

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

DANIEL DE CASTILHO

**AUDITORIA INTERNA E CONTROLES INTERNOS EM UMA
INSTITUIÇÃO BANCÁRIA DO SUDOESTE DO PARANÁ.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

PATO BRANCO

2014

DANIEL DE CASTILHO

**AUDITORIA INTERNA E CONTROLES INTERNOS EM UMA
INSTITUIÇÃO BANCÁRIA DO SUDOESTE DO PARANÁ.**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso Superior de Bacharelado em Ciências Contábeis do Departamento de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Câmpus Pato Branco - PR, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Esp. Vanilton Polli

PATO BRANCO

2014



Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Pato Branco
Curso de Ciências Contábeis
Coordenação de Trabalho de Conclusão de Curso



TERMO DE APROVAÇÃO

**Auditoria Interna E Controles Internos Em Uma Instituição
Bancária Do Sudoeste Do Paraná**

Aluno: **Daniel de Castilho**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi apresentado às 20 horas, no dia 07 de outubro de 2014 como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis, do Departamento de Ciências Contábeis - DACON, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora, composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho

aprovado

(aprovado, aprovado com restrições, ou reprovado).

Prof. Vanilton Polli
Orientador

Prof. Osni Hoss
Avaliador UTFPR

Prof. Oldair Roberto Giasson
Avaliador UTFPR

Aos meus pais, que não puderam me dar tudo o que eu queria, mas conseguiram me dar tudo o que precisava.

RESUMO

CASTILHO, Daniel. **Auditora Interna e Controles Internos em uma Instituição Bancária do Sudoeste do Paraná**. 34 f. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Pato Branco, 2014.

O crescimento econômico demandou um aumento de produção e do número de funcionários, fazendo com que as empresas, no que diz respeito aos seus processos, não mais pudessem ser controladas pelos proprietários. Perdas significativas em instituições bancárias poderiam ser diminuídas ou evitadas se a alta administração instaurasse uma cultura de controle resistente. A partir disso, procurou-se responder o seguinte questionamento: Qual é a contribuição que existe da auditoria interna e dos controles internos no desenvolvimento das atividades de uma instituição bancária? O objetivo geral foi, então, a realização de auditoria nos controles internos existentes em uma instituição bancária, buscando identificar o impacto desses controles internos no desempenho da instituição. Para atingir-se o objetivo geral, foram adotados como objetivos específicos: Contextualiza, por meio de pesquisa bibliográfica existente, os principais conceitos relativos às instituições bancárias, atividade de auditoria interna e de controles internos; Diagnosticar os controles internos existentes da instituição nos processos de abertura de contas e na concessão de crédito; Entrevistar colaboradores atuantes na área comercial da empresa, buscando medir a relação existente entre as suas atividades, a auditoria interna e o controle interno; Planejar o programa de trabalho de auditoria, tendo por base os controles internos vigentes, relacionados à abertura de contas e concessão de crédito e; Elaborar relatório de auditoria interna, descrevendo situações encontradas, relatando conseqüências e sugestões para minimização dos riscos do negócio. A coleta dos dados foi realizada através de amostras dos contratos e contas correntes abertas, no período compreendido entre junho de 2013 a dezembro de 2013. A pesquisa é classificada quanto aos meios como estudo de caso ou pesquisa de campo e quanto aos fins como pesquisa exploratória. Observou que o papel pró-ativo da auditoria interna, no acompanhamento da correta execução dos controles internos, mostra-se necessário para que haja uma convergência na redução dos riscos da atividade.

Palavras-chave: Instituição Bancária; Controles Internos; Auditoria Interna.

ABSTRACT

CASTILHO, Daniel. **Internal Audit and Internal Control in a Banking Institution South-West Paraná**. 34 f. Term Paper – Technological University of the Federal Paraná. Pato Branco, 2014.

The economic growth required increased production and number of employees, making companies, with respect to their processes, could no longer be controlled by the owners. Significant losses for banks could be lessened or avoided if senior management instaurasse a culture resistant control. From this, we sought to answer the following question: What is the contribution that exists in internal audit and internal controls in the development of a banking institution activities? The overall goal was then an audit of existing internal controls in a bank, seeking to identify the impact of these internal controls in the performance of the institution. For reaching the overall goal, specific objectives were adopted: contextualizes through existing literature, the main concepts related to banking institutions, the internal audit activity and internal controls; Diagnose existing internal controls of the institution in the process of opening accounts and loan applications; Interviewing employees active in the business area of the company, seeking to measure the relationship between their activities, internal audit and internal control; Plan the audit work program, based on the existing, related to account opening and lending and internal controls; Develop internal audit report, describing situations encountered, reporting consequences and suggestions for minimizing business risks. Data collection was conducted using samples of contracts and open accounts in the period between June 2013 and December 2013. The survey is classified according to the means as a case study or field research and about ends as exploratory research . Noted that the proactive role of internal audit, monitoring the proper implementation of internal controls, it is shown that there is a need for convergence on reducing the risk of the activity.

Keywords: Banking Institution; Internal Controls; Internal Audit.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA	8
1.2 OBJETIVOS	9
1.2.1 Objetivo Geral	9
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA	9
1.4 JUSTIFICATIVA	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	11
2.2 AUDITORIA INTERNA	13
2.3 CONTROLES INTERNOS	16
3 METODOLOGIA	18
3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	18
3.2 PROCEDIMENTOS PARA REVISÃO DA LITERATURA	18
3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS	18
3.3.1 DIAGNÓSTICO DOS CONTROLES INTERNOS EXISTENTES	19
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	21
4.1 PROGRAMA DE AUDITORIA	21
4.1.1 AUDITORIA NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS	21
4.1.2 AUDITORIA NAS CONTAS CORRENTES	23
4.1.3 ENTREVISTA COM OS COLABORADORES	26
4.2 RELATÓRIO DA AUDITORIA INTERNA	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	34

1 INTRODUÇÃO

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA

O crescimento econômico demandou um aumento da produção e do número de funcionários, fazendo com que as empresas, no que diz respeito aos seus processos, não mais pudessem ser controladas pelos proprietários. Na tentativa da realização do trabalho qualificado e no aperfeiçoamento dos processos da empresa, a auditoria interna e o controle interno são ferramentas úteis à gestão (D'ÁVILA, 2002, p. 25).

Segundo Assis (2009, p. 20), as empresas exigem da criação, continuidade e expansão de sistemas de controles internos para o reconhecimento antecipado de alterações nos resultados de seus processos, buscando reduzir os riscos inerentes ao negócio.

Para Marshall (1999, p. 27), risco é entendido de forma ampla, como o potencial de acontecimentos ou tendências contínuas que ocasionem perdas ou oscilações em receitas futuras.

Em instituições bancárias é muito importante, pois perdas significativas poderiam ser diminuídas ou evitadas se a alta administração e o nível gerencial superior das organizações instaurassem uma cultura de controle resistente (GRAZZIOTIN, 2002).

Com base no contexto citado acima, o tema que esta pesquisa desenvolve é “A auditoria interna e controles internos em uma instituição bancária do Sudoeste do Paraná” e o questionamento que busca sanar: Qual é a contribuição que existe da auditoria interna e dos controles internos no desenvolvimento das atividades de uma instituição bancária?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Realizar auditoria interna, nos controles internos existentes em uma instituição bancária, buscando identificar o impacto desses controles internos no desempenho da instituição.

1.2.2 Objetivos Específicos

São objetivos específicos deste trabalho:

1- Contextualizar, por meio de pesquisa bibliográfica existente, os principais conceitos relativos às instituições bancárias, atividade de auditoria interna e de controles internos.

2- Diagnosticar os controles internos existentes da instituição nos processos de abertura de contas e na concessão de crédito.

3- Entrevistar colaboradores atuantes na área comercial da empresa, buscando medir a relação existente entre as suas atividades, a auditoria interna e o controle interno.

4- Planejar o programa de trabalho de auditoria, tendo por base os controles internos vigentes, relacionados à abertura de contas e concessão de crédito.

5- Elaborar relatório de auditoria interna, descrevendo situações encontradas, relatando consequências e sugestões para minimização do risco do negócio.

1.3 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Este estudo foi aplicado em uma agência bancária de uma instituição nacional, a qual não será evidenciada sua razão social por questões de sigilo, adotando-se o nome fictício de “Banco do Sudoeste”. Serão analisadas as contas

abertas e as concessões de crédito realizadas, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas no período de junho de 2013 a dezembro de 2013.

1.4 JUSTIFICATIVA

O desenvolvimento deste trabalho se justifica pela viabilidade existente, pelo acesso às informações, e contribuição que trará tanto para o meio acadêmico, permitindo que alunos tenham contato com o tema discorrido, movido pela reunião de informações com o intuito de demonstrar a importância da auditoria interna e dos controles internos, quanto para o enriquecimento do conhecimento dos colaboradores de instituições bancárias. Outrossim, auxiliar para o gerenciamento de risco da instituição bancária analisada, demonstrando o papel pró-ativo da auditoria interna, buscando propor sugestões para a minimização do risco do negócio.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão abordados os aspectos teóricos que embasam o trabalho. Sendo esse composto por três itens.

O primeiro trata de Instituições Financeiras, abordando questões como as atribuições, história e contexto atual. O segundo acerca a Auditoria Interna, destacando sua origem, atuação, conceitos, procedimentos e a figura do Auditor. Finalmente, o terceiro, apresenta Controles Internos, relatando seu significado, importância e a correlação existente com a Auditoria Interna.

2.1 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Catelli *et. al.* (2001, p. 359) afirma que as instituições financeiras são responsáveis pela captação e aplicação de recursos. Apresentam o importante papel na destinação de recursos na economia e sofreram grandes mudanças nos últimos anos, por conta da globalização, da concorrência e dos avanços da tecnologia.

Para Brito (2003), as instituições financeiras operam com a guarda ou a preservação dos recursos das pessoas que acumulam riquezas, e repassam estes recursos a pessoas que necessitam de empréstimos. Atuam no mercado financeiro com vários produtos, divididos em ativos e passivos.

Os produtos ativos se dividem em aplicações interfinanceiras, de mercado aberto, em títulos e valores mobiliários locais e internacionais, e operações de crédito como poupança, repasses governamentais, repasses externos, comércio exterior e capital de giro.

Para os produtos passivos, esses se dividem em: captações por meio de emissão de depósitos e notas, no Brasil ou no exterior, em moeda local ou estrangeira, aquisições de linhas bancárias para fomento do comércio exterior, captação de recursos para financiar o sistema financeiro da habitação, captação no mercado aberto e obtenção de fundos governamentais por intervenção de órgãos voltados ao desenvolvimento da economia brasileira.

O artigo 17 da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que constituiu o Sistema Financeiro Nacional, explica instituição financeira, como: “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” (BRASIL, 1964).

A Resolução 1.542 do Banco Central originou em 1988, os chamados bancos múltiplos, que operam na captação de recursos, na intermediação de crédito e nas transações nos mercados de títulos.

O colapso do Banco Baring em 1995 exacerbou nos agentes financeiros internacionais a ponderação sobre o dever das instituições financeiras constituírem controles internos apropriados, posicionado na estrutura da organização de modo a cumprir seus papéis em todos os níveis hierárquicos (CORREIA, 2001).

Em 1974 foi fundado o comitê de Basiléia composto por representantes dos Bancos Centrais e autoridades de direção bancária do Canadá, Itália, França Reino Unido, Japão, Alemanha, EUA, Suíça, Bélgica, Holanda e Suécia, sob o patrocínio do *Bank for International Settlements* (BIS), com o desígnio de formar padrões de supervisão, recomendações e princípios para melhores práticas no mercado financeiro na esperança de que as autoridades de cada país tomassem medidas para implementá-las:

“A nova estrutura pretende aperfeiçoar a saúde e segurança no sistema financeiro dando mais ênfase nos controles internos e gerenciamento dos bancos, no processo de revisão da supervisão e na disciplina de mercados” (*BASLE Committe, the New Basel Capital Accord: na Explanatory Note*, Janeiro 2001, p. 1)

Segundo Chagas (2000), para que as instituições financeiras executem sua incumbência há a necessidade de um sistema integrado de dados gerenciais, fiscais e legais, que permitam a medição e o controle do desempenho econômico-financeiro da entidade, de cada uma das suas áreas de atribuições, de seus gestores, e dos resultados advindos de cada uma das atividades exercidas. Necessitando que sejam levantadas considerações dos elementos de riscos e custos, favorecendo a individualização competitiva dessas instituições.

As instituições financeiras no Brasil se depararam com uma nova realidade econômica, assinalada pela relativa estabilidade de preço e de níveis inflacionários diminuídos. Tal cenário submeteu as instituições financeiras a

investir em tecnologia, reconsiderar sua rede de agências, desenvolverem novos serviços e produtos, e a tornarem-se seletivos em mercados e clientes (CATELLI, 2001).

2.2 AUDITORIA INTERNA

Boynton *et. al* (2002) retrata que a auditoria inicia-se em período tão remoto quanto à contabilidade. Destaca que com o avanço da humanidade, havendo a necessidade que a propriedade de um homem fosse confiada a outro, surgia à necessidade de averiguação da lealdade do último. Menciona que no antigo Egito, existia a necessidade de homologar as atividades executadas, como a averiguação dos registros de cobrança de impostos.

Almeida (1998, p. 1) expõem que investidores precisavam ter conhecimento da posição financeira e patrimonial da entidade e como os recursos monetários estavam sendo gerenciadas, suas origens e aplicações, assim como a possibilidade de geração de receita, na forma de determinar com maior precisão se o investimento em determinada companhia era compensatório, sendo que a melhor forma de obtenção desses dados era através da análise das demonstrações contábeis da empresa.

A NBC T 12 – Normas Brasileiras de Contabilidade da Auditoria Interna, item 12.1.1.1 define auditoria com sendo o conjunto de condutas técnicas que tem por finalidade explorar a integridade, ajuste e eficácia dos controles internos e das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais da entidade. (CFC, 2003).

Já Migliavacca (2002, p. 142) define os objetivos da auditoria interna como sendo: “prestar uma avaliação independente das diversas operações e controles da companhia, para determinar se os procedimentos e políticas estão sendo seguidos, se os padrões estabelecidos são cumpridos, se os recursos são usados eficiente e economicamente”.

Conforme Fontana (1998, p. 04) participam do trabalho de auditoria:

Avaliar os componentes significativos das Demonstrações Financeiras; Avaliar a integridade e confiabilidade das informações e registros contábeis, operacionais e sistêmicos; Avaliar os sistemas estabelecidos para assegurar a observância das políticas, metas, planos, procedimentos, leis, normas e regulamentos e sua efetiva utilização; Avaliar a adequação e eficiência dos controles e dos meios utilizado para a proteção dos ativos, comprovando, se necessário, a sua existência real; Avaliar as atividades, operações e programas para verificar se os resultados são compatíveis com os objetivos e os meios estabelecidos e se estão sendo executados de acordo com o planejamento; Avaliar a observância às diretrizes, normas, políticas, planos, procedimentos, leis e regulamentos aplicáveis; Avaliar as normas, procedimentos (contábeis, operacionais, administrativos), controles internos, quanto a aspectos de eficiência, efetividade, qualidade e segurança, inclusive prevenindo ou revelando erros e fraudes.

Para Franco e Marra (1991, p. 175) os benefícios da auditoria interna é a presença, na própria organização, de um setor que execute permanentemente o controle antecipado, concomitante e subsequente dos atos da administração.

Attie (2001, p. 110) enfatiza que a auditoria interna e controle interno não devem ser confundidos, pois a auditoria interna pode ser entendida como uma atividade coordenada de verificação e apuração dos controles internos, geralmente realizados por um departamento específico, diferentemente dos controles internos, que se refere aos métodos adotados como planos perenes da entidade.

Também, no intuito de exaurir dúvidas quanto à diferenciação entre auditoria interna e externa, Attie (1997, p. 34) ilustra que:

O trabalho realizado pela auditoria interna é plenamente idêntico àquele executado pela auditoria externa. Ambas utilizam as mesmas técnicas, ambas têm sua atenção voltada para o controle interno como ponto de partida de exame e formulam sugestões de melhorias para as deficiências encontradas.

Contudo, o autor às diferencia , explicando que:

A auditoria externa considera a auditoria interna com parte do sistema de controle de uma empresa, e por este motivo, se sentirem que a atividade exercida pela auditoria interna é sadia e funciona a contento, podem reduzir a extensão dos seus trabalhos.

O mesmo autor retrata que “a administração passa a necessitar de alguém que lhes afirme que os controles e as rotinas de trabalho estão sendo habilmente

executadas e que os dados contábeis, com efetividade, mereçam confiança, pois espelham a realidade econômica e financeira da empresa” (ATTIE, 2001, p. 115).

Nesse sentido, Crepaldi (2004, p. 105) vincula a criação da função do auditor ao crescimento econômico e comercial da Inglaterra e da Holanda, no final do século passado, e em época mais atual dos Estados Unidos, determinando a evolução da auditoria, em efeito ao progresso das empresas, do incremento de sua complexidade e do cerco do envolvimento popular nos grandes empreendimentos.

Voltando à Attie (2001, p. 28), esse define as funções do auditor interno sendo: estimar e avaliar a efetividade, conformidade e a adequação dos controles contábeis, financeiros e operacionais; investigar se metas, políticas, métodos, leis, normas e regulamentos estão sendo cumpridos; atestar o grau de confiabilidade dos dados contábeis e outros advindos da entidade e medir a qualidade do desempenho das tarefas transferidas.

A administração passa a ter uma visão diferenciada, dando maior relevância ao auditor no instante em que esse corrobora para discutir aspectos de perspectiva gerencial. Durante seu processo de investigação, quando suas constatações demonstram o efeito dos eventos, a administração passa a reconhecê-lo como uma área diferenciada (ATTIE, 2001, p. 32).

Conforme Crepaldi (2004, p. 29), os indivíduos ao tomarem ciência que há um controlador, a iniciativa de cometer irregularidade é inibida, permitindo auferir que o trabalho do auditor além de fatores técnicos envolve também fatores psicológicos.

O auditor interno precisa estar completamente ciente e engajado de todos os processos que a instituição executa. Devendo também ter informações que permitam identificar o que vem a ser erro e fraude, pois, em ambos os casos devem ser apurados com atenção na execução do seu trabalho de precaução a perdas. Attie (2001) assegura que o auditor deve ser imparcial, devendo manter condições que o permitam proceder de forma íntegra e objetiva, havendo a necessidade de ser posto separadamente das pessoas que as suas atividades ele examina.

2.3 CONTROLES INTERNOS

Migliavacca (2002) explica que a palavra controle teve origem em meados de 1600, derivando do latim “*contrarotulos*”, tendo como significado “cópia do registro de dados”.

Define controle interno como o planejamento da organização e todos os procedimentos empregados, com o intuito de preservar seus ativos, dar suporte aos dados contábeis, promover a eficácia operacional e estimular a aderência às políticas definidas pela direção (MIGLIAVACCA, 2002).

Andrade (1999, p. 13) traz a seguinte definição para controle:

Controle é o meio de prevenir modificações ou modificações não autorizadas ou não previstas, e de assegurar a observância da política, padrão ou regra estipulada. Significa, pois, a garantia de normalidade para a alta administração.

O controle interno é um processo desempenhado pela administração, comando e outras pessoas da organização, construído para fornecer segurança razoável sobre a conquista de objetivos nas categorias: eficácia e eficiência operacional, medição do desempenho financeiro, segurança dos ativos e o cumprimento de regulamentos e leis (D'ÁVILLA, 2002).

Para Almeida (1998) o controle interno é o plano de estruturação da instituição que adquire um conjunto de métodos e procedimentos que visam promover a segurança dos ativos e registros contábeis confiáveis e que permitam que a atividade se desenvolva de forma eficiente e eficaz, cabendo à direção constituir o sistema de controle interno e verificar se está sendo seguido pelos colaboradores, alterando-o no sentido de adaptá-lo para novos acontecimentos.

Attie (2001), indo de encontro às definições citadas pelos autores anteriores, relata que um sistema de controle interno deve ser compreendido como uma junção de políticas, condutas e cultura aderida por toda a organização para assegurar que suas metas sejam atingidas. Essa segurança é conseguida através do apontamento e da diminuição dos riscos característicos às atividades da organização. Nesse contexto os princípios e objetivos do controle interno podem ser divididos em cinco grupos:

- Salvaguarda dos interesses: preservação do patrimônio contra eventuais perdas e riscos incorridos por erros ou irregularidades. Participa desse grupo a segregação de funções, o sistema de autorização e aprovação, a definição de funções e responsabilidades, o giro de funcionários, a carta fiança, o seguro, a preservação de contas de controle, a legislação, a redução de erros e desperdícios, a contagem física independente e as alçadas gradativas.

- Precisão e confiabilidade dos informes e relatórios contábeis financeiros e operacionais: busca produzir dados adequados e oportunos, importantes para administrar e entender os fatos ocorridos na organização. São meios para o seu alcance a documentação legítima, a conciliação, a análise, o plano de contas, tempo hábil e os equipamentos mecânicos ou eletrônicos (maior agilidade dos registros).

- Estímulo à eficiência operacional: acerca as políticas presentes na instituição para o cumprimento de suas metas. São exemplos, a seleção, o treinamento, o plano de carreira, os relatórios de horas trabalhadas, os relatórios de desempenho, tempos e métodos (sanar ineficácia de pessoal), custo padrão, manuais internos e instruções formais.

- Aderência às políticas existentes: controle da administração para que políticas e condutas presentes sejam seguidas de forma correta. Engloba a supervisão, o sistema de revisão e aprovação e a auditoria interna.

- Conjugação dos objetivos do controle interno: buscam assegurar à adequada segurança que a entidade precisa para o funcionamento de suas operações.

Relacionando o controle interno com o trabalho de auditoria, Cook (1979, p. 131) explica que o controle interno influencia a natureza do exame realizado pelo auditor interno ou por auditor independente. A verificação realizada pelo auditor interno fixa preponderantemente para a análise do controle interno, buscando definir se as diretivas da diretoria são devidamente relatadas e cumpridas e se os relatórios que chegam à administração são precisos, oportunos e apresentam todas as informações necessárias para a tomada de decisão por parte dos gestores.

3 METODOLOGIA

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

A pesquisa vai de encontro com as propostas de Vergara (2003, p. 47), classificando as pesquisas quanto aos seus meios e fins.

Quanto aos meios, será realizado o estudo de caso ou pesquisa de campo, baseando-se no ambiente da instituição bancária analisada. Segundo Vergara (2003, p. 47), “pesquisa de campo é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu o fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo”.

Quanto aos fins, optou-se pela pesquisa exploratória, envolvendo levantamento bibliográfico, documental e entrevistas, buscando um embasamento sobre o assunto discorrido (VERGARA, 2003).

3.2 PROCEDIMENTOS PARA REVISÃO DA LITERATURA

O referencial teórico do presente trabalho foi construído com base em artigos publicados em *site* educacional da própria instituição. Também foram coletados dados em livros, periódicos e *sites*.

3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Com o intuito de atender os objetivos deste trabalho, foram coletadas informações em 52 contratos de empréstimos e 71 contas abertas, envolvendo pessoas físicas e jurídicas, no período compreendido entre junho de 2013 a dezembro de 2013. A distância existente entre a data da coleta dos dados e o período analisado, busca medir se há ou não relação entre um possível apontamento de irregularidade na verificação a ser realizada e a utilização de contas para golpes ou inadimplência no caso dos contratos de empréstimo.

Tais contratos e contas foram selecionados tendo por base suas numerações, obtidas através de relatórios em sistemas específicos, escolhendo-se contratos e contas com finais 0 e 5, na tentativa de definir uma amostra

imparcial e significativa (representando 20 por cento do número de contas e contratos do período, pertencentes a um universo de 262 e 358 respectivamente).

Segundo Massukado (2009) amostra pode ser definida como um subconjunto do universo, ou da população, através do qual se referencia ou se avalia as características desse universo ou população. Assim sendo, uma população ou universo é entendida como um conjunto de elementos que possuem determinadas características.

As contas analisadas são contas correntes e as operações de empréstimos verificadas envolvem operações de crédito rotativo pessoas físicas e jurídicas, crédito pessoal, capital de giro e desconto de títulos, sendo que tais operações apresentavam valores pertinentes à alçada do gerente, sem garantias adicionais, exceto nos caso de operações quem envolviam pessoas jurídicas e requeriam aval.

3.3.1 DIAGNÓSTICO DOS CONTROLES INTERNOS EXISTENTES

O meio adotado como comparativo ao atendimento ou não dos controles internos vigentes foi à adoção dos procedimentos existentes e normatizados pela instituição, descritos na seqüência.

Para a concessão de crédito e abertura de contas às pessoas jurídicas, existe a necessidade da apresentação do documento constitutivo, e suas alterações, quando houver, do cartão CNPJ, dos documentos de identificação, de estado civil e comprovante de residência dos representantes e a comprovação do faturamento. Já para pessoas físicas, deve ser apresentado documento de identificação, CPF, comprovante de endereço e comprovação de renda.

O processo de abertura de contas e concessão de crédito inicia-se com o correto preenchimento do cadastro com base nos documentos apresentados pelo cliente e as consultas a situação cadastral. Tendo por base as informações obtidas pelas consultas cadastrais decide-se pela abertura/concessão de crédito ou não.

Optando se pela abertura/concessão de crédito, os dados inseridos no cadastro do cliente são transferidos para sistemas específicos destinados para a abertura da conta ou análise de risco na concessão de crédito.

Para a finalização no processo de abertura de contas, há a necessidade da emissão do documento de coleta de assinaturas e de termos específicos do cliente.

No caso das concessões de crédito, após a análise de risco efetuado pelo sistema e sua aprovação, há a necessidade da emissão dos contratos correspondentes às operações de crédito.

Vale ressaltar que as informações contidas no sistema de avaliação de risco de crédito, da mesma forma que o de abertura de contas, devem ser rigorosamente as mesmas constantes nos documentos apresentados pelo cliente.

Também tendo por finalidade atender os objetivos do trabalho, foi elaborado e aplicado um questionário, com alternativas “sim” ou “não”, visando investigar se os empregados atuantes na área negocial, envolvidos diretamente na concessão de crédito e na abertura de contas da instituição estavam cientes da necessidade do cumprimento dos controles internos existentes.

O quadro 1 cita os questionamentos realizados:

Quadro 1 – Perguntas realizadas.

01) Considera-se conhecedor de todos os procedimentos necessários na abertura de contas correntes pessoas físicas ou jurídicas.
02) Teve oportunidade de ler as normas referentes a abertura de contas correntes pessoas físicas ou jurídicas.
03) Considera-se conhecedor de todos os procedimentos necessários para a concessão de crédito para pessoas físicas ou jurídicas.
04) Teve oportunidade de ler as normas referentes à concessão de crédito para pessoas físicas ou jurídicas.

Fonte: Dados do Autor

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo será abordado o programa de auditoria, descrevendo os procedimentos adotados para verificação dos controles internos vigentes, nas concessões de crédito e abertura de contas correntes e os resultados obtidos, sendo este subdividido em “Auditoria nos contratos de empréstimos”, “Auditoria nas contas correntes” e “Entrevista com os colaboradores” .

4.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

Para verificação das amostras selecionadas, criaram-se planilhas tendo por base os contratos e contas analisadas, numeradas de 1 a 52 e de 1 a 71 respectivamente, mencionando-se os itens analisados e apontando caso fosse verificado alguma irregularidade.

4.1.1 AUDITORIA NOS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS

No caso dos contratos de empréstimos, os itens verificados foram: a existência física do contrato, se toda a documentação necessária para a concessão do crédito estava contida no dossiê do cliente, presença das pesquisas cadastrais com negativas impressas, se existia divergências entre os dados contidos no contrato e as documentações apresentadas, se continham assinaturas nos campos específicos do contrato de todas as pessoas envolvidas na operação de crédito (cliente, conjugue, avalista, gerente conessor e testemunhas) e a rubrica nas páginas de todos os envolvidos.

No quadro 2 resumem-se os apontamentos realizados no caso dos contratos.

Quadro 2 – Quadro resumo dos resultados obtidos pela auditoria realizada nos contratos de concessão de crédito.

Item verificado:	Quantidade encontrada:
Inexistência do contrato	0
Inexistência de toda a documentação exigida	4
Inexistência de pesquisas cadastrais	6
Divergência tendo por base documentação	5
Falta de assinatura no campo específico	2
Falta de rubrica em todas as páginas	5
Contrato ilegível	0
Contrato inadimplente	4

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Ao consultar os dados obtidos na verificação dos contratos notou-se que não há situações em que não foi localizado o contrato físico. A inexistência de um contrato firmado, com o valor emprestado ao cliente, permitiria que esse alegasse o desconhecimento da contratação, do valor e condições do crédito, impedindo que a instituição tomasse os meios legais para cobrança caso ocorra inadimplência.

No item “inexistência de toda documentação exigida” verificou-se a presença de quatro casos, os quais envolviam: a falta do comprovante de residência, a utilização de documentos vencidos, inexistência do comprovante de renda e declaração de faturamento sem a assinatura do contabilista responsável pelas informações, no caso de pessoas jurídicas. A falta de algum dos documentos necessários não permitiria a correta análise na concessão de crédito, o correto preenchimento dos contratos, e a chegada de informações aos meios legais, na tentativa de cobrança judicial.

Quanto às pesquisas cadastrais, constataram-se seis casos de não presença. As pesquisas cadastrais são entendidas como pré-análise para a concessão de crédito. Sua inexistência põe em risco a correta concessão de crédito, pois poderia permitir que clientes com um mau histórico contraíam crédito.

Já, quanto ao item “divergência tendo por base a documentação” apresentada pelo cliente, encontraram-se cinco situações, dentre as quais,

endereço mencionado incorretamente, número do documento de identificação em desacordo e estado civil diferente da documentação apresentada. Existindo divergência entre os dados constantes na documentação apresentada e o contrato firmado, haverá dificuldades na tomada de alternativas para a sua cobrança.

A falta de assinatura no campo específico foi identificada em duas amostras. Da mesma forma, que a inexistência do contrato físico, a falta de assinatura pelas pessoas envolvidas na concessão de crédito, permitiria que esses alegassem o desconhecimento da concessão ou tomada do crédito.

Em contrapartida, na averiguação da presença de rubrica em todas as páginas dos contratos pelos envolvidos, foi identificado a não presença em cinco contratos. A inexistência de rubrica em todas as páginas do contrato proporcionaria que houvesse alegação como o desconhecimento das cláusulas contratuais por parte do cliente, dificultando uma possível cobrança judicial do valor emprestado.

Não foi identificada nenhuma situação em que o contrato, ou parte do contrato estivesse ilegível. O contrato ilegível ou parte ilegível, no mesmo sentido que a falta de rubrica, permitiria que o devedor argumentasse o desconhecimento das cláusulas do contrato.

As amostras verificadas também foram submetidas ao diagnóstico de ocorrência ou não de inadimplência. Dos contratos analisados, constatou-se que quatro deles inadimpliram, sendo que um contrato havia o descumprimento do controle interno analisado.

4.1.2 AUDITORIA NAS CONTAS CORRENTES

Para as contas, os itens analisados foram: existência física do documento específico para coleta de assinaturas com cláusulas contratuais, presença de toda a documentação necessária para a abertura da conta, pesquisas cadastrais com negativas impressas, divergência ou não dos documentos apresentados pelo cliente e o documento impresso, e se todos os campos específicos estavam assinados pelos envolvidos.

Da mesma forma que na análise dos contratos, também foi criado um quadro resumo dos resultados obtidos das contas:

Quadro 3 – Quadro resumo dos resultados obtidos pela auditoria realizada nas contas correntes.

Item verificado:	Quantidade encontrada:
Inexistência documento coleta assinaturas	2
Inexistência de toda a documentação	5
Inexistência de pesquisas cadastrais	8
Divergência tendo por base documentação	6
Falta de assinatura no campo específico	4
Contas suspeitas utilização para golpes	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Na verificação das contas, constatou-se a ausência de dois documentos específicos para a coleta dos padrões de assinatura e o consentimento das cláusulas contratuais por parte do cliente. Sua inexistência expõe o banco, no sentido de um possível questionamento judicial pelo cliente, com a alegação do desconhecimento das cláusulas contratuais, e na correta movimentação da conta, como exemplo, na dificuldade do pagamento de cheques pela inexistência do padrão de assinatura.

No item “inexistência de toda a documentação” foram identificadas cinco amostras, sendo os documentos faltantes, a não presença do comprovante de residência ou expirado, a utilização de documentos de identificação vencidos, a falta de alterações contratuais, no caso de pessoas jurídicas e a inexistência do documento de identificação do representante legal, para contas movimentadas por menores. A inexistência de toda a documentação necessária para a abertura de contas desprotege a instituição bancária, com a ameaça da movimentação de contas por pessoas alheias à sociedade ou que não possuem poderes para tal, no caso de pessoas jurídicas, ou identificadas incorretamente como representantes legais nos casos de pessoas físicas.

Quanto as pesquisas cadastrais, foram assinaladas oito contas. A falta de pesquisas cadastrais poderia permitir que clientes com restrições cadastrais adquirissem cheques, indo contra as normas do Banco Central. Em muitas situações, concomitante a abertura da conta, existe a tomada de algum tipo de

crédito por parte dos clientes, a inexistência de pesquisas cadastrais nessa situação teria os reflexos analisados anteriormente na concessão de crédito.

A análise “divergência tendo por base a documentação” apresentada pelo cliente apontou seis casos, descritas como: divergência entre o valor constante no comprovante de renda e o valor informando no cadastro, entre o endereço indicado e o mencionado, no número do documento de identificação e sua emissão e no estado civil do cliente. O comparativo realizado entre o documento impresso e os documentos entregues pelo cliente, torna-se indício do correto ou não preenchimento do cadastro. As informações contidas no cadastro alimentam outros sistemas e o não preenchimento correto, refletirá no repasse de informações incorretas. Para a instituição nessa situação, a dificuldade será na correta identificação do cliente, no envio de correspondência, por exemplo, e a formação de um banco de dados inconsistente.

Para o item: “falta de assinatura no campo específico” identificou-se em quatro amostras. Sua presença representa ao banco as mesmas situações mencionadas no exame da inexistência do documento específico para a coleta dos padrões de assinatura. Expondo o banco a um possível questionamento jurídico pelo cliente com a alegação da negativa do conhecimento das cláusulas contratuais.

Da mesma forma que os contratos, buscaram-se medir se alguma conta apontada como irregular, tendo por base os controles internos da instituição, estaria sendo utilizada para a prática de golpes. Contudo, não foi identificada nenhuma situação. A prática profissional permitiu se deparar com diversas situações em que contas eram utilizadas para golpe, como exemplo, situações em que contas abertas eram utilizadas para depósitos de cheques roubados ou fraudados, que após convertidos em dinheiro, eram sacados pelos golpistas.

Tal medição vai de encontro ao Princípio 15 do Comitê da Basileia:

“Os supervisores bancários devem determinar que os bancos adotem políticas, práticas e procedimento, incluindo regras rígidas do tipo “conheça-seu-cliente”, que promovam elevados padrões éticos e profissionais no setor financeiro e previnam a utilização dos bancos, intencionalmente ou não, por elementos criminosos”.

4.1.3 ENTREVISTA COM OS COLABORADORES

Voltando-se aos questionamentos realizados aos colaboradores, tendo por base divisões entre os atuantes em clientes pessoas jurídicas e pessoas físicas, verificou-se que em todas as respostas obtidas pela entrevista, os empregados disseram serem conhecedores das normas que regiam a abertura de contas e a concessão de crédito, sendo que esses afirmaram terem tido a oportunidade de lerem as referidas normas.

O resultado mencionado pelo questionamento realizado permite concluir que os apontamentos irregulares realizados na auditoria, não estão relacionados com o fato do desconhecimento por parte dos colaboradores dos controles internos existentes na instituição.

4.2 RELATÓRIO DA AUDITORIA INTERNA

Os dados obtidos pela auditoria realizada permitem a elaboração de um relatório de auditoria interna:

1 Foi realizada a auditoria com base em amostras de 52 contratos de empréstimos e em 71 contas correntes abertas no período compreendido entre junho de 2013 a dezembro de 2013, e tem por objetivo constatar a conformidade dos controles internos descritos em normas.

2 O escopo do exame tem por base as normas existentes que norteiam os processos de abertura de contas e concessão de crédito pessoas físicas e jurídicas e compreenderam, entre outros procedimentos:

- No caso dos contratos, a verificação da existência do contrato, a existência de toda a documentação necessária para a concessão do crédito, a existência de pesquisas cadastrais, o confronto entre a documentação apresentada e as informações contidas nos contratos, a presença de assinaturas de todos os envolvidos nos campos específicos, se todas as páginas dos contratos estavam rubricadas e se os contratos analisados estavam legíveis.

- Para as contas averiguou-se a existência do documento específico para a coleta de assinaturas, a existência de toda a documentação necessária, se existia ou não divergência entre a documentação apresentada pelo cliente e os dados contidos no documento e se havia falta de assinaturas nos campos específicos.

3 Preliminarmente, cumpre informar os apontamentos realizados nas amostras dos contratos verificadas.

3.1 Na verificação dos contratos notou-se que não há situações em que não foi localizado o contrato físico. A inexistência de um contrato firmado, com o valor emprestado ao cliente, permitiria que esse alegasse o desconhecimento da contratação, do valor e condições do crédito, impedindo que a instituição tomasse os meios legais para cobrança caso ocorra inadimplência. Todas as operações de crédito realizadas devem possuir seu respectivo contrato, devidamente assinado pelos envolvidos na contratação e arquivados de forma ordenada, facilitando sua localização.

3.1.1 No item “inexistência de toda documentação exigida” verificou-se a presença de quatro casos, os quais envolviam: a falta do comprovante de residência, a utilização de documentos vencidos, inexistência do comprovante de renda e declaração de faturamento sem a assinatura do contabilista responsável pelas informações, no caso de pessoas jurídicas. A falta de algum dos documentos necessários não permitiria a correta análise na concessão de crédito, o correto preenchimento dos contratos, e a chegada de informações aos meios legais, na tentativa de cobrança judicial. Os clientes devem apresentar comprovantes de residência em seu nome, com data inferior a 60 dias de sua emissão; Devem ser respeitadas as validades dos documentos de identificação que apresentam data de validade, como exemplo, as carteiras de habilitação; Os comprovantes de renda devem ser solicitados aos clientes e arquivados junto ao seu dossiê, permitindo que as informações lançadas nos sistemas sejam fidedignas, reduzindo o risco de inadimplência e isentando de qualquer penalidade o gerente concessor. Nesse mesmo sentido quando da utilização de declarações de faturamento, no caso de pessoas jurídicas, essas devem ser

assinadas pelo contabilista responsável, sendo necessário citar o número correspondente ao seu CRC, certificando as informações mencionadas.

3.1.2 Quanto às pesquisas cadastrais, constataram-se seis casos de não presença. As pesquisas cadastrais são entendidas como pré-análise para a concessão de crédito. Sua inexistência põe em risco a correta concessão de crédito, pois poderia permitir que clientes com um mau histórico contraíssem empréstimos. Todas as pesquisas necessárias as operações de crédito devem ser consultadas, impressas e arquivadas junto à documentação do cliente, favorecendo a correta concessão de crédito e isentando o colaborador de possíveis apurações de responsabilidade.

3.1.3 Já, quanto ao item “divergência tendo por base a documentação” apresentada pelo cliente, encontraram-se cinco situações, dentre as quais, endereço mencionado incorretamente, número do documento de identificação em desacordo e estado civil diferente da documentação apresentada. Existindo divergência entre os dados constantes na documentação apresentada e o contrato firmado, haverá dificuldades na tomada de alternativas para a sua cobrança. Ao preencher o cadastro do cliente, as informações inclusas devem ser as mesmas constantes na documentação apresentada, com risco de penalidade ao concessor nos casos de divergência de informações.

3.1.4 A falta de assinatura no campo específico foi identificada em duas amostras. Da mesma forma, que a inexistência do contrato físico, a falta de assinatura pelas pessoas envolvidas na concessão de crédito, permitiria que esses alegassem o desconhecimento da concessão ou tomada do crédito. Todos os campos constantes nos contratos devem ser assinados pelas pessoas correspondentes, isentando a instituição de possíveis questionamentos.

3.1.5 Em contrapartida, na averiguação da presença de rubrica em todas as páginas dos contratos pelos envolvidos, foi identificado a não presença em cinco contratos. A inexistência de rubrica em todas as páginas do contrato proporcionaria que houvesse alegação como o desconhecimento das cláusulas contratuais por parte do cliente, dificultando uma possível cobrança judicial do valor. Todas as páginas do contrato devem ser rubricadas pelos envolvidos na concessão do crédito, no intuito de certificar a ciência, por parte desses de todas as cláusulas contratuais.

3.1.6 Não foi identificada nenhuma situação em que o contrato, ou parte do contrato estivesse ilegível. O contrato ilegível ou parte ilegível, no mesmo sentido que a falta de rubrica, permitiria que o devedor argumentasse o desconhecimento das cláusulas do contrato. Após a impressão dos contratos deve-se realizar sua conferência, inutilizando-o caso seja notado alguma falha de impressão.

3.1.7 As amostras verificadas também foram submetidas ao diagnóstico de ocorrência ou não de inadimplência. Dos contratos analisados, constatou-se que quatro deles inadimpliram, sendo que em um contrato havia o descumprimento do controle interno analisado. Constatando-se a ocorrência de inadimplência de contratos e a falta do cumprimento das normas existentes, o concessor poderá ser responsabilizado.

3.2 Para a auditoria das amostras das contas correntes analisadas as anotações são:

3.2.1 Na verificação das contas, constatou-se a ausência de dois documentos específicos para a coleta dos padrões de assinatura e o consentimento das cláusulas contratuais por parte do cliente. Sua inexistência expõe o banco, no sentido de um possível questionamento judicial pelo cliente, com a alegação do desconhecimento das cláusulas contratuais, e na correta movimentação da conta, como exemplo, na dificuldade do pagamento de cheques pela inexistência do padrão de assinatura. Para todas as contas abertas, deve haver o documento específico para a coleta dos padrões de assinatura, devidamente assinado e arquivado de forma organizada, permitindo sua localização.

3.2.2 No item “inexistência de toda a documentação” foram identificadas cinco amostras, sendo os documentos faltantes, a não presença do comprovante de residência ou expirado, a utilização de documentos de identificação vencidos, a falta de alterações contratuais, no caso de pessoas jurídicas e a inexistência do documento de identificação do representante legal, para contas movimentadas por menores. A inexistência de toda a documentação necessária para a abertura de contas desprotege a instituição bancária, com a ameaça da movimentação de contas por pessoas alheias à sociedade ou que não possuem poderes para tal, no caso de pessoas jurídicas, ou identificadas incorretamente como representantes legais nos casos de pessoas físicas. Deve ser requisitado aos clientes, comprovante de residência em seu nome, com data menor que 60 dias da

emissão do documento; Documentos com data de validade expirada, não devem ser utilizados para a abertura de contas; Todas as alterações contratuais, no caso de pessoas jurídicas, devem compor a documentação do cliente, permitindo uma melhor análise da empresa; Contas movimentadas por menores devem possuir anuência e a documentação do representante legal.

3.2.3 Quantos as pesquisas cadastrais, foram assinaladas oito contas. A falta de pesquisas cadastrais poderia permitir que clientes com restrições cadastrais adquirissem cheques, indo contra as normas do Banco Central. Em muitas situações, concomitante a abertura da conta, existe a tomada de algum tipo de crédito por parte dos clientes, a inexistência de pesquisas cadastrais nessa situação teria os reflexos analisados anteriormente na concessão de crédito. As pesquisas cadastrais necessárias a abertura de contas devem ser impressas e arquivadas junto a documentação do cliente.

3.2.4 A análise “divergência tendo por base a documentação” apresentada pelo cliente apontou seis casos, descritas como: divergência entre o valor constante no comprovante de renda e o valor informando no cadastro, entre o endereço indicado e o mencionado, no número do documento de identificação e sua emissão e no estado civil do cliente. O comparativo realizado entre o documento impresso e os documentos entregues pelo cliente, torna-se indício do correto ou não preenchimento do cadastro. As informações contidas no cadastro alimentam outros sistemas e o não preenchimento correto, refletirá no repasse de informações incorretas. Para a instituição nessa situação, a dificuldade será na correta identificação do cliente, no envio de correspondência, por exemplo, e a formação de um banco de dados inconsistente. O cadastro do cliente deve apresentar as mesmas informações contidas na documentação apresentada.

3.2.5 Para o item: “falta de assinatura no campo específico” identificou-se em quatro amostras. Sua constatação representa ao banco as mesmas situações mencionadas no exame da inexistência do documento específico para a coleta dos padrões de assinatura. Expondo o banco a um possível questionamento jurídico pelo cliente com a alegação da negativa do conhecimento das cláusulas contratuais. Todos os campos constantes nos documentos específicos para a coleta dos padrões de assinatura devem ser assinados pelas pessoas

correspondentes, isentando a instituição de questionamentos futuros por parte do cliente.

4. Sugere-se que as rotinas existentes nos processos de concessão de crédito e abertura de contas correntes sejam revistas, pois foram identificadas diversas situações do não cumprimento das normas existentes, expondo a instituição a riscos evitáveis. Uma proposta plausível seria a adoção da conferência por mais de um colaborador das concessões de crédito e abertura de contas correntes realizadas, com a adoção de *checklist* para facilitar a rotina de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste trabalho foi realizar auditoria interna, nos controles internos existentes em uma instituição bancária, buscando identificar o impacto desses controles internos no desempenho da instituição. Para que este objetivo fosse alcançado, foram definidos cinco objetivos específicos elucidados a seguir:

Para atender o primeiro objetivo, contextualizar, por meio de pesquisa bibliográfica existente, os principais conceitos relativos: às Instituições Bancárias, abordando questões como as atribuições, história e contexto atual; a Auditoria Interna, destacando sua origem, atuação, conceitos, procedimentos e a figura do auditor e; de Controles Internos, relatando seu significado, importância e a correlação existente com a auditoria interna, foi realizada pesquisa bibliográfica utilizando-se artigos publicados em *site* educacional da própria instituição, livros, periódicos e *sites*.

Quanto ao segundo objetivo, diagnosticar os controles internos existentes da instituição nos processos de abertura de contas e na concessão de crédito buscou-se identificar, através das normas existentes da instituição, quais são os procedimentos normatizados. De forma sucinta, para a concessão de crédito e abertura de contas às pessoas jurídicas, há a necessidade da apresentação do documento constitutivo e suas alterações, do cartão CNPJ, dos documentos de identificação, de estado civil e comprovante de residência dos representantes e a comprovação do faturamento. Já para as pessoas físicas, deve ser apresentado

documento de identificação, CPF, comprovante de endereço e comprovação de renda.

Após o correto preenchimento do cadastro com base nos documentos apresentados pelo cliente, são realizadas pesquisas cadastrais e caso optem pela abertura/concessão de crédito, os dados inseridos no cadastro do cliente são transferidos para sistemas específicos destinados para a abertura de contas ou análise de risco na concessão de crédito, sendo mais tarde emitidos os documentos correspondentes.

O terceiro objetivo, entrevistar colaboradores atuantes na área negocial da empresa, na tentativa de medir a relação existente entre as suas atividades, a auditoria interna e o controle interno, foi atingido através da aplicação de questionário com alternativas “sim” ou “não”, visando investigar se os colaboradores estavam cientes da necessidade do cumprimento dos controles internos existentes. Constatou-se que os apontamentos irregulares realizados na auditoria, não estão relacionados com o fato do desconhecimento por parte dos colaboradores dos controles internos existentes na instituição.

O quarto objetivo, planejar o programa de trabalho de auditoria, tendo por base os controles internos vigentes, relacionados à abertura de contas e concessão de crédito, foi alcançado e descrito no item “PROGRAMA DE AUDITORIA”. Nas amostras selecionadas, (52 contratos e 71 contas correntes), no caso da auditoria realizada nos contratos de empréstimos, foram apontadas as seguintes irregularidades: Quatro casos em que não existia toda a documentação exigida; Seis casos da não presença das pesquisas cadastrais; Cinco situações em que existia divergência tendo por base a documentação apresentada pelo cliente; Duas amostras onde foi identificada a falta de assinatura no campo específico; Cinco contratos em que na averiguação, foi identificado a não presença de rubrica em todas as páginas.

Para as contas correntes as anotações foram: Dois documentos específicos para a coleta dos padrões de assinatura ausentes; Cinco amostras em que não existia toda a documentação necessária para a abertura de conta; Oito situações em que faltavam pesquisas cadastrais; Seis casos em que havia divergência tendo por base a documentação apresentada e; Quatro amostras em que faltavam assinaturas em campos específicos.

Quanto ao quinto objetivo, elaborar relatório de auditoria interna, descrevendo situações encontradas, relatando conseqüências e sugestões para minimização do risco do negócio, seu resultado pode ser averiguado no texto descrito como “RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA”, onde foram relatados os problemas encontrados, suas conseqüências e as orientações para o cumprimento das normas existentes.

A partir dos resultados obtidos, foi elaborada sugestão, na tentativa de minimizar os riscos existentes nas rotinas de trabalhos da instituição bancária, como a adoção da conferência por mais de um colaborador e a adoção de *checklist* para facilitar o trabalho.

Chegou-se então, com os resultados obtidos e as análises realizadas, responder ao questionamento: Qual é a contribuição que existe da auditoria interna e dos controles internos no desenvolvimento das atividades de uma instituição bancária?

Tal questionamento é sanado, tendo por base a análise dos resultados obtidos, permitindo auferir que os controles internos, de fato, são construídos visando minimizar o risco presente nas atividades de uma instituição bancária e que se cumpridos, impactam de forma positiva em seus resultados.

Com esse intuito, o papel pró-ativo da auditoria interna, no acompanhamento da correta execução desses controles internos, mostra-se necessária para que haja uma convergência na redução do risco da atividade, inculcando na rotina dos colaboradores a necessidade do cumprimento das normas existentes.

E, por fim, sugere-se para futuras pesquisas outros estudos correlatos para outros setores, envolvendo a auditoria interna e os controles internos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

25 PRINCÍPIOS DA BASILÉIA PARA A FISCALIZAÇÃO BANCÁRIA EFICAZ. Disponível em <<http://www.bcb.gov.br/htms/defis/pebasileia.asp>>.

Acesso em: 10 ago. 2014.

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria um curso moderno e completo.** São Paulo: Editora Atlas, 1998.

ANDRADE, Armando. **Eficácia, eficiência e economicidade: como atingi-las através de adequados sistemas de controles internos.** São Paulo, 1999.

ASSIS, Marcos. **Controles internos e cultura Organizacional: como consolidar a confiança na gestão dos negócios.** 1. ed. São Paulo: Saint Paul, 2009.

ATTIE, William. **Auditoria: conceitos e aplicações.** São Paulo: Atlas, 2001.

BOYNTON, William C.; JOHNSON, Raymond N.; KELL, Walter G. **Auditoria: Tradução Autorizada.** 7ª ed. (idioma inglês de *Modern Auditing*). São Paulo: Atlas, 2002.

BRITO, Osias. **Controladoria de risco-retorno em instituições financeiras.** São Paulo: Saraiva, 2003.

CATELLI, Armando et al. **Controladoria - Uma Abordagem da Gestão Econômica.** FIPECAFI. São Paulo: Atlas, 2001.

CHAGAS, José Ferreira. **O exercício da controladoria em instituições bancárias com atuação no Brasil.** São Paulo, 2000. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Princípios fundamentais e normas brasileiras de contabilidade. Brasília: CFC, 2003. Disponível em: <http://www.cfc.org.br/uparq/Normas_Brasileiras_de_Contabilidade.pdf>. Acesso em 16 abr. 2014.

COOK, John William. **Auditoria: filosofia e técnica.** São Paulo: Saraiva, 1979.

CORREIA, Antonio Carlos Silva. **Basle Committee on Banking**. Rio de Janeiro s. ed. 1998.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil: Teoria e Prática**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

DÁVILA, Marcos Zähler, OLIVEIRA Marcos Aparecido. **Conceitos e técnicas de controles internos de organizações**. São Paulo: Nobel, 2002.

FONTANA, Renato. **Normas Brasileiras para o Exercício da Auditoria**. Disponível em: <<http://www.bsi.com.br/~fontana/noraud.>> Acesso em 02 ago. 2014

FRANCO, Hilário.; MARRA, Ernesto. **Auditoria Contábil**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GRAZZIOTIN, C. A. **Controles internos e gestão de riscos em instituições financeiras**. Porto Alegre, 2002. 131f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Programa de Pós-Graduação em Economia. Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS, Porto Alegre, 2002.

MARSHALL, Chistopher. **Risco Operacionais em instituições financeiras**. Rio de Janeiro: Qualimark, 2002.

MASSUKADO Nakatani, M. S. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo: Amostragem**. 2009. Disponível em: <[http://www.turismo.utpr.br/drupal5/files/Aula%2022%20-%20Amostragem.pdf.](http://www.turismo.utpr.br/drupal5/files/Aula%2022%20-%20Amostragem.pdf)> Acesso em 20 julho 2014.

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

VERGARA, S. C. **Projeto e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.

YONG, & Ernest. **Comitê da Basileia sobre a supervisão bancária, junho de 2004**. Disponível em: <http://bcb.org.br/pre/bcuniversidade/Palestra/BC_Univ_200400917.pdf> Acesso em: 20 junho de 2014.