clara e irrestrita.

Brito (2003) conceitua como órgão máximo do sistema financeiro o CMN (Conselho Monetário Nacional) é quem formula a política de moeda e do crédito, objetivando a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico do país.

Com papel normativo de supervisão encontra-se o Bacen (Banco Central do Brasil) que tem por finalidade a formulação, execução, acompanhamento e o controle das políticas monetárias cambiais, de crédito e de relações financeiras com o exterior, esse órgão fiscaliza disciplina o sistema financeiro nacional, a gestão do sistema de pagamentos brasileiros e do serviço do meio circulante.

Com o apoio desses órgãos, as instituições financeiras foram criadas para trazer agilidade e segurança ao mercado de crédito, assumindo um papel de intermediador para os agentes deficitários e superavitários.

2.2 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

As instituições financeiras foram criadas com a finalidade de operar os capitais próprios ou de terceiros, esses capitais são relacionados a pessoa física ou jurídica.

Conforme o artigo 17 da Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, Instituições Financeiras são consideradas:

“As pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros”. (BRASIL. LEI 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964).

Cavalcante (2009) resume instituição financeira como organização intermediadora perante pessoas ou empresas que tenham recursos sobrando (agentes superavitários) e perante aqueles que precisam desses recursos (agentes deficitários).

Martin (2006) destaca o valor das instituições financeiras dentro de um país como principal meio de desenvolvimento econômico, destaca ainda que a confiabilidade é a chave de uma boa gestão de qualidade dentro de um banco, expõe que essas instituições devem se sujeitar a um esquema de controle e supervisão de suas atividades para que seu funcionamento não seja comprometido.

O CMN por meio da resolução BACEN 2554/98 determina que todas as instituições financeiras do Brasil devem implantar sistemas de controle interno voltados para suas atividades, como no modo de informações gerenciais, operacionais e financeiras.

Ferreira e Santos (2003) afirmam que o CMN determinou a implantação do sistema de controle interno para que haja um fortalecimento do sistema financeiro nacional, e que se faça uso do BIS (Bank for International Settlements) por meio do comitê de Basileia de supervisão bancária.

2.3 CARACTERÍSTICAS GERAIS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

De acordo com Brito (2003) as instituições que compõem o mercado financeiro:

“As instituições componentes do mercado financeiro nacional podem ser caracterizadas a partir da separação entre instituições privadas e instituições públicas, estas também caracterizando se pelo exercício de funções reguladoras e administrativas da política monetária econômica”. (BRITO, 2003, p. 4).

Conforme Cavalcante et al. (2009) as principais funções das instituições financeiras são transformar seus ativos fixos em ativos correntes e líquidos como exemplo as hipotecas, como também pegar dinheiro de quem tem sobrando (Agentes Superavitários) e emprestar para quem está precisando (Agentes Deficitários) e fazer que haja um equilíbrio se tratando de demanda e oferta.

Segundo Fortuna (2009) as instituições financeiras que mais prevalecem dentro do mercado financeiro são:

- Bancos Comerciais: são os bancos públicos ou comerciais que tem como principal objetivo financiar de forma básica o comércio a indústria, empresas prestadoras de serviços e pessoas físicas em geral;

- Bancos Cooperativos: Com permissão do BACEN os bancos cooperativos se instalaram tendo toda as características de um banco comercial, a sua diferença é que seu principal meio de financiamento é o produtor rural;
- Banco de Câmbio: É o principal intermediador com relação a moeda estrangeira como por exemplo a compra e venda de moeda, mudança de bens e recursos para outro país;
- Banco de Investimento: São os bancos que tem como finalidade financiar as empresas para compra de equipamentos, capital de giro, empréstimos, com principal finalidade dar agilidade nas capitalizações das empresas e até subscrevendo ações e debêntures;
- Banco de Desenvolvimento: São os bancos que tem como controlador o governo estadual que se destina a financiar empresas dentro de seus próprios estados;
- Caixas Econômicas: Essa se relaciona diretamente com o governo e trabalha com o sistema brasileiro de poupança e empréstimo junto ao setor habitacional, é uma das instituições financeiras mais antigas do país, se destinando a gerar recursos sociais para esporte, trabalho, saúde, educação e transporte;
- Cooperativas de Crédito: Com base na Lei 5.764/71 essas conjugam um contrato em sociedade cooperativa junto a pessoas que fazem parte desse sistema com contribuições de bens e serviços sem o objetivo de lucro.

Conforme supracitado as instituições financeiras podem ser definidas como grande fonte de recursos para um país, onde esses recursos se designam para vários setores como comerciais, sociais, esportivos, educacionais, transportes etc.

2.4 OS ACORDOS DE BASILEIA

Martin (2006) ressalta que com o grande crescimento tecnológico e a expansão da globalização, se fez necessário um estudo sobre a maneira que seria aplicado métodos de comando e supervisão dentro de instituições financeiras em cada país, como forma de salvaguardar as informações e proteger o mercado financeiro internacional.

Dessa forma, foi estabelecido e criado o comitê de supervisão bancária de Basileia que tem como frente componentes do banco central e também representantes de países membros do G-10 e alguns países devidamente convidados.

O Comitê de Supervisão Bancária é formado por várias autoridades que fazem parte do sistema financeiro internacional, esse grupo foi constituído por representantes dos bancos centrais do Grupos G-10 em 1975, o grupo é formado pela França, Canadá, Bélgica, Japão, Alemanha, Itália, Luxemburgo, Suécia, Holanda, Reino Unido, Suíça e Estados Unidos.

O Bacen destaca que em 1930 foi criado o BIS (Bank for International Settlements) banco de compensação internacional, que trabalha de forma a estabilizar os bancos e agências, dando estabilidade financeira e monetária, menciona também que em 1975 foi criado o comitê de supervisão bancária da Basileia (Basel Committee on Banking Supervision – BCBS), ligado ao BIS.

2.4.1 ACORDO DE BASILEIA I

Fortuna (2009) demonstra de forma clara a criação e implantação do acordo de Basileia teve como base a segregação e controle dos riscos dentro do sistema financeiro internacional, criando assim uma certa estabilidade entre os bancos do mundo inteiro para livre concorrência.

Segundo o BACEN esse acordo teve três pilares básicos:

- **CAPITAL REGULATÓRIO:** Uma parte do próprio capital para cobrir riscos conforme normas regulatórias;
- **FATORES DE PONDERAÇÃO DE RISCOS DOS ATIVOS:** Salaria que o risco de crédito é definido por vários conceitos, esses conceitos variam conforme o tomador;
- **ÍNDICE MÍNIMO DE CAPITAL PARA COBERTURA DO RISCO DE CRÉDITO:** Cálculo do valor regulado e o capital abrangido pelo risco, se esse valor equivaler ou ultrapassar 8% a instituição financeira está com o seu controle de risco adequado.

O Bacen ressalta que durante um período as instituições se baseavam nesses parâmetros, mas com o passar dos tempos houve necessidade de uma revitalização desses conceitos, que teve como inicial uma emenda ao acordo de Basileia.

Logo em 1996 foi publicada uma nova emenda ao acordo de Basileia que era conhecida como emenda de risco de mercado que se baseava em:

- Maior controle dos riscos dentro das instituições financeiras;
- Aumento dos requisitos como forma de adotar o capital mínimo com base no risco de mercado;
- Uso de métodos e rotinas nas atividades de controle interno, essas voltadas e aprovadas pelo órgão regulador.

Com a implantação de Basileia I houve um passo para a mensuração dos riscos dentro de instituições financeiras, riscos esses que tem funções importantíssimas dentro dos bancos, pois são eles que definem como cada instituição trabalha para salvaguardar seus recursos e capitais de terceiros.

2.4.2 ACORDO DE BASILEIA II

Com o avanço da tecnologia e o aumento da procura pelos bancos, exigia-se um avanço nos métodos e rotinas que acompanhavam o crescimento dos riscos dentro das instituições financeiras.

BIS (2004) por meio do comitê de Basileia, publicou o novo acordo de controle dos riscos de capitais, que teve como nome Basileia II.

Os principais quesitos desse novo acordo era:

- Estabilizar o mercado financeiro;
- Aprimorar a base do capital dos bancos;
- Consolidar práticas voltadas a melhoria em gestão de riscos;
- Instigar maior nitidez e disciplina no mercado de crédito.

Adiante uma amostra de como é alocado os riscos e seus apontadores de exposição:

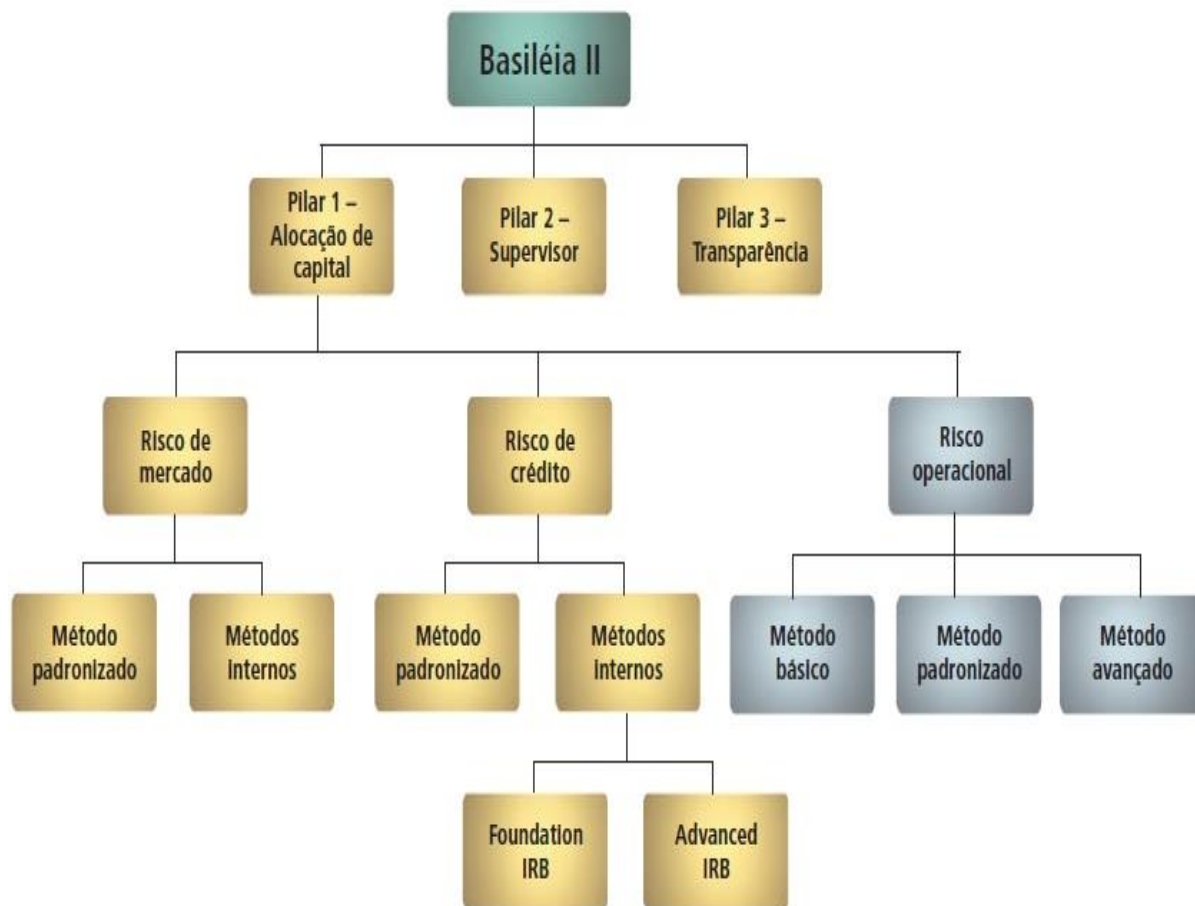


Figura 1- Métodos de Alocação do Capital
 Fonte: CARVALHO, D.B.; CALDAS, M.P (2006)

O conteúdo que Basileia II apresentava, dava ao mercado financeiro mais praticidade e controle na gestão de riscos, e mostrou como é importante uma base voltada a gestão de riscos para as instituições financeiras.

Conforme publicado em Basileia II os seus conceitos foram denominados por pilares:

- 1º Tornar mais sólido a base dos capitais dos bancos;
- 2º Estimular os bancos a um aprimoramento e cumprimento de normas de controle de risco;
- 3º Reter as informações desiguais dando mais solidez nas atividades das instituições dentro do mercado financeiro.

Como forma de submeter informações e administrar de forma correta a gestão de riscos, o acordo de Basileia II constituiu parâmetros e alicerces para que houvesse interação e cumprimento das normas envolvendo riscos dentro das instituições financeiras, normas essas que são bases inquestionáveis para o sistema financeiro de capitais.

2.4.3 ACORDO DE BASILEIA III

Com a chegada da crise de 2008 houve a criação de um novo acordo de Basileia, que gerou um grande enfraquecimento na economia, trazendo anomalias no sistema financeiro.

O Bacen por meio de relatório evidencia a criação de Basileia III publicada no ano de 2010 como uma resposta que regulava a crise internacional, onde o conteúdo desse acordo trazia recomendações de melhores práticas, aumento de qualidade e quantidade de capital.

Ainda é citado pelo Bacen que esse novo acordo tem como principal objetivo tornar o sistema financeiro mais eficiente, reduzir o custo de crises bancárias e amparar o crescimento sustentável.

Com a chegada dessas novas mudanças foi instituído um índice mínimo de alavancagem, onde as instituições financeiras teriam que trabalhar com índices mínimos de 3% sob o capital.

2.5 GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos compreende análises feitas pelos gestores junto a administração da empresa, essas análises identificam riscos inerentes aos processos empresariais como qualidade de equipamentos, mudanças econômicas, organizações comerciais, relacionamento entre pessoas e o avanço da tecnologia.

Segundo Jorion (2003) a gestão de risco é um fator primordial na qualidade de prestação de serviço e na caminhada das instituições financeiras, fazendo com que essa preocupação tenha crescido dentro de cada organização e também dentro da chamada direção bancária mundial.

Marshall (2002) afirma que a gestão de riscos envolve acontecimentos e expectativas que se manifestam e apuram danos ou riscos em possíveis lucros futuros.

Duarte Jr. (2003) conceitua o risco corporativo em quatro tipos:

- Risco de Mercado: Esse risco engloba possibilidades de perdas em razão da flutuação das taxas de juros, como também variações cambiais, flutuação no preço de mercadorias e ações;
- Risco de Crédito: Essa modalidade de risco tem base na inadimplência de devedores, é ocasionada pelo não cumprimento de um contrato, na diminuição dos ganhos ou nos pagamentos;
- Risco Legal: Esse risco é predominante em situações em que as operações não estão situadas conforme as leis, normas e regulamento que sejam amparados pelos contratos e situações vigentes. Esse risco pode ocasionar perdas baseadas em processos e sanções judiciais;
- Risco Operacional: Esse risco desenvolve-se com a falha, deficiência e inadequação das atividades internas organizacionais e de ocorrências externas, também é considerado na falha e erro em contratos redigidos e firmados pela instituição, detrimientos com terceiros por motivos de erros decorrentes de atividades praticadas pela organização.

Segundo Martin et al. (2004) os riscos ainda podem ser classificados de outras formas:

- Risco de Propriedade – Voltado para a averiguação, obtenção, conservação e caracterização dos ativos empresariais;
- Risco de Processo – São alocados a parte que são operado os ativos e o alcance pretendido pelas empresas;
- Riscos Comportamentais – Esses riscos são originais da manutenção e obtenção e ativos empresariais voltados a função humana, onde a gestão de risco é operada.

Como citado acima, a gestão de risco tem grande importância dentro de uma organização, pois é ela que avalia e controla informações que podem trazer sérios problemas e até perdas futuras para uma empresa, quando alocada de forma correta

essa gestão trabalha com desenvolvimento de prevenção de erros originando assim automaticamente harmonia entre as partes de uma organização.

2.6 RISCO OPERACIONAL

Segundo Gitman (1997, p.202) risco é "a possibilidade de prejuízo financeiro (...) ou mais formalmente, o termo risco é usado alternativamente com incerteza, ao referir-se à variabilidade de retornos associada a um dado ativo".

Esclarece, também, que "(...) os ativos que possuem grandes possibilidades de prejuízo são vistos como mais arriscados que aqueles com menos possibilidades de prejuízo."

Como citado acima, o risco operacional está voltado aos lucros que a organização deseja conquistar.

Ross et al. (1995) conceitua que o risco é apurado e representado pela quantia imprevista do lucro almejado que advém de atividades não planejadas.

Conforme os conceitos supracitados pode-se entender que os riscos são eventos imprevistos, onde pode acarretar as empresas perdas consideráveis e levá-las até a falência.

Segundo Jorion (1997, p.16) os riscos operacionais "referem-se às perdas potenciais resultantes de sistemas inadequados, má administração, controles defeituosos ou falha humana (...) também inclui fraude (...) e risco tecnológico."

Saunders (2000, p.104-105) relata que "o risco operacional (...) pode surgir sempre que a tecnologia existente deixa de funcionar adequadamente, ou os sistemas de apoio falham".

2.7 CONCEITO DE CONTABILIDADE

Segundo Ribeiro (2002) a cada dia mais a contabilidade vem crescendo no meio empresarial, pode-se caracterizar a contabilidade como a ciência que assimila, controla e detém registros usando técnicas específicas com seus atos e fatos que ocorrem em uma empresa em um determinado período.

Conforme é ressaltado pelo autor a contabilidade usa seus métodos e técnicas para normalizar os controles permanentes que fazem parte do patrimônio da empresa.

Conforme o Conselho Federal de Contabilidade em sua resolução de nº 774/94 que explana sobre os princípios fundamentais de contabilidade.

“A Contabilidade possui objeto próprio – o Patrimônio das Entidades – consiste em conhecimentos obtidos por metodologia racional, com as condições de generalidade, certeza e buscam das causas, em nível qualitativo semelhante às demais ciências sociais. A Resolução alicerça-se na premissa que a Contabilidade é uma ciência social com plena fundamentação epistemológica”. (BRASIL. RESOLUÇÃO CFC Nº 774 DE 1994, REVOGADA PELA RESOLUÇÃO CFC Nº 1282 DE 2010).

A contabilidade trabalha paralelamente ao controle interno de uma empresa, pois é ela quem dá o suporte necessário para que haja interação nas informações prestadas a controladoria diminuindo assim os riscos existentes.

2.8 AUDITORIA

Segundo Crepaldi (2004) a auditoria tem como função o acompanhamento e levantamento, avaliação e estudo de métodos e atividades de uma organização, como também certificar a exatidão das informações econômicas e financeiras de uma empresa.

Já Franco e Marra (2001) afirmam que a auditoria tem como principal objetivo confirmar os registros contábeis.

“A auditoria surgiu como consequência da necessidade de confirmação dos registros contábeis, em virtude do aparecimento das grandes empresas e da taxação do imposto de renda, baseado nos resultados apurados em balanço. Sua evolução ocorreu paralelamente ao desenvolvimento econômico, que gerou as grandes empresas, formadas por capitais de muitas pessoas, que têm na confirmação dos registros contábeis a proteção ao seu patrimônio”. (FRANCO E MARRA, 2001, p. 39).

Com a avaliação dos autores pode-se entender que a auditoria tem suma importância no meio empresarial e compreende o êxito dos registros contábeis que anda paralelamente com o crescimento econômico do país.

2.9 CONTROLADORIA

No prefácio de seu livro, Padoveze (2003), evidencia a Controladoria como sendo um aglomerado de trabalhos e procedimentos relativos ao plano orçamentário.

A controladoria dá suporte e informação de forma clara aos empresários e gestores, e também os auxilia na gestão e processos gerenciais dando apoio nas tomadas de decisões.

De acordo com Peleias (2002) a Controladoria é uma área da organização que possui autonomia para tomar decisões sobre transações, atividades e eventos, que possibilitem o adequado amparo ao processo de gestão baseada em princípios, sendo estes, métodos e procedimentos oriundos de outras áreas do conhecimento, tais como contabilidade, psicologia, administração, estatística, economia, planejamento estratégico e sistemas.

A controladoria é quem dá suporte e base nas informações dos gestores, auxilia nas atividades de gestão empresarial, os dados fornecidos pela controladoria vem sendo cada vez mais usados, exigindo de casa profissional capacidade e conhecimento em relações organizacionais.

2.10 CONCEITO DE CONTROLE INTERNO

Segundo Crepaldi (2002) o controle interno dentro de uma organização detém métodos e controles específicos que tem como característica a guarda dos ativos, criando informações fidedignas auxiliando a organização em seus negócios empresariais.

Conceitua também que a gestão da empresa tem como responsabilidade a manutenção do sistema de controle interno, fazendo cumprir as funcionalidades do sistema pelos funcionários, e se preciso a reanalise a novas ocorrências.

Para Chiavenato (1997) a função do controle interno é:

“Assegurar que os resultados daquilo que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem tanto quanto possível aos objetivos previamente estabelecidos. A essência do controle reside na verificação se a atividade controlada está ou não alcançando os objetivos ou resultados desejados. O controle consiste fundamentalmente em um processo que guia a atividade exercida para um fim previamente determinado”. (CHIAVENATO, 1997, p. 273).

Kanitz (1976) afirma que inicialmente os controladores foram contratados entre os indivíduos das áreas de finanças e de contabilidade das organizações, por possuírem em virtude do cargo que exercem uma visão ampla da organização, tornando-os hábeis a entrever as dificuldades em seu conjunto, e visualizar soluções do cotidiano.

De acordo com Mendes (1991) Controller pode ser observado sob duas óticas, a primeira como sendo ele o protagonista e noutra como sendo o coadjuvante, pois tem por finalidade causar um impacto importante de mudança comportamental na história da contabilidade e da administração.

Segundo Boynton et al. (2002) o controle interno é controlado por uma gestão empresarial e seus participantes, é o controle interno que fornece informações seguras e objetivas conforme as ferramentas de confiabilidade das informações financeiras, respeito às leis e normas que a regulam, qualidade e eficiência nas atividades desenvolvidas.

O Instituto de Auditores Internos do Brasil, Audibra (1992, p.48), registra:

“Controles internos devem ser entendidos como qualquer ação tomada pela administração (assim compreendida tanto a Alta Administração como os níveis gerenciais apropriados) para aumentar a probabilidade de que os objetivos e metas estabelecidos sejam atingidos. A Alta Administração e a gerência planejam, organizam, dirigem e controlam o desempenho de maneira a possibilitar uma razoável certeza de realização”. (AUDIBRA, 1992, p. 48).

Diante as ideias destes autores pode-se compreender que o controle interno tem função de compreender, assimilar, criar métodos e medidas para as organizações protegerem seus patrimônios e ativos, fazendo que as normas sejam cumpridas conforme as regras empresariais.

2.11 OS BENEFÍCIOS DO CONTROLE INTERNO

O controle interno consiste em trazer segurança, confiabilidade as informações contábeis e administrativas pois atenuam riscos, erros involuntários ou até falcatruas que acontecem no dia-a-dia empresarial.

Segundo Crepaldi (2011) a constatação da importância do controle interno em uma organização pode ser considerada no momento em que esse controle garante a viabilidade e normalidade nas operações em que se mantém a empresa.

Attie (2011) conceitua que a importância do controle interno, se dá com a análise do aumento e a diversificação da organização, esse ponto é evidenciado devido a questão de quanto maior for a empresa e sua movimentação, maior será exigido um controle interno competente por parte dos gestores.

Esses fatores detém suma importância dentro de uma organização, pois pode-se observar que o controle interno que dá sustentação para as informações administrativas e contábeis de uma empresa fazendo que seus objetivos sejam acolhidos de forma clara e livre de erros.

Como forma de completar os elementos citados acima Almeida (2003) explana que devido ao grande aumento dos negócios das empresa, faz-se necessário a presença do controle interno devido o gestor não poder acompanhar de perto todas as atividades de uma organização.

Também pode-se caracterizar a existência do controle interno dentro da empresa, para averiguação do quadro de funcionários e suas rotinas diárias, se estão sendo desempenhadas dentro dos parâmetros exigidos pela empresa, e assim conseguindo alcançar resultados com qualidade, sem comprometer nenhuma parte da empresa ou seus participantes.

2.12 TIPOS DE CONTROLE INTERNO

É essencial para o sucesso das organizações manterem um adequado controle interno em todos os seus departamentos, visto que esses controles desempenham o papel de prevenir e coibir eventuais riscos que possam comprometer a consecução das atividades operacionais.

Segundo Attie (2011) os controles contábeis e administrativos envolvem:

- Controles administrativos: São realizados por um plano de coordenação compreendendo todas as atividades relacionadas a eficácia operacional, e as competências econômicas dirigidas pelos gestores;

Esses controles abrangem principalmente análises, possíveis estatísticas, cronogramas de tempos, procedimentos também voltados para o controle de qualidade.

- Controles contábeis: Fazem parte de uma organização de fatores que priorizam a guarda dos ativos e registros contábeis, esses controles que aprovam, autorizam e criam funcionalidades de escrituração de documentos, preparação de relatórios contábeis, controles sobre capitais e valores relacionados a empresa.

Já esses controles são direcionados a contabilidade, são eles que se relacionam com os registros contábeis e a guarda dos ativos da empresa.

2.13 PROCEDIMENTOS E FASES DO CONTROLE INTERNO

O controle interno é caracterizado pela importante presença quando se faz uso de procedimentos de trabalho de auditoria, são eles que auxiliam esses trabalhos e deposita a auditoria a maior quantidade possível de informações referente às várias atividades e setores da empresa.

Segundo Almeida (2009) os procedimentos que o auditor usa para fazer seus trabalhos são baseados em informações prestadas pelo controle interno da empresa a ser auditada, estas informações, traz ao auditor quais as naturezas, período e expansões dos procedimentos a serem adotados.

Não existe um padrão de procedimentos e fases no controle interno, abaixo os autores conceituam de forma clara como podem ser adotadas essas etapas de maneira a ter um trabalho satisfatório dentro de uma organização.

Conforme Koontz & O'Donnel (1978) existem três fases do controle interno:

- Primeiramente deve haver uma normatização de padrões, onde esses padrões designam práticas a serem adotadas, uma vez que essas práticas devem possuir quesitos de medição;
- A segunda etapa consiste em uma avaliação de desempenho, esse controle deve ter total entendimento por parte do controlador. O controlador terá que viabilizar procedimentos que consiga atingir os resultados a ser alcançados, a avaliação de desempenho tem intuito fundamental de conhecer as principais características e informações sobre aquilo que irá ser controlado;

- A terceira e última fase terá que ser feita uma correção nos desvios, essa é a etapa em que o controlador deve corrigir e sanar as irregularidades e fazer com que o sistema opere normalmente.

Já para Chiavenato (1994) as fases do controle interno são:

- a) O estabelecimento dos padrões de desempenho devem representar o total do desempenho desejado, esses desempenhos podem ser tangíveis e intangíveis, específicos ou vagos, porém sempre devem estar atrelados deste modo resultado em que se espera almejar.
- b) A avaliação do desempenho deve consistir em conhecer o que se irá controlar, se esse conhecimento não for bem sucedido o processo poderá sofrer erros ou até mesmo conter conflitos em informações.
- c) A comparação do desempenho padrão consiste em atividades que obtém variações, o aconselhável é que se crie um limite que determine até aonde pode chegar essas variações e até aonde ela será suportada como normal.
- d) Na ação corretiva o controle interno deve intervir e mostrar quando essa ação não estiver sendo usada de acordo com os padrões estabelecidos e calculados, nesse caso o controle deve mostrar como e quando será feito a correção dos erros para que haja viabilidade no processo.

2.14 APLICAÇÃO DO CONTROLE INTERNO

A adaptação do controle interno em uma organização é uma tarefa muito difícil, essa adaptação e inclusão dependente da harmonia de alguns fatores como o avanço tecnológico, política de gestão empresarial, assimilação do trabalho por parte de funcionários e envolvidos e um equilíbrio organizacional na empresa.

Conforme Vieira (2007) a composição do controle interno deve seguir algumas fases e características importantes:

- a) Deve haver definição do controle interno em todas as áreas da organização.
- b) Estabelecer os procedimentos que serão adotados e os objetivos que se almeja alcançar.
- c) Averiguar se estão sendo cumpridos os procedimentos acima citados.

Segundo Martin (2006) procedimentos são adaptados e estabelecidos com separação de atividades, mesmo que o controle interno tenha total ligação com os colaboradores e gestores, são totalmente independentes em seus trabalhos, pois é o controle interno que opera e articula cada tipo de informação.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

Beuren (2009) explica que para demonstrar os tipos de pesquisas existentes em um trabalho se faz necessário estabelecer três bases fundamentais que dão origem ao estudo sendo descritiva explicativa e exploratória, análises de documentos, bibliografia usada, documentos analisados e suas abordagens qualitativas e quantitativas delineadas no estudo.

Figueiredo e Souza (2010, p. 75) esclarecem que a “metodologia ou método científico é a organização sistemática dos princípios racionais e dos processos que devem guiar a investigação científica”.

A referente pesquisa tem como base de desenvolvimento análises bibliográficas qualitativas de forma exploratória, explicativa e descritiva que trazem e conduzem o referente trabalho.

Figueiredo e Souza (2010) relatam a sublime importância de uma pesquisa bibliográfica, esses conceitos definem que a pesquisa aborda estudos em todas as suas modalidades, alocando assim as informações necessárias para solucionar dúvidas.

Segundo Vergara (2007) as pesquisas se definem em dois tipos:

- Quanto aos fins;
- Quanto aos meios.

3.1.1 QUANTO AOS FINS

Dentro dessas duas definições são apresentadas alguns critérios que se baseiam em vários tipos de pesquisas, como forma de analisar e trazer as informações necessárias e oportunas ao trabalho.

Esses métodos de pesquisa trazem de forma clara as características dos estudos abordados, envolvendo técnicas que manifestam de forma padrão e viabilizando uma coleta de dados eficiente.

Quanto aos fins a referente pesquisa foi feita de forma descritiva, exploratória e explicativa como forma de auferir dados e análises correspondentes ao estudo.

3.1.2 QUANTO AOS MEIOS

Quanto aos meios na referente pesquisa está sendo usada pesquisa bibliográfica e documentais.

Quanto aos meios serão usados métodos de pesquisa bibliográfica e documental, a pesquisa bibliográfica se dará como forma e base de levantamentos de informações em vários tipos de materiais publicados como revistas, livros, jornais, periódicos, sites privados e governamentais disponíveis ao público em geral.

3.1.3 ESTUDO DE CASO

A pesquisa tem como base em seus métodos e fundamentos o estudo de caso, o estudo de caso é fundamentado dentro da empresa, por meio de observações do pesquisador as práticas do próprio controlador interno e colaboradores da empresa.

Conforme Bruyne, Herman e Schouteete (1977, p. 84) o estudo de caso:

“Justifica sua importância por reunir informações numerosas e detalhadas com vista em aprender a totalidade de uma situação. A riqueza das informações detalhadas auxilia num maior esclarecimento e numa possível resolução de problemas relacionados ao assunto estudado”. (BRUYNE, HERMAN E SCHOUTEETE, 1977, p. 84).

Como já demonstrado acima o presente estudo em sua primeira parte consistirá em mostrar as teorias do conteúdo abordado, mostrando de forma objetiva as informações pertinentes ao trabalho, usando claramente métodos citados anteriormente.

Logo após, na segunda etapa do trabalho será realizada a pesquisa com base em observações, contendo em suas entrelinhas um estudo de caso, evidenciando as informações coletadas do tema em questão.

3.1.4 PESQUISA QUALITATIVA

A pesquisa tem forma qualitativa que é realizada em ambiente natural, esse ambiente fornece todas as informações que estão contidas na pesquisa sendo muito importante a presença do pesquisador no ambiente pesquisado.

A presente pesquisa tem caráter exploratório e leva o pesquisador a analisar a ocorrência espontânea das atividades e informações relativas a pesquisa.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O presente estudo foi desenvolvido em forma de estudo de caso em uma instituição financeira na cidade de Juína – MT, segundo dados fornecidos pela própria empresa, a mesma foi fundada no Brasil no ano de 1943 sendo a maior instituição financeira do país, considerando o total de ativos, número de agências e clientes.

Hoje conta com mais de 44 mil pontos de atendimentos, mais de 90 mil colaboradores, mais de 65 milhões de clientes, está entre as 7 marcas mais valiosas do mundo, conforme divulgado pela consultoria Brand Finance em parceria com a revista inglesa The banker.

Atende no Brasil e no exterior a diversos perfis de públicos, pessoa física, produtor rural e empresas de todos os portes e importantes sociedades e instituições nacionais e internacionais.

A instituição oferece serviços e produtos que incluem operações de crédito e captação de depósitos, emissão de cartões de crédito, consórcios, seguros, arrendamento mercantil, cobrança e processamento de pagamentos, planos de previdência complementar, gestão de ativos e serviços de intermediação e corretagem de valores mobiliários.

Contempla 16 (dezesseis) funcionários contratados diretamente pela agência de Juína-MT, e 7 (sete) funcionários terceirizados.

Como se trata de uma instituição financeira se faz necessário uma abordagem minuciosa em todas as suas operações para que não haja nenhum comprometimento das informações e serviços prestados.

4.2 PESQUISA

Os riscos que abrangem a instituição financeira são separados por algumas especificações, como a incompetência por parte dos funcionários, que trabalham de forma insuficiente com falta de habilidade, idoneidade, conhecimento para agir em algumas situações, também podemos ver esses riscos ligados ao descaso, relaxo, desleixo, indiferença, desmazelo e também as ações de má fé que são ligadas a fraudes.

A seguir é exposto os principais eventos de perdas tipificados por riscos operacionais, relacionados pela instituição financeira em questão, esse modelo traz características das perdas, alistadas em 8 (oito) tipos de eventos em 9 (nove) linhas de negócios que abrangem uma matriz 8 x 9 como modelo padrão voltado a análise de perdas envolvendo riscos operacionais.

Quadro 1 - Relatório de gerenciamento de riscos – Pilar 03

EVENTOS DE PERDAS	LINHAS DE NEGÓCIOS
<i>Fraudes internas</i>	<i>Finanças corporativas</i>
<i>Fraudes externas</i>	<i>Negociação e vendas</i>
<i>Recursos humanos</i>	<i>Varejo</i>
<i>Relações comerciais</i>	<i>Comercial</i>
<i>Eventos externos</i>	<i>Pagamentos liquidações</i>
<i>Tecnologia da informação</i>	<i>Serviços de agentes financeiros</i>
<i>Processos</i>	<i>Administração de ativos</i>
<i>Regulatório</i>	<i>Corretagem de varejo</i>
	<i>Corporativa</i>

Fonte: Site da empresa pesquisada

Como demonstrado no quadro acima, a instituição apresenta 8 (oito) planos de eventos ligados há riscos operacionais dentro da empresa.

Com intuito de demonstrar os pontos mais proeminentes da referente pesquisa que tem como alvo o risco operacional dentro de uma instituição financeira, evidenciaremos dos 8 (oito) eventos os 4 (quatro) mais representativos e relevantes, conforme analisados durante a pesquisa na instituição financeira.

A Febraban (2006) demonstra as informações e conceitos de cada evento relacionado.

- **Fraudes internas:** São as práticas que originam da intenção de lograr, ir contra regulamentos ou leis, violação das normas internas da instituição, apropriar se indevidamente, quebra do sigilo e exposição intencional das informações inconvenientes;
- **Fraudes Externas – clientes, produtos, serviços:** Essas se caracterizam por fraudes que não se propiciam por parte do intelecto ou negligência, negócios em

desacordo com o contrato ou até mesmo fora das legislações internas, cláusulas de contrato que não venham auferir o serviço almejado pelo cliente;

- Tecnologia da informação: Refere-se a qualquer lesão das informações e atividades relacionadas com informações no meio tecnológico, essas falhas podem se caracterizar por falta de segurança em acessos, sustentação de sistemas, falhas nos backups, manutenção de aplicativos programas e sistemas operacionais;
- Processos: Esse evento relaciona-se com falhas que envolvem a gestão nos processos de atividades e prazos da empresa.

O gerenciamento dos ativos por parte da instituição para que não haja erros na comercialização de ativos conforme as normas legais vigentes.

Esses eventos são tratados dentro da instituição de forma a gerenciar os riscos envolvidos nas atividades pertinentes.

4.2.1 GERENCIAMENTO DOS RISCOS OPERACIONAIS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Todas as atividades relacionadas ao controle de riscos operacionais são alinhadas diretamente com a gestão da empresa, esses processos depois de analisados são levados aos comitês responsáveis e ao conselho de administração da organização.

Conforme analisado as informações, foi constatado que o gerenciamento de risco da empresa pesquisa é formado por um grupo de comitês e conselhos.

- ✓ Conselho de administração
- ✓ Comitê de gestão integrada de riscos e alocação de capital
- ✓ Comitê de auditoria
- ✓ Comitê de controle interno e Compliance
- ✓ Inspeção/Auditoria Interna
- ✓ Comitê Executivo de Divulgação
- ✓ Comitê Executivo: Risco Operacional
- ✓ Comitê Executivo para implantação de Basiléia II
- ✓ Comitê Executivo de Produtos e Serviços

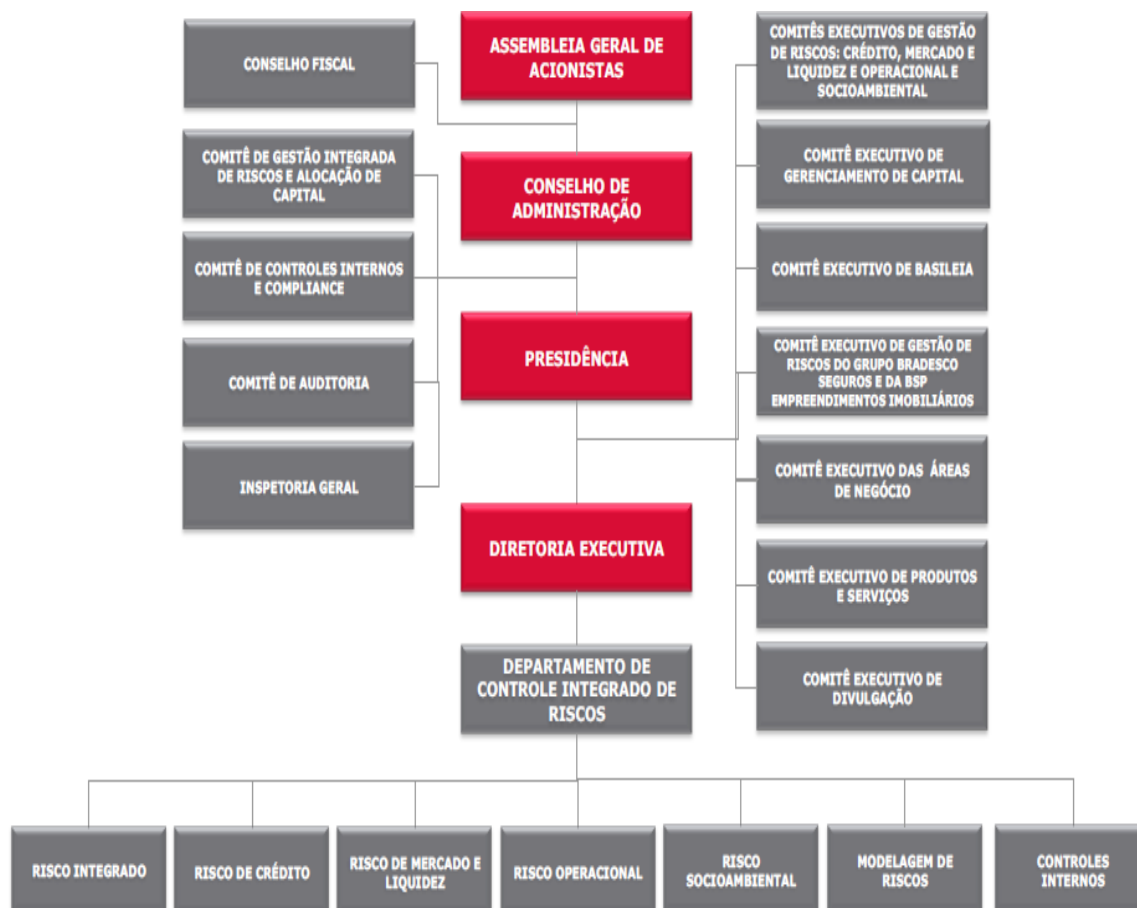


Ilustração 1 - Organograma do Arranjo de Gerenciamento de Riscos da Instituição.

Fonte: Relatório Anual de 2014 da Instituição.

O controle interno usado na instituição financeira supracitada trata-se de análises feitas pelo controlador (inspetor), essas inspetorias são realizadas em períodos de 5 (cinco) em 5 (cinco) meses sem datas específicas.

A seguir a descrição das análises dos procedimentos e métodos usados na supervisão e controles de riscos operacionais:

- Ao chegar na agência sempre na parte da manhã, sem horário marcado ou definido, o controlador adota procedimentos padrões, que são análises de documentos por amostragem;
- Primeiramente verifica-se malotes dos caixas que por norma só podem pernoitarem no cofre da agência com valor máximo de R\$ 1.000,00 (um mil reais) esse valor é referente a sobra de caixa do dia anterior que deve ser colocado em malote com lacre e numeração, caso o referido malote seja encontrado com o valor acima do estipulado pela norma, a agência em questão sofrerá penalidades internas da

organização como multas em dinheiro, perda de pontos nos programas de objetivos anuais e até demissão por justa causa se houver reincidência;

- Outro procedimento padrão adotado pelo controle interno é a inspeção total do movimento diário de documentos fiscais e contábeis da instituição, também escolhido por amostragem pelo controlador;
- Nesses documentos são analisados e apurados fichas de débitos em contas, também conhecido por recibos de retiradas, que são os saques sem cartão feito pelos clientes, que devem acompanhar suas respectivas assinaturas e anotações de RG (Registro Geral) do cliente titular da conta, nessas operações são obrigatórias as autorizações de alçadas superiores para a continuação da operação, esse procedimento diminui o risco de fraude pelo motivo de sempre ser necessário um funcionário para seguir com a validação da operação;
- Todas as operações que ocorra por meio de debito em conta, é obrigatório vistos ou assinaturas para liberação de determinada operação;
- Como forma de prevenir a acedência de cheques fraldados o controlador analisa se todos os cheques acima de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) estão devidamente assinados e confirmados com o cliente antes do pagamento do mesmo;
- Também por amostragem são conferidas as maquinas BDN (banco dia e noite) que dão suporte e prestam serviços aos clientes dentro e fora do horário de expediente, essa conferência se dá pelo motivo de constatar a regularidade do valor registrado no movimento contábil com o valor que realmente existe nas máquinas;
- São conferidos também por amostragem os documentos relativos aos clientes, produtos e serviços, são inspecionados se as aberturas de contas procedem de forma correta, como a consulta de documentos obrigatórios em plataformas interligadas a departamentos de segurança do país, para que não haja risco de fraudes como documentos falsos;
- Todas as movimentações expressivas são analisadas e controladas por setores responsáveis, essas operações exigem alguns critérios como registro de CPF e CNPJ como forma de evitar transações fraudulentas e possíveis lavagem de dinheiro.

4.2.2 CONTROLES MITIGADORES DE RISCOS DA EMPRESA

Vejamos a seguir os principais métodos que diminuem os riscos operacionais por parte da agência pesquisada:

- Alçadas e limites: Algumas liberações se limitam por aprovação de chefe superior de forma hierárquica. Como exemplo um fluxo de investimento que para ser efetivado deve conter acesso e liberação de alçada superior;

Também é preciso de autorização e liberação de limites para concretizar transferências em formas de DOC (Documentos de ordem de crédito) e TED (Transferência eletrônica disponível)

Autorização para a liberação de limites como crédito pessoal, cheque especial, cartão de crédito, folhas de cheque, cadastramento de seguros de automóveis, vida e previdência e outros.

- Autorizações: As autorizações por parte da agência se destinam ao gestor, como forma de efetivar todas as propostas direcionadas aos clientes;

Autorização de contratos para liberação de valores em contas, cadastramento de produtos e serviços a clientes como programas gerenciadores e aplicativos que auxiliam as empresas.

- Acesso de pessoal: Refere-se ao controle de entrada e saída de funcionários, clientes ou mesmo materiais;

Os acessos dos funcionários em alguns pontos da instituição como tesouraria, cofre, se dão por meio de cartões magnéticos, duas vezes ao mês é exigido a troca das senhas de cada funcionário por meio de sistema, face de haver mais segurança nas movimentações e controles de riscos.

- Responsabilidades: É atribuída a cada funcionário uma função, sendo que só esse funcionário pode realizar alguns procedimentos;

A título de exemplo é o pagamento de cheques e boletos que são de responsabilidade exclusiva do caixa e independente de autorização ninguém mais pode fazer esse procedimento fora ele.

- Normas internas: São estabelecidas as normas internas que devem ser cumpridas de forma que não haja nenhum tipo de perda ou dano a instituição ou a seus agentes;

São estabelecidas regras e normas que trabalhem em conjunto com a plano de gestão de riscos da instituição, esses procedimentos analisam também os novos produtos que estão entrando no mercado e os riscos pertinentes a sua comercialização.

- Validações: Análises minuciosas de informações e procedimentos pertinentes a operações que auferem informações internas e externas que são processadas em intervenções financeiras;

Como exemplo de validações, pode-se destacar a análise de documentos oriundos de clientes que necessitam de crédito, essas documentações estão sujeitas a auditoria e análise de riscos, como forma de consultar informações o banco tem uma vasta base de dados onde fica preservados os dados de todos os clientes da instituição de todo o país.

4.3 ANÁLISE DE PESQUISA

Como descrito, o trabalho de controle de riscos operacionais por parte da empresa é muito relevante, onde todas as movimentações são controladas e analisadas pelo controle interno.

Nesse contexto pode-se afirmar que a gestão de controle de riscos trabalha para prevenir qualquer tipo de irregularidade que venha a expor a instituição.

Os resultados das pesquisas mostram de forma clara que o controle interno é uma ferramenta que auxilia o gestor em suas tomadas de decisões e traz benefícios para a instituição, dando suporte para salvaguardar os interesses e recursos dos clientes, originando assim credibilidade e conceito reputacional diante da sociedade.

Os principais benefícios encontrados com a gestão de riscos operacionais por parte da empresa pesquisada são:

- Diminuição de risco se tratando de possibilidades de perdas como alterações de taxas de juros, oscilações da economia e preços de ações;

- A empresa trabalha com avaliação de capacidade de pagamento dos clientes, diminuindo o risco de perdas decorrente de inadimplência na falta de pagamento e honra dos negócios;
- Controla o sistema de gestão dando praticidade nas atividades para que não haja erros nas transações efetuadas;
- Conta com controle jurídico diariamente para que a empresa se atente a mudanças de taxas de juros por parte do mercado ou mesmo alterações de legislações vigentes que possam expor a organização.

Dessa forma, a pesquisa mostra que o controle interno da empresa pesquisada não trabalha para eliminar os riscos envolvidos, mas sim os controla de forma eficiente para que a prestação de serviços e as informações não tenham irregularidades.

Sendo assim, o presente trabalho mostrou de forma relevante e expressiva os benefícios e a importância significativa do controle interno operacional dentro da instituição pesquisada na cidade de Juína – MT.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi desenvolvido com o intuito de enfatizar a grande importância e os benefícios que o controle interno traz para uma instituição financeira na cidade de Juína - MT, abordando como esses controles operam para a mitigação dos riscos operacionais.

A referente pesquisa foi embasada em conceitos que evidenciam a forma de como a instituição trabalha sua gestão de riscos e o desenvolvimento dos controles internos usados para fortalecer as informações.

Com a análise da pesquisa percebe-se que o controle interno tem papel fundamental dentro da instituição, trabalhando em harmonia com todos os setores, aprimorando o gerenciamento de operações, fazendo com que os riscos operacionais não se alastrem e não comprometam a instituição e seus ativos.

A pesquisa em forma de estudo de caso nos mostra que o controle interno da instituição engloba métodos, procedimentos e rotinas que viabilizam o dia-a-dia dos gestores, fornecendo confiança e segurança nos trabalhos prestados, traz também que o controle interno da empresa faz apurações dos riscos existentes, fazendo com que esses riscos sejam diminuídos de forma imediata em operações realizadas dentro da agência, alcançando satisfatoriamente as condições exigidas.

É notório que a referente instituição se preocupa com a formação teórica e profissional de seus funcionários, investindo em cursos de segurança corporativa e mostrando a eles como se deve agir diante de situações conflitantes que envolva riscos.

O trabalho mostra que o controle dos riscos operacionais traz uma série de benefícios para a instituição analisada, como exemplo a normalidade na prestação de serviço acarretando assim boa reputação perante os clientes, diminuição das perdas oriundas do mau controle dos riscos, não comprometendo os ativos dos clientes fazendo com que a instituição atinja seus objetivos principais.

Com o término do trabalho pode-se concluir que uma gestão de controle interno seja ela em qualquer ramo e atividade é de suma importância para que não exista comprometimento nas informações ou erros nas atividades desempenhadas, concretizando assim o objetivos e metas almejados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. Marcelo Cavalcante. **Auditoria**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

AUDIBRA – Instituto dos Auditores Internos do Brasil. **Normas brasileiras para o exercício da auditoria interna**. 2. ed. São Paulo: Audibra, 1992.

ATTIE, William. Auditoria: **Conceitos e aplicações**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
BACEN, Acordo de Basileia III. Disponível em
<http://www.bcb.gov.br/pec/apron/apres/Apresentacao_Sergio_Odilon_Coletiva_Basileia_III-1-3-2012.pdf> Acesso em: 13 Jun. 2015.

BASILEIA II, **Abordagem prática para acompanhamento de risco operacional em instituições financeiras**. Resenha BM&F -169, jul/set/2006, p.76. 2006.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BOYNTON, Willian C et al. **Auditoria**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BRASIL. Lei n. 4.595 de 31 de dezembro de 1964. **Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Brasília, Lei Federal e Marginalia**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4595.htm>. Acesso em: 13 Jun. 2015.

_____. Resolução n. 2554, de setembro de 1998. **Dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos. Brasília, Resolução Federal e Marginalia**. Disponível em
< http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v2_P.pdf>. Acesso em: 13 Jun. 2015.

_____. Lei n.5.764 de 16 de dezembro de 1971. **Define a política de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Brasília Lei Federal e Marginalia**. Disponível em
< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5764.htm> Acesso em: 13 Jun. 2015.

_____. Resolução 774 de Dezembro de 1994. **Apêndice a Resolução sobre os princípios fundamentais de contabilidade. Brasília Resolução Federal e Marginalia.** Disponível em < www.cfc.org.br/sisweb/sre/docs/RES_774.doc > Acesso em: 13 Jun. 2015.

BRITO, Oseias. **Controladoria de Risco – Retorno em Instituições Financeiras.** 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: Os Polos da Prática Metodológica.** Rio de Janeiro: F. Alves, 1977.

CARVALHO, D. B.; CALDAS, M.P. **Basiléia II: abordagem prática para acompanhamento de risco operacional em instituições financeiras.** Disponível em: <https://www.febraban.org.br/Arquivo/Servicos/Imprensa/Artigo_BasileiaII.pdf> Acesso em: 15 Jun. 2015.

CAVALCANTE, Francisco; MISUMI, Jorge; RUDGE, Luiz. **Mercado de Capitais: O que é, como funciona.** 7. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Auditoria Contábil Teoria e Prática.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Auditoria Contábil: teoria e prática.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. **Introdução à teoria geral da administração.** 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

DUARTE JR., Antônio. M. A importância do gerenciamento de riscos corporativos em bancos. In: A. M. DUARTE Jr. e G. VARGA (Orgs.). **Gestão de riscos no Brasil.** Rio de Janeiro: Financial Consultoria, 2003.

FEBRABAN. **Base de dados interna – FASE I.** São Paulo. 2006.

FERREIRA, J. A.; SANTOS, S. M. Atuação da auditoria interna com foco em riscos. In: **III Fórum Estadual de Auditoria e I Seminário Regional de Auditoria e Controladoria**, 2003, Fortaleza. Disponível em:
< <http://www.classecontabil.com.br/trabalhos>>. Acesso em: 10 Maio. 2015.

FIGUEIREDO, Antonio Macena; SOUZA, Soraia Riva Goudinho. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses: da redação científica a apresentação do texto final**. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. Lumen Juris, 2010.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro: Produtos e serviços**. 17. Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil Teoria e Prática**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 7. ed. São Paulo: Harbra, 1997.

JORION, Philippe. **Value at risk: A nova fonte de referência para a gestão do risco financeiro**. São Paulo: BM&F, 2003.

_____. **Value at risk: A nova fonte de referência para a gestão do risco financeiro**. New York: McGraw-Hill, 1997.

KOONTZ, Harold O'DONNEL. **Princípios de administração**. 11. ed. São Paulo: Pioneira, 1978.

KANITZ, S. C. **Controladoria**: teoria e estudos de caso. São Paulo: Pioneira, 1976.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 6. ed. SÃO PAULO: Atlas, 2001.

MARSHALL, Christopher. **Medindo e gerenciando riscos operacionais em Instituições financeiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

MARTIN, N. C. **Os Controles Internos no Contexto Bancário**. São Paulo: FIPECAFI, 2006. Apostila.

_____. SANTOS, L. R.; DIAS FILHO, J. M. **Governança empresarial, riscos e controles internos: A emergência de um novo modelo de controladoria.** Revista Contabilidade & Finanças - USP, São Paulo, v.34, p. 7-22, jan./abr. 2004.

MENDES, Ivantídio Guimarães. **A Controladoria e a Informação dos anos 90.** Dissertação apresentada ao departamento de Contabilidade da FEA USP para obtenção do Título de Mestre em Contabilidade, São Paulo 1991.

PADOVEZE, Clóvis Luis. **Controladoria Estratégica e Operacional: conceitos, estrutura e aplicação.** São Paulo: Thomson, 2003.

PELEIAS, Ivam Ricardo. **Controladoria: Gestão eficaz utilizando padrões.** São Paulo: Saraiva, 2002.

REZENDE, S. M.; FAVERO, H. L. **A importância dos controles internos dentro das organizações.** Revista de Administração Nobel, São Paulo, v.3, p. 33-44, jan./jun. 2004.

RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade Geral Fácil.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

ROSS, Stephen A. et al. **Administração financeira.** São Paulo: Atlas, 1995.

SAUNDERS, Anthony. **Administração de instituições financeiras.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisas em administração.** 9. ed. São Paulo Atlas, 2007.

VIEIRA, S. A. **Governança corporativa em instituições financeiras: Análise comparativa entre as normas nacionais e internacionais.** 2007. 100p.