



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

JÉSSICA FILGUEIRA FERREIRA

**ESTUDO SOBRE A EFETIVIDADE DOS CONTROLES INTERNOS DE UMA
COOPERATIVA DE CRÉDITO FRENTE AO PROCESSO DE ANÁLISE E
CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS.**

**CAMPINA GRANDE
2022**

JÉSSICA FILGUEIRA FERREIRA

**ESTUDO SOBRE A EFETIVIDADE DOS CONTROLES INTERNOS DE UMA
COOPERATIVA DE CRÉDITO FRENTE AO PROCESSO DE ANÁLISE E
CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Contabilidade da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Ciências Contábeis.

Área de concentração: Controladoria

Orientador: Prof. Me. Gilberto Franco de Lima Júnior

**CAMPINA GRANDE
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

F383e Ferreira, Jessica Figueira.

Estudo sobre a efetividade dos controles internos de uma cooperativa de crédito frente ao processo de análise e concessão de empréstimos consignados [manuscrito] / Jessica Figueira Ferreira. - 2022.

27 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2022.

"Orientação : Prof. Me. Gilberto Franco de Lima Júnior, Coordenação do Curso de Ciências Contábeis - CCSA."

1. Controle interno. 2. Cooperativa de crédito. 3. Órgãos reguladores. 4. Instituições financeiras. I. Título

21. ed. CDD 334.2

JÉSSICA FILGUEIRA FERREIRA

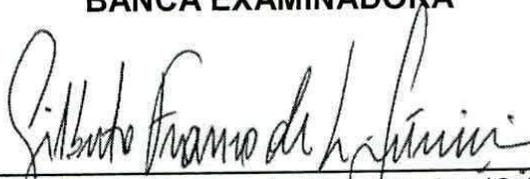
**ESTUDO SOBRE A EFETIVIDADE DOS CONTROLES INTERNOS DE UMA
COOPERATIVA DE CRÉDITO FRENTE AO PROCESSO DE ANÁLISE E
CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC
apresentado ao Departamento do Curso de
Ciências Contábeis da Universidade Estadual
da Paraíba, como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharelado em Ciências
Contábeis.

Área de concentração: Controladoria

Aprovada em: 15/03/2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Gilberto Franco de Lima Junior (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Esp. Cláudio de Oliveira Leôncio Pinheiros
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

JOSE LUIS DE
SOUZA:02441053400

Assinado digitalmente por JOSE LUIS
DE SOUZA:02441053400
DN: cn=JOSE LUIS DE
SOUZA:02441053400, c=BR, o=ICP-
Brasil, ou=RFB e-CPF A3,
email=scamatriz@gmail.com
Data: 2022.03.23 11:13:59 -03'00'

Prof. Me. José Luís de Souza
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais, Everaldo e Rosilene, por serem sinônimos de amor, dedicação e integridade, DEDICO.

SUMÁRIO

| | | |
|------------|--|----|
| 1 | INTRODUÇÃO | 06 |
| 2 | REFERENCIAL TEÓRICO | 07 |
| 2.1 | Cooperativismo | 07 |
| 2.1.1 | O cooperativismo moderno | 08 |
| 2.2 | Cooperativas de crédito | 08 |
| 2.3 | Controles internos | 09 |
| 2.3.1 | Princípios fundamentais dos controles internos | 11 |
| 2.3.2 | Identificação dos controles internos | 13 |
| 2.3.3 | Avaliação dos controles internos | 13 |
| 2.3.4 | Sistema de controles internos nas instituições financeiras | 14 |
| 2.4 | O Sistema Financeiro Nacional | 15 |
| 3 | METODOLOGIA | 17 |
| 3.1 | Caracterização da pesquisa | 17 |
| 3.2 | Coleta e análise dos dados | 17 |
| 3.3 | Limitações da Pesquisa | 18 |
| 4 | ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS DADOS | 18 |
| 4.1 | Estrutura organizacional | 19 |
| 4.1.1 | Diretoria Operacional | 19 |
| 4.1.2 | Diretoria Executiva | 19 |
| 4.1.3 | Gerência Regional | 19 |
| 4.1.4 | Setor comercial | 20 |
| 4.1.1 | Setor administrativo | 20 |
| 4.1.1 | Setor contábil | 20 |
| 4.2 | Ciclos de negócios relevantes no estudo | 20 |
| 4.2.1 | Processo de análise e associação | 21 |
| 4.2.2 | Operações de crédito: solicitação de empréstimo consignado | 22 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 25 |
| | REFERÊNCIAS | 26 |

ESTUDO SOBRE A EFETIVIDADE DOS CONTROLES INTERNOS DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO FRENTE AO PROCESSO DE ANÁLISE E CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS.

FERREIRA, Jéssica Filgueira*

RESUMO

O presente estudo evidencia os controles internos de uma Cooperativa de Crédito do Estado da Paraíba frente ao processo de análise e concessão de empréstimos consignados tendo como parâmetro o disciplinamento dos órgãos reguladores. O tema de controles internos foi escolhido devido à crescente necessidade de se atestar a confiabilidade das informações geradas pelos processos da instituição. Neste contexto, para atender ao objetivo geral de verificar a efetividade dos controles internos da cooperativa de crédito ao que concernem as exigências dos órgãos reguladores acerca de controles internos, bem como responder a problemática sugerida, efetuou-se uma pesquisa bibliográfica buscando entender a origem, definição e função dos controles internos nas instituições financeiras. Posteriormente, foi realizado um estudo de caso a fim de identificar os controles internos da cooperativa através da vivência e imersão nas rotinas operacionais, das quais a autora desse estudo contribui com a sua vivência enquanto colaboradora da instituição financeira estudada, e troca de experiências com os demais colaboradores envolvidos no processo. Conforme os métodos descritos, a pesquisa emprega o método descritivo e exploratório, evidenciado através de um estudo prático do tipo estudo de caso, com abordagem qualitativa. A finalidade do estudo é analisar tais controles internos como efetivos ou não e verificar se há o cumprimento das exigências dispostas nas normas regulatórias, em especial na Resolução BACEN nº 2.554/98, a qual prevê a implantação e implementação de sistema de controles internos adequado as atividades operacionais das instituições financeiras. O Estudo de caso resultou em uma análise positiva quanto ao sistema de controles internos da cooperativa de crédito, demonstrando que a mesma apresenta normatização formalizada de seus processos. Verificou-se também que os controles internos presentes nos processos de liberação de crédito são efetivos e atendem a referida Resolução, o que garante um elevado nível de segurança nas operações e nas informações geradas, evidenciando a realidade patrimonial da instituição.

Palavras-chave: Controle interno, Cooperativa de crédito, Órgãos reguladores.

ABSTRACT

The present study highlights the internal controls of a Credit Cooperative in the State of Paraíba in the process of analyzing and granting payroll-deductible loans, having as a parameter the disciplining of regulatory bodies. The theme of internal controls was chosen due to the growing need to certify the reliability of the information generated by the institution's processes. In this context, in order to meet the general objective of verifying the effectiveness of the credit union's internal controls regarding the requirements of regulatory bodies on internal controls, as well as responding to the suggested problem, a bibliographic research was carried out seeking to

* Jéssica Filgueira Ferreira, acadêmica do Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis - UEPB.

understand the origin, definition and function of internal controls in financial institutions. Subsequently, a case study was carried out in order to identify the internal controls of the cooperative through the experience and immersion in the operational routines, of which the author of this study contributes with her experience as a collaborator of the financial institution studied, and exchange of experiences with the other employees involved in the process. According to the methods described, the research employs the descriptive and exploratory method, evidenced through a practical study of the case study type, with a qualitative approach. The purpose of the study is to analyze such internal controls as effective or not and verify if there is compliance with the requirements set out in the regulatory standards, especially in BACEN Resolution No. operational activities of financial institutions. The case study resulted in a positive analysis regarding the credit union's internal control system, demonstrating that it has formalized standardization of its processes. It was also verified that the internal controls present in the credit release processes are effective and comply with the aforementioned Resolution, which guarantees a high level of security in the operations and in the information generated, evidencing the institution's equity reality.

Keywords: Internal control, Credit union, Regulatory bodies.

1 INTRODUÇÃO

O cooperativismo de crédito como instituição financeira tem como missão oferecer os mesmos serviços bancários com qualidade e custo justo para um determinado grupo de pessoas, denominados associados. Conquistar espaço em um mercado tão competitivo e tornar-se uma instituição financeira que oferece credibilidade, solidez e segurança aos seus associados é uma tarefa difícil. Por isso, as cooperativas de crédito precisam ter um sistema operacional organizado e escrupuloso.

Nesse cenário, os controles internos são fundamentais para a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos, bem como, uma forma de auxílio na tomada de decisão pelos dirigentes.

O sistema de controle interno deve estar adequado às necessidades da instituição, a fim de alcançar a exatidão nas informações necessárias para a sua gestão, servindo como base sólida para a administração e buscando garantir a eficácia em suas operações, atingindo assim os objetivos estabelecidos, ao mesmo passo que reduz os custos e melhora a qualidade dos produtos e serviços ofertados, fazendo com que a instituição se torne cada vez mais competitiva no mercado. O sistema de controle interno, quando adequado, visa proteger o patrimônio da instituição, assegurar que os planos e objetivos da organização sejam alcançados e nortear as atividades operacionais através do cumprimento das normas e diretrizes estabelecidas pela administração.

Como instituição financeira, as cooperativas de crédito devem cumprir as exigências legais dos órgãos reguladores, a exemplo do BACEN. As instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central passaram a dar maior importância aos controles internos após a publicação da Resolução nº 2.554/98, a qual dispõe sobre a implantação e implementação de controles internos voltados para as atividades operacionais, financeiras e gerenciais desenvolvidas pelas instituições sob sua regulamentação. Segundo esta Resolução, as instituições financeiras devem possuir

sistema de controles internos efetivos e consistentes com sua natureza e com a complexidade e risco de suas operações.

Diante do exposto, o problema apresentado nessa pesquisa é: **O Sistema de controles internos identificado na cooperativa de crédito estudada é efetivo, considerando o disciplinamento dos órgãos reguladores?**

Nesse sentido, o objetivo geral desse estudo é evidenciar a efetividade dos controles internos de uma cooperativa de crédito, que tem por objetivo social principal o empréstimo consignado, ao que concernem as exigências dos órgãos reguladores acerca de controles internos. Quanto aos objetivos específicos, temos: descrever a estrutura organizacional da cooperativa de crédito; descrever o fluxograma do processo de concessão do empréstimo consignado; identificar os controles existentes no processo; observar a efetividade dos controles identificados; e avaliar se o sistema de controles internos está em conformidade com as exigências dos órgãos reguladores.

O presente estudo se justifica devido à relevância dos controles internos frente às operações da instituição financeira alvo do estudo, evidenciando sua efetividade quanto aos objetivos de resguardar os ativos e garantir o fluxo de informações. Justifica-se também devido a necessidade de avaliar se a instituição atua em consonância com as exigências dos órgãos reguladores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico aqui exposto procura conceituar, através da percepção de alguns autores, um breve histórico do cooperativismo e das cooperativas de crédito e a conceituação de controles internos e do Sistema Financeiro Nacional.

2.1 Cooperativismo

O cooperativismo deriva da palavra latina *Cooperari*, formada através da junção dos termos “cum” (com) e “operari” (trabalhar), e significa agir coletivamente com outros indivíduos, trabalhando em comum para atingir o êxito de um mesmo propósito. Tem como premissa atenuar o individualismo e promover o auxílio mútuo, a cooperação e a integração pessoal. Segundo o Sindicato e Organização das Cooperativas Brasileiras do Estado da Paraíba – OCB/PB (2021), o cooperativismo é uma doutrina que considera o cooperativismo como forma ideal de organização da humanidade, baseado na democracia, participação, direitos e deveres iguais para todos, sem discriminação de qualquer natureza, para todos os cooperados.

Para Gawlak e Turra (2011), o cooperativismo origina-se da palavra cooperação. Trata-se de uma doutrina socioeconômica e cultural fundamentada na liberdade humana e nos princípios cooperativistas. A doutrina socioeconômica busca, através do resultado econômico, o desenvolvimento social, ou seja, a melhoria da qualidade de vida. Já a doutrina cultural busca o desenvolvimento intelectual das pessoas de forma harmônica, criativa, justa e inteligente, visando à melhoria contínua.

O cooperativismo tem como objetivo divulgar os seus princípios para atingir o desenvolvimento econômico, financeiro e social de todas as cooperativas e de seus cooperados e dessa forma, atingir a melhoria na qualidade de vida dos envolvidos.

2.1.1 O cooperativismo moderno

Entende-se como cooperativismo moderno, o cooperativismo praticado a partir do ano de 1844 na Inglaterra. O cooperativismo moderno teve como marco inicial o forte regime capitalista da época, o desemprego em massa, o caos social e econômico, dentre outros problemas enfrentados, desencadeando a necessidade de mudanças.

Segundo o BACEN (2007), o cooperativismo surgiu em 1844, na cidade inglesa de Rochdale, quando 28 tecelões fundaram uma cooperativa de consumo. Quatro anos depois, surgia na Alemanha a primeira cooperativa de crédito, fundada por Friedrich Wilhelm Raiffeisen.

Segundo dados da Organização das Cooperativas Brasileiras (2008), o cooperativismo de crédito teve início no Brasil em 1902, por iniciativa do padre suíço Theodor Amstad, que constituiu juntamente com a comunidade da cidade de Nova Petrópolis – RS, a cooperativa de crédito com nome de Sicredi Pioneira, em funcionamento até os dias atuais. Atualmente há registro de cooperativas em todos os Estados da Federação e no Distrito Federal.

2.2 Cooperativas de crédito

Originada do latim *cooperare* e segundo Junior (2013, p.23), cooperativa significa “colaborar, ajudar e participar”. As cooperativas podem ser vistas como associações autônomas de indivíduos que se unem para atender a suas necessidades comuns, por meio de empreendimento de propriedade comum e com gestão democrática (DUARTE, LOPES E SANTOS. 2016).

Dentre todos os segmentos de cooperativas, interessam para esse artigo apenas as cooperativas de crédito. As cooperativas de crédito são entidades que preconizam desenvolver a intermediação financeira em uma sociedade capitalista, se apresentando como uma empresa e uma associação promotora do trabalho. Duarte, Lopes e Santos (2016, p. 5) afirmam que “estas organizações são, especificamente, singulares na relação de uso-benefício, uma vez que, os associados também são donos do direito a voto, precisam priorizar e maximizar as necessidades de seus associados, bem como gerar bem-estar social, além de lucratividade”.

Para Gollo e Silva (2018) a constante busca do atendimento às exigências sociais e econômicas do mundo moderno, direcionam as ações das cooperativas a alguns fatores-chaves de sucesso, são eles: profissionalismo da gestão, educação e capacitação cooperativista, formação de redes intercooperativas e responsabilidade social com as comunidades.

No Brasil, o cooperativismo de crédito é regulamentado pela Resolução BACEN nº 4.434, de 5 de agosto de 2015. Essa resolução apresenta as condições para constituição, autorização e alteração do funcionamento das cooperativas de crédito brasileiras e as equiparam às demais instituições financeiras em todos os seus direitos, deveres e obrigações.

A Lei Federal nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, também é de suma importância para o segmento cooperativista. Foi a partir dela que o Conselho Monetário Nacional – CMN foi constituído. Instituíram-se também as demais leis e resoluções referentes ao cooperativismo.

A seguir, as principais leis e resoluções que regulamentam as cooperativas de crédito.

| LEGISLAÇÃO COOPERATIVISTA | |
|--|--|
| Lei Federal nº 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. |
| Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971. | Define a política de cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativistas e dá outras providências. |
| Lei Federal nº 7.492, de 16 de junho de 1986. | Define os crimes contra o sistema financeiro nacional e dá outras providências. (Lei do colarinho branco) |
| Lei Federal nº 9.613, de 03 de março de 1998. | Dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores. Prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos em na lei. |
| Lei Federal Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009. | Dispõe da captação de recursos e a concessão de créditos e garantias devem ser restritas aos associados, ressalvadas as operações realizadas com outras instituições financeiras e os recursos obtidos de pessoas jurídicas, em caráter eventual, a taxas favorecidas ou isentos de remuneração. |
| Resolução CMN nº 4.434, de 5 de agosto de 2015 | Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, as alterações estatutárias e o cancelamento de autorização para funcionamento das cooperativas de crédito e dá outras providências. |
| Resolução CMN nº 4.887, de 28 de janeiro de 2021 | Dispõe sobre auditoria cooperativa das cooperativas de crédito. |
| Circular BACEN nº 3.314, de 2 de fevereiro de 2006 | Dispõe sobre as modificações no capital social, a constituição do fundo de reserva, a destinação das sobras e a compensação das perdas das cooperativas de crédito. |
| Circular BACEN nº 3.467, de 15 de setembro de 2009 | Estabelece critérios para elaboração dos relatórios de avaliação da qualidade e adequação do sistema de controles internos e de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares e dá outras providências. |

Quadro 1 - Legislação cooperativista

Fonte: Elaborado pela autora.

2.3 Controles internos

O sistema de controles internos é o meio utilizado para manter os diversos processos de uma organização dentro dos padrões definidos pela legislação e pela própria organização.

O termo controle possui diversos significados em função do contexto em que é utilizado. De forma global, controle significa averiguar se os resultados obtidos estão de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pela organização (BDO, 2009). Nakagawa (2013) resume a definição de controle a quatro quesitos básicos, os quais são conhecer a realidade, compará-la com o orçado, entender as distorções e implementar atitudes para corrigir estas distorções.

No âmbito empresarial, controle pode ser definido como a função administrativa que consiste em medir o desempenho a fim de assegurar que os objetos organizacionais e os planos estabelecidos sejam realizados (CHIAVENTO, 2003, p. 635). Para Almeida (2008), o controle interno representa, em uma

organização, o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas que objetivam proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da organização. Ainda de acordo com Almeida (2008), o controle interno é a viga mestra em que a administração se baseia para medir o alcance dos objetivos e metas, e ter a certeza que as diretrizes fornecidas pela empresa estão sendo regularmente seguidas.

A definição mais respeitada de controles internos é a do American Institute of Certified Public Accountants – AICPA, segundo o mesmo,

Controle interno é o plano da organização e todos os métodos coordenados, adotados dentro da empresa para salvaguardar seus ativos, verificar a adequação e confiabilidade de seus dados contábeis, promover a eficiência operacional bem como o respeito e obediência às políticas administrativas fixadas pela gestão. (AICPA apud BDO, 2009, p. 79)

Attie (2006) complementa afirmando que os controles internos não se restringem a avaliação das questões diretamente ligadas a áreas de contabilidade e finanças. Ele ressalta que o controle tem “significado e relevância somente quando é concebido para garantir o cumprimento de um objetivo definido, seja administrativo ou gerencial. Dessa maneira, o controle não é algo sem face ou sem forma, mas um dado físico que avalia uma função observável” (ATTIE, 2006, p. 111).

Pode-se dizer que os controles internos são procedimentos implementados pelas organizações com a finalidade de detectar erros no sistema de informações, incluindo o contábil. Diante da importância do sistema de controles internos para assegurar a confiabilidade organizacional, o mesmo deve transpor todos os processos organizacionais, para que se possa avaliar o grau de conformidade destes processos com os padrões previamente definidos.

Migliavacca (2008, p.17) define controles internos a partir da visão da auditoria interna, sendo esta “a adoção e o emprego, nas várias atividades da empresa, de todos e quaisquer meios visando a promover, dirigir, restringir, governar e verificar as transações, com o intuito de atingir os seus objetivos”. Ressalta que o principal objetivo da adoção de sistemas de controles internos é auxiliar a organização a atingir o objetivo proposto no momento de sua constituição e proporcionar sua continuidade através do estabelecimento de procedimentos padrões que possam evitar erros e fraudes.

Os controles internos podem ser classificados como preventivos ou detectivos. Os controles preventivos são “aqueles cujo objetivo é prevenir ocorrências antes do fato, e seus efeitos desagradáveis”, enquanto os controles detectivos são “aqueles cujo objetivo é detectar as ocorrências, após o fato” (MIGLIAVACCA, 2008, p. 49). A partir destes conceitos, percebe-se que o sistema de controles internos ideal é formado por controles preventivos, no qual se previne erros para que não seja necessário a implantação de controles detectivos.

Segundo Migliavacca (2008, p. 20), os controles internos devem ser:

1. Úteis – A utilidade (muitas vezes difícil de mensurar) do controle interno, tanto o detectivo, quanto o preventivo, torna-se evidente quando assegura a salvaguarda dos ativos da empresa e promove o bom desenvolvimento dos negócios. Controles internos protegem não só a organização, mas também as pessoas que nela trabalham.
2. Práticos – O controle interno, para ser prático, deve ser:
 - apropriado ao tamanho da empresa e ao porte das operações;
 - objetivo em relação ao que controlar;
 - simples na sua aplicação.

3. Econômicos – A economia do controle interno deve ser levada em conta, já que é básica para a decisão de implantar, manter, ou eliminar um controle, após uma análise criteriosa da relação custo/benefício.

Portanto, o sistema de controles internos precisa estar adequado à estrutura da organização em que estiver implantado. Isto evidencia que esse sistema não possui uma estrutura padrão, considerando que as organizações diferem entre si em relação a estrutura, objetivo, composição, entre outros. É importante ressaltar que durante a sua implementação é necessário analisar quais os objetivos a serem atingidos com tais controles, afim de identificar quais as formas de controle mais eficientes para alcançar tais objetivos com excelência. Diante disso, as características supracitadas tornam os controles necessários à manutenção dos processos empresariais.

Podemos observar como um exemplo da relevância dos controles internos o caso Enron. Trata-se de uma empresa americana que se dedicava a exploração de gás natural e produção de energia de diversos tipos, mas ao longo dos anos também começou a diversificar a sua carteira de investimentos, incluindo áreas como frequência de internet, gerenciamento de risco e derivativo climático. Seu crescimento chegou a ser tão assombroso que a empresa se tornou a sétima maior companhia norte-americana. Logo veio à tona que aquele crescimento assombroso era derivado de processos fraudulentos, conhecidos como fraude do colarinho branco. O episódio desencadeou uma série de escândalos e fez com que o governo americano redigisse uma lei com o intuito de estabelecer procedimentos padrões para garantir razoável segurança nas demonstrações contábeis de empresas listadas na Bolsa de Valores, evitando assim uma saída em massa de investidores das empresas do país. A lei denominada de Lei Sarbanes-Oxley, conhecida por SOX, foi assinada em 30 de julho de 2002. É importante ressaltar que apesar de ser uma lei norte-americana, influencia indiretamente as empresas brasileiras, reflexo de um mercado globalizado.

De acordo com Santos e Lemes (2004),

[...] a Lei Sarbanes-Oxley é um pacote de reformas dedicado a ampliar a responsabilidade dos executivos, aumentar a transparência, assegurar mais independência ao trabalho dos auditores, introduzir novas regras aos trabalhos desses profissionais e reduzir os conflitos de interesses que envolvem analistas de investimentos. Esta lei amplia também substancialmente as penalidades associadas às fraudes e crimes de colarinho branco. (SANTOS e LEMES, 2004, <http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos12004/299.pdf>, p. 2)

2.3.1 Princípios fundamentais dos controles internos

A implantação e manutenção dos controles internos são de responsabilidade da administração das organizações. Já a avaliação destes controles é de responsabilidade dos profissionais que estejam realizando tais avaliações. Para avaliar o sistema de controles internos é necessário que sejam observados se os controles existentes obedecem aos princípios básicos de controle interno.

Para que o sistema de controles internos possa executar as suas funções, se faz necessário que alguns princípios sejam respeitados dentro das organizações. Os princípios de controle correspondem a medidas saneadoras que devem ser adotadas pela empresa.

Nascimento e Reginato (2010, p. 151) listam como os princípios de controle mais relevantes:

- Ambiente de controle – princípio que se sobrepõe aos demais por representar o conjunto de atitudes e posturas dos membros da alta administração;
- Rodízio de funções – promover o rodízio entre funcionários para que as atividades possam ser desenvolvidas a partir de visões distintas, o que favorece no aumento da produtividade e na diminuição de erros operacionais;
- Segregação de funções – objetiva evitar que o ciclo operacional em torno de um evento seja iniciado e finalizado por um único funcionário ou setor, o que pode acarretar, quando realizado pela mesma pessoa, fraudes;
- Delimitação de autoridade e responsabilidades – facilita o rastreamento dos eventos e a correta designação pela alta administração daqueles funcionários a quem serão delegadas as atividades ou autorizada a representação;
- Qualificação adequada dos funcionários – funcionários realizando funções compatíveis com o seu conhecimento operacional;
- Relação custo x benefício – os custos para implantação e manutenção dos controles internos não podem ser maiores que os benefícios decorrentes dos mesmos.
- Auditoria interna – o sistema de controles internos deve passar por avaliação periódica para que possíveis ajustes sejam feitos, otimizando o desempenho deste sistema.
- Confronto dos ativos com os registros - confronto periódico dos ativos com os registros contábeis para que a organização possa detectar desfalques ou erros nas demonstrações contábeis. Essa atividade deve ser executada pelo mesmo responsável pela guarda dos ativos em questão.

Nascimento e Reginato (2010) acreditam que os princípios dos controles internos não estão dispostos de forma desordenada, eles seguem uma sequência hierárquica segundo as suas naturezas, são elas: ambiente de controle, princípios relacionados aos recursos humanos e os princípios de natureza estritamente operacionais.

O ambiente de controle é tido como o mais importante deles, uma vez que envolve o comportamento e as atitudes oriundas da alta administração, partindo do ponto de que não adiantaria uma organização ter um sistema de controle interno em funcionamento se os membros da alta administração forem predispostos a cometer atos ilícitos.

Os princípios relacionados aos recursos humanos avaliam a postura dos funcionários quando no exercício de suas funções. A finalidade desse princípio é o direcionamento das condutas profissionais, uma vez que os desvios de conduta não podem ser detectados pelo sistema de registro contábil da organização, a empresa deve prever mecanismos que coíbam as ações que possam oferecer risco operacional ou gerar prejuízos.

Os princípios de natureza estritamente operacionais têm como objetivo assegurar que as informações dos eventos operacionais fluam de forma apropriada dentro da organização, facilitando a coesão na execução das atividades, garantindo que a empresa atinja os seus objetivos com eficácia.

Assim, os controles internos devem seguir estes princípios a fim de atingir sua eficácia e eficiência, garantindo um elevado grau de confiança nos registros contábeis e demais processos operacionais que influenciem as demonstrações contábeis.

2.3.2 Identificação dos controles internos

A avaliação do controle interno é realizada a partir da observação e análise dos ciclos de negócios da organização. Segundo Migliavacca (2008), os principais ciclos de negócios de uma organização são identificados através dos objetivos da mesma e podem ser classificados como: ciclo de tesouraria, ciclo dos pagamentos, ciclo de produção, ciclo de receitas e ciclo de informações financeiras.

Estes ciclos se complementam, mas é através da análise individual de cada um deles que o mapeamento de toda a operação da organização é realizado. Segundo Migliavacca (2008), o ciclo de tesouraria foca nos procedimentos que envolvem a movimentação do capital próprio ou de terceiros. O ciclo de pagamentos trata dos insumos adquiridos pela organização em troca da promessa de pagamento, ou seja, quais os requisitos necessários para a aquisição destes insumos. O ciclo de produção evidencia a transformação dos recursos adquiridos em bens ou serviços. O ciclo de receitas considera a transferência dos recursos produzidos e repassados a terceiros, em troca da promessa de recebimento. Por último, o ciclo das informações financeiras, referencia as informações compiladas e repassadas ao público interno e externo, através dos relatórios contábeis.

É importante ressaltar que os ciclos descritos por Migliavacca (2008) são os ciclos mais recorrentes nas organizações, porém é importante que o profissional responsável pela avaliação dos controles internos identifique quais são os ciclos relevantes para a sua organização, levando em consideração o segmento da mesma, podendo haver a identificação de ciclos relevantes que não foram descritos pelo autor.

Após a identificação dos ciclos relevantes à organização, iniciasse os testes de controle, a fim de medir o nível de segurança dos controles internos referentes a cada um dos ciclos identificados. A partir disto, pode-se medir a eficácia do sistema de controles internos e a adequação do mesmo aos objetivos da organização.

2.3.3 Avaliação dos controles internos

Ao avaliar um sistema de controles internos é necessário que se identifique o objetivo a ser atingido com o respectivo controle, qual deve ser o padrão deste controle e o que se espera do mesmo, só assim será possível avalia-lo e classifica-lo como eficiente ou identificar falhas e propor ajustes no mesmo.

De acordo com Almeida (2008) para avaliar os controles internos é necessário recolher as informações descritas nos manuais de procedimentos internos da organização, questionar os funcionários da empresa e examinar as operações. Segundo o autor:

A avaliação do sistema de controle interno compreende:

- Determinar os erros ou irregularidades que poderiam acontecer;
- Verificar se o sistema atual de controles detectaria de imediato esses erros ou irregularidades;
- Analisar as fraquezas ou falta de controle, que possibilitam a existência de erros ou irregularidades, a fim de determinar natureza, data e extensão dos procedimentos de auditoria;
- Emitir relatório-comentário dando sugestões para o aprimoramento do sistema de controle interno da empresa (ALMEIDA, 2008, p. 73).

Os controles internos são avaliados como eficientes quando abrangem os objetivos de salvaguardar os ativos, de fornecer razoável grau de confiabilidade nos

dados contábeis e obedecem às normas e procedimentos estabelecidos pela organização, atendendo também aos princípios fundamentais do controle interno.

A avaliação dos controles internos pode ocorrer através de um teste de controle denominado walkthrough. Este teste determina que após a identificação dos controles, uma transação seja selecionada aleatoriamente para que possa ser acompanhada a fim de validar a existência dos controles identificados, podendo obter segurança razoável acerca da existência e efetividade dos controles internos (BDO, 2009).

2.3.4 Sistema de controles internos nas instituições financeiras

Dentro da instituição financeira, a prática de controle interno é recorrente e necessária. Muitas falhas que poderiam resultar em perdas significativas para a instituição são mitigadas graças ao sistema de controles internos.

As instituições financeiras são regulamentadas pelo Banco Central do Brasil - BACEN, que exige determinados acompanhamentos e controles com o objetivo de evitar diversos problemas operacionais, o principal deles são as fraudes. A Resolução BACEN nº. 2.554, de 24 de agosto de 1998, consolidou as exigências de um Sistema de Controles Internos eficiente e eficaz, determinando às instituições financeiras a implantação e implementação a partir de 01/1999 da definição e estruturas de controles internos, e funcionamento a partir de 01/2000.

Assim determina a Resolução BACEN nº 2554, de 24 de agosto de 1998

Art. 1º Determinar às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implantação e a implementação de controles internos voltados para as atividades por elas desenvolvidas, seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais e o cumprimento das normas legais e regulamentares a elas aplicáveis.

Parágrafo 1º Os controles internos, independentemente do porte da instituição, devem ser efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e risco das operações por ela realizadas. (BACEN, 1998, <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=098186548&method=detalharNormativo>)

No Quadro 2, algumas das legislações que regulamentam os controles internos das instituições financeiras e demais organizações autorizadas a funcionar pelo BACEN.

| LEGISLAÇÃO VIGENTE | |
|--|---|
| Lei Federal nº 7.492, de 16 de junho de 1986. | Define os crimes contra o sistema financeiro nacional, e dá outras providências. |
| Lei Federal nº 9.613, de 03 de março de 1998. | Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta lei. |
| Resolução BACEN nº 2.554, de 24 de agosto de 1998. | Dispõe sobre a implantação e implementação de sistema de controles internos. |
| Resolução BACEN nº 3.380, de 29 de junho de 2006. | Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional. |

Quadro 2 – Legislação vigente – controle interno

Fonte: Elaborado pela autora.

A Resolução BACEN nº 2.554 também prevê que os controles internos devem contemplar

- I – A definição de responsabilidades dentro da instituição;
- II – A segregação das atividades atribuídas aos integrantes da instituição de forma que seja evitado o conflito de interesses, bem como meios de minimizar e monitorar adequadamente áreas identificadas como de potencial conflito da espécie;
- III – Meios de identificar e avaliar fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos da instituição;
- IV – A existência de canais de comunicação que assegurem aos funcionários, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a confiáveis, tempestivas e compreensíveis informações consideradas relevantes para suas tarefas e responsabilidades;
- V – A contínua avaliação dos diversos riscos associados às atividades da instituição;
- VI – O acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma a que se possa avaliar se os objetivos da instituição estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como assegurar que quaisquer desvios possam ser prontamente corrigidos;
- VII – A existência de testes periódicos de segurança para os sistemas de informações, em especial os mantidos em meio eletrônico. (BACEN, 1998, <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=098186548&method=detalharNormativo>)

Assim, pode-se afirmar que o disciplinamento do BACEN e dos demais órgãos reguladores tem por função mitigar, por meio da legislação, a ocorrência de erros e fraudes em instituições financeiras. Tendo em vista que o risco envolvido nas operações destas instituições é muito elevado, uma vez que os produtos das mesmas são, em suma maioria, recursos monetários. Diante do exposto, é de grande importância que existam controles internos eficazes, cumprindo a função de reduzir estes riscos ou, quando possível, torna-los nulos.

2.4 O Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo faz circular a maior parte dos seus ativos, pagando suas dívidas e realizando seus investimentos (BACEN, 2021).

O SFN é regulado pela Lei Federal nº 4.595/64 e constituído pelo Conselho Monetário Nacional - CMN, Banco Central do Brasil - BACEN, Banco do Brasil - BB, Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico - BNDES e demais instituições financeiras públicas e privadas.

O SFN possui dois subsistemas, o normativo e de supervisão e o operacional. O subsistema normativo e de supervisão é o responsável pela regulação e controle operacional e é composto pelo Conselho Monetário Nacional, Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP, Conselho de Gestão da Previdência Complementar CGPC, Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários - CVM e Secretaria de Previdência Complementar - SPC. Já o subsistema operacional executa as operações em si e é composto pelas instituições que operam efetivamente no mercado financeiro.

Segundo Ferreira (2014),

O Subsistema de Supervisão tem como função editar normas que definam os parâmetros para transferência de recursos dos poupadores aos tomadores e controlar o funcionamento das instituições e entidades que efetuem atividades de intermediação financeira. (FERREIRA, 2014)

O Subsistema Operacional “tem como função operacionalizar a transferência de recursos do poupador para o tomador, de acordo com as regras estabelecidas pelas entidades integrantes do Subsistema de Supervisão” (FERREIRA, 2014, p. 3).

O Conselho Monetário Nacional é o órgão máximo do SFN, ele é o responsável por expedir regulamentos que assegurem o bom funcionamento do SFN. O BACEN relaciona como as principais funções do CMN:

[...] adaptar o volume dos meios de pagamentos às reais necessidades da economia; regular o valor interno e externo da moeda e o equilíbrio da balança de pagamentos; orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras; propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros; zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras; coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária e da dívida pública interna e externa. (BACEN, <http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>)

Os outros dois órgãos normativos, o Conselho Nacional de Seguro Privado – CNSP e o Conselho de Gestão Previdenciário Complementar - CGPC, são responsáveis pela fixação das diretrizes dos seguros privados e da previdência complementar. Porém, como as instituições reguladas pelo CNSP e CGPC se diferenciam das demais instituições financeiras, é necessário que órgãos específicos sejam responsáveis por sua regulamentação. O CMN é responsável por intervir na regulamentação das instituições que se referem aos Seguros Privados e a Previdência Complementar, sempre que necessário.

O BACEN, órgão diretamente ligado ao CMN,

[...] é responsável por garantir o poder de compra da moeda nacional, tendo por objetivos: zelar pela adequada liquidez da economia; manter as reservas internacionais em nível adequado; estimular a formação de poupança; zelar pela estabilidade e promover o permanente aperfeiçoamento do sistema financeiro. (BACEN, <http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>)

O BACEN é o órgão responsável por supervisionar as normas estabelecidas pelo CMN, incentivando a formação de indivíduos poupadores e credores. As demais instituições financeiras, regulamentadas e supervisionadas pelo CMN e pelo BACEN, são as responsáveis pela intermediação com os consumidores finais. Atuam no mercado financeiro e possibilitam a transferência de recursos entre poupadores e credores. Entre estas organizações operadoras estão às instituições financeiras captadoras de depósitos a vista, a exemplo das Cooperativas de crédito (objeto estudo dessa pesquisa) que atuam com as carteiras comerciais, de investimentos, de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil, de crédito e de financiamento.

A cooperativa de crédito segundo o BACEN

É uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são ao mesmo tempo donos e usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços. Nas

cooperativas de crédito, os associados encontram os principais serviços disponíveis nos bancos, como conta corrente, aplicações financeiras, cartão de crédito, empréstimos e financiamentos. Os associados têm poder igual de voto independentemente da sua cota de participação no capital social da cooperativa. O cooperativismo não visa lucros, os direitos e deveres de todos são iguais e a adesão é livre e voluntária. (BACEN, <http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>)

3 METODOLOGIA

A metodologia dessa pesquisa apresenta alguns enfoques quanto aos objetivos, a forma de coleta de dados e os tipos de abordagem. Este item tem como finalidade principal descrever o caminho seguido para a realização desta pesquisa, buscando reunir subsídios suficientes para responder a problemática apresentada.

3.1 Caracterização da pesquisa

Para Gil (2010) pesquisa se define como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. De acordo com Michel (2015), a pesquisa possibilita a geração do conhecimento e o descobrimento da realidade.

A pesquisa aqui apresentada emprega o método descritivo e exploratório. A pesquisa descritiva tem o propósito de analisar, com a maior precisão possível, fatos ou fenômenos em sua natureza e características, buscando observar, registrar e analisar suas relações, conexões e interferências (MICHEL, 2015). Ou seja, este tipo de pesquisa permite a utilização de procedimentos padrões, tendo como finalidade a observação, identificação, análise e interpretação de informações coletadas do objeto de estudo em questão. Já a pesquisa exploratória tem como função recolher informações e conhecimentos prévios sobre o problema para o qual se procura respostas (MICHEL, 2015). O método exploratório foi empregado com o objetivo de auxiliar no entendimento e resolução do problema da pesquisa.

Quanto à natureza do objetivo, a pesquisa se configura através de um estudo prático do tipo estudo de caso. Raupp e Beuren (2012) conceituam o estudo de caso como o “preferido pelos pesquisadores que desejam aprofundar seus conhecimentos a respeito de determinado caso específico”. Se tratando de um estudo de caso, também foram utilizadas fontes primárias, ou seja, informações obtidas na cooperativa pesquisada, não divulgadas em caráter público.

A pesquisa tem uma abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa “não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema. Não pretende numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas” (RICHARDSON e PERES, 2010). A pesquisa tem esse entendimento por apresentar respostas subjetivas, não podendo ser traduzidas em números ou estatísticas.

3.2 Coleta e análise dos dados

Para esse estudo de caso foi selecionada uma Cooperativa de Crédito do Estado da Paraíba, com Sede situada no município de Campina Grande – PB, que tem como produto principal o empréstimo consignado. A escolha da instituição se deu graças a acessibilidade irrestrita as informações necessárias para elaboração desse estudo, já que a autora é colaboradora efetiva da instituição e atua no processo de análise e concessão de crédito.

Fundada em abril de 1999, trata-se de uma cooperativa de crédito segmentada, filiada ao Sistema Sicredi, com quadro social composto por servidores públicos alocados no Estado da Paraíba. Em dezembro de 2021, contava com 8.800 associados e aproximadamente 70 colaboradores, distribuídos entre a Sede Administrativa e as 7 unidades de atendimento. A mesma é considerada uma cooperativa de médio porte, segundo o Sistema Sicredi.

Para análise, foi realizado um levantamento documental com o intuito de reunir informações relevantes ao tema do estudo. Foram extraídas informações de relatórios anuais, divulgados pela própria cooperativa no ano de 2021, e de manuais internos de orientação quanto às práticas sistêmicas. As demais informações foram levantadas a partir da análise aprofundada das rotinas exercidas pela autora, bem como pela imersão da mesma nas demais rotinas operacionais, acompanhando e trocando experiências com os demais colaboradores envolvidos no processo. As informações foram coletadas durante o mês de dezembro de 2021, período em que há um crescimento na procura pelo empréstimo consignado. As informações foram filtradas e organizadas no decorrer do mês de janeiro de 2022, período em que esse estudo começou a ser redigido.

Com as informações obtidas, foi possível descrever as etapas do processo e o sistema adotado para solicitação, análise e liberação de empréstimos consignados, bem como avaliar o papel dos controles internos nesse processo, observando se o mesmo segue as exigências dos órgãos reguladores e se apresenta efetividade.

3.3 Limitações da Pesquisa

A pesquisa foi realizada por meio de análise documental, análise aprofundada de rotinas operacionais e com a troca de experiências entre a autora e os demais colaboradores da instituição. Em razão disso, a pesquisa ficou limitada ao entendimento técnico da autora, ao entendimento técnico dos demais colaboradores e as informações de caráter público, divulgadas pela própria instituição. É importante ressaltar que o estudo não violou o sigilo comercial e empresarial ou infligiu a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

4 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS DADOS

A instituição financeira aqui analisada é uma cooperativa de crédito situada no Estado da Paraíba. Atualmente possui cerca de 8.800 associados, ativos financeiros que ultrapassam os 305 milhões de reais, patrimônio líquido superior a 65 milhões de reais e saldo em carteira de crédito de aproximadamente 215 milhões de reais. Tem como missão contribuir com o bem-estar dos cooperados mediante educação, orientação e soluções econômico-financeiras. É classificada como uma instituição de porte médio em função do número de associados que é superior a 5.000. Tem como público alvo os servidores públicos alocados no Estado da Paraíba e seus dependentes. Em razão do sigilo empresarial, sua razão social será preservada nesse estudo.

A assembleia de fundação ocorreu no dia 06 de abril de 1999, ano em que também aconteceu a autorização de funcionamento por parte do Banco Central do Brasil. O processo de associação teve início assim que autorizado o funcionamento, mas as operações de crédito só tiveram início no mês de março de 2000.

Um dos diferenciais das cooperativas de crédito é a facilidade ao acesso dos produtos por ela ofertados. Ao se associar, cada associado passa a ter direito a uma conta corrente de livre movimentação que é a porta de entrada para acesso a todos os produtos e serviços da cooperativa. Essa cooperativa em especial tem como produto principal o empréstimo consignado.

4.1 Estrutura organizacional

4.1.1 Diretoria Operacional

A Diretoria Operacional é responsável pelo gerenciamento do risco operacional, do risco de mercado e do risco de crédito. É de responsabilidade dessa diretoria administrar o risco do objeto da sociedade, ou seja, é responsável pela operação em si.

Entre suas funções está o envio de informações relativas às operações de crédito ao Departamento de Monitoramento do Sistema Financeiro e de Gestão da Informação, para que sejam registradas no Sistema de Informações de Crédito - SCR, conforme determinação da Circular BACEN nº 3.445. Também é função dessa diretoria o cadastro das informações dos associados no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS, onde são cadastrados o CPF ou CNPJ e data de início do relacionamento com a instituição financeira, conforme orienta a Circular BACEN nº 3.347.

4.1.2 Diretoria Executiva

Conforme orienta a Resolução CMN nº 2451, todas as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN devem segregar a administração de recursos de terceiros das demais atividades da instituição, assim como designar um diretor responsável para responder civil, criminal e administrativamente pela gestão e supervisão dos recursos. Sendo assim, o diretor executivo é o colaborador responsável pelo gerenciamento dos recursos de terceiros, sendo essa a sua única designação na instituição.

4.1.3 Gerência Regional

A gerência regional tem como responsabilidades o controle, a fiscalização e o gerenciamento da rotina corporativa, seja ela comercial, operacional ou administrativa. Cabe à gerência analisar as tendências de mercado, as melhores oportunidades de investimentos, custos e benefícios, participar de planejamentos estratégicos da instituição e controlar as contas bancárias junto ao BACEN. Também é atribuição dessa gerência a gestão das equipes de negócio e retaguarda e a prestação dos resultados junto à diretoria.

Na Instituição analisada, a gerência regional é dividida em duas frentes. A primeira é a gerência regional comercial, responsável por toda a área de negócios, internamente conhecida como linha de frente. A segunda é a gerência regional de controladoria, responsável por todos os setores administrativos, internamente conhecidos como retaguarda.

4.1.4 Setor comercial

O setor comercial, ou de negócios como é tratado internamente, tem como principais atividades a prospecção de novos associados, de novos convênios e a venda de produtos financeiros. Os colaboradores desse setor participam de várias qualificações ao longo do ano para que possam estar sempre por dentro das normas e legislações vigentes, das tendências de mercado e do plano de ação da instituição. A execução das atividades desse setor precisa estar alinhada com o plano de marketing e o plano de negócios da instituição. Este setor é composto pela central de relacionamento, unidades de atendimento e caixas (físicos e eletrônicos)

4.1.5 Setor administrativo

Cabe ao setor administrativo o gerenciamento das finanças, tais como, a análise e planejamento financeiro, administração dos custos e despesas, conferência da documentação exigida nos processos de filiação e obtenção de produtos financeiros, análise e liberação das operações de crédito, controle de fluxos de caixa e prestação de contas mensal. Na cooperativa estudada, este setor engloba os departamentos de conformidade, cobrança e recuperação de crédito, contas a pagar, RH, gestão de pessoas, marketing e arquivo.

4.1.6 Setor contábil

O setor contábil atua no planejamento dos sistemas de registros e operações contábeis. Entre as suas funções podemos destacar o atendimento das necessidades administrativas e das exigências legais, a classificação e avaliação das receitas e despesas, o acompanhamento da formalização dos contratos, no que compete aos aspectos contábeis, a análise e fiscalização da implantação e execução de sistemas financeiros e contábeis, o gerenciamento de controles auxiliares e a elaboração e assinatura de relatórios, balancetes, balanços e demonstrativos econômicos, financeiros e patrimoniais. Este setor também é o responsável pela realização de serviços de auditoria e emissão de parecer e informações sobre a área de atuação.

Outra importante função do setor contábil é a publicação e encaminhamento dos balancetes mensais, semestrais e anuais ao BACEN, tendo como prazo o último dia do mês subsequente à competência para o mensal, datas bases março, junho, setembro e dezembro para o semestral e noventa dias a contar de sua competência para o anual.

4.2 Ciclos de negócios relevantes no estudo

Conforme descrito por Migliavacca (2008), os ciclos de negócios que possuem sistema de controles internos adequados conforme os órgãos reguladores são os ciclos de pagamento, tesouraria, receitas, produção e informações financeiras. O autor enfatiza que para determinar os ciclos de negócios passíveis de avaliação de controles internos é necessário evidenciar o objetivo proposto pela instituição, uma vez que nem todos os ciclos podem fazer parte da instituição ou até mesmo estarem presentes, mas não serem relevantes ao ponto de precisarem de avaliação dos controles internos.

Considerando que a cooperativa estudada tem como operação principal a concessão de empréstimo consignado, que é caracterizado como a disponibilização de recursos financeiros para funcionários públicos de órgãos conveniados, tendo como condição o pagamento por meio de desconto em folha pagamento, verifica-se que os ciclos relevantes desta instituição são os de receitas, tesouraria e informações financeiras. Os demais ciclos ficam em segundo plano por não estarem diretamente ligados a essa modalidade de crédito, objeto desse estudo.

Neste estudo, o ciclo de receitas é evidenciado no processo de concessão do empréstimo consignado, uma vez que a receita da instituição é em maior parte decorrente dessa linha de crédito. O ciclo de tesouraria é evidenciado no processo financeiro de liberação de recursos aos associados e recebimento dos mesmos pela instituição. Já o ciclo das informações financeiras tem como foco a convergência destes processos em relatórios de gestão e demonstrativos contábeis.

4.2.1 Processo de análise e associação

A cooperativa de crédito estudada oferece como principal produto financeiro o empréstimo consignado com desconto em folha de pagamento, sem valor mínimo ou máximo estipulado pela instituição. Mesmo não havendo um valor máximo fixado pela instituição, a liberação do crédito está condicionada a uma análise do perfil financeiro do solicitante, obedecendo às orientações previstas na LEI FEDERAL nº 13.172, de 21 de outubro de 2015, que determina que o valor concedido através do empréstimo consignado não ultrapasse 35% do valor da renda total do solicitante. Esse percentual limite é popularmente conhecido como margem consignável.

Na cooperativa estudada, para ter acesso a essa linha de crédito é necessário o cumprimento de alguns requisitos. O primeiro deles é que o interessado seja servidor público alocado no Estado da Paraíba. O segundo requisito é que o interessado seja associado da cooperativa. O terceiro requisito é que a cooperativa tenha convênio com o órgão público ao qual o servidor público está vinculado. O quarto e último requisito é que o interessado possua margem consignável disponível. Diante desses requisitos, é essencial que o interessado apresente seu comprovante de renda no início do atendimento, pois é através desse comprovante que a equipe de negócios confirma a elegibilidade para a contratação do empréstimo consignado junto à cooperativa. Esta verificação configura o primeiro ponto de controle da cooperativa, pois impede que a instituição elabore propostas para interessados que não poderão utilizar-se do serviço por não atender aos requisitos básicos, o que configuraria um desperdício de tempo de trabalho. Esta primeira verificação é feita pelo setor comercial atuante nas unidades de atendimento (agências), com quadro de colaboradores composto por assistentes de negócios, gerente de negócios e gerente de agência.

A partir deste primeiro contato e após verificação de elegibilidade, é observado se o interessado faz parte do quadro de associados. Caso não é iniciado o processo de associação.

A fim de dar continuidade ao processo de associação, o interessado deve fornecer os seguintes documentos para análise e emissão da Proposta de Filiação:

| DOCUMENTO | FINALIDADE |
|---|--|
| Documento de identificação (RG, CNH, etc) | - Efetuar o cadastro do solicitante. |
| CPF | - Efetuar o cadastro do solicitante; - Realizar consulta da situação deste na Receita Federal (situação irregular é um impeditivo para a filiação) - Realizar consulta de débitos restritivos (dívidas ativas não é um impeditivo para a filiação) |
| Comprovante de renda (contracheque) | - Efetuar cadastro do solicitante; - Realizar análise para confirmar se há o cumprimento de todos os requisitos preestabelecidos. |
| Comprovante de residência | - Efetuar cadastro do solicitante. |

Quadro 3 – Documentos necessários para o processo de filiação.

Fonte: Elaborado pela autora.

Após a disponibilização destes documentos, estando tudo em conformidade, é emitida a Proposta de Filiação. Além das informações pessoais e de endereço, essa proposta trás dois itens muito importantes e de preenchimento obrigatório, são eles: o formulário PPE (Pessoa Politicamente Exposta) e a Declaração de Propósito, onde o interessado vai informar quais são os produtos ofertados pela cooperativa que ele tem interesse em adquirir. Os mais sinalizados são as linhas de crédito. Os documentos apresentados pelo solicitante são fotocopiados e enviados eletronicamente para o departamento de liberação cadastral, posteriormente são arquivados em pastas. A etapa de filiação é iniciada pelos colaboradores do setor comercial e finalizada pelos colaboradores do setor administrativo.

O departamento de liberação cadastral recebe a proposta de filiação juntamente com a documentação disponibilizada pelo solicitante. A partir daí é iniciado o processo de conferência e validação das informações prestadas. A filiação do solicitante só é validada após o parecer favorável do departamento de liberação cadastral. Mediante parecer favorável, as informações são lançadas no sistema interno da cooperativa e uma conta corrente é gerada automaticamente. Por fim, a diretoria operacional registra os dados do novo associado no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS, conforme regulamenta a Circular BACEN 3.347. Só após esse processo, o associado tem acesso aos produtos e serviços ofertados pela cooperativa.

4.2.2 Operações de crédito: da solicitação a concessão de empréstimo consignado

Conforme mencionado anteriormente, a cooperativa de crédito estudada oferece como produto principal o empréstimo consignado (objeto de estudo dessa pesquisa) com desconto em filha de pagamento.

A solicitação desse produto financeiro tem início a partir da visita do associado a uma das unidades de atendimento ou a solicitação de simulação pelos canais digitais. Após verificação e confirmação de que o solicitante é servidor público e associado da cooperativa, a equipe comercial, precisamente os Assistentes de Negócios, verifica se há convênio ativo entre a cooperativa de crédito e o órgão público ao qual o solicitante é alocado. Confirmado o convênio, é solicitado ao associado o comprovante de renda para verificação de possível margem consignável disponível. Esta verificação configura o primeiro ponto de controle da instituição, tendo em vista que impede que a mesma elabore propostas para associados que não estejam aptos a concessão de crédito, ocasionando um

desperdício de tempo de trabalho. Essa etapa de verificação é realizada exclusivamente pelo setor comercial.

A partir desse primeiro contato e após a verificação dos documentos apresentados, é realizada uma simulação de crédito, a qual tem por função identificar as necessidades do associado quanto ao valor e ao prazo para pagamento, tendo como ponto de partida a margem consignável disponível e a renda do mesmo.

Outros indicadores são considerados durante o processo de simulação, pois determinam a taxa de juros que será considerada na operação, são eles: o Indicador de Soluções por Associado (ISA), a Margem de Contribuição (MC) e a Consulta Bureau Restritivos.

O Indicador de Soluções por Associado (ISA) demonstra a quantidade de soluções que estão em uso pelo associado, onde cada produto ou serviço utilizado representa um ponto no indicador. Por exemplo, um associado que utiliza os produtos e serviços de conta corrente, cheque especial, cartão de crédito, seguro automotivo, seguro de vida e investimentos, possui um ISA 6. Já a Margem de Contribuição (MC) representa uma visão gerencial do quanto o associado contribui para a instituição através da utilização das soluções financeiras. A média de margem de contribuição dos associados da cooperativa analisada é de 4% a 6% da renda mensal. Em via de regra, quanto mais produtos e serviços da cooperativa o associado utilizar, melhor será a taxa de juros praticada nas concessões de crédito. Essas informações ficam disponíveis no relatório analítico do associado, encontrado no Sistema CRM Operacional.

A Consulta Bureau Restritivos, como o próprio nome sugere, trata-se de um sistema interno utilizado para realizar a consulta de possíveis débitos em nome do associado. Esse sistema agrupa as informações disponibilizadas pelo Sistema de Proteção ao Crédito (SPC), Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC), Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR), Títulos Protestados em Cartório e Débitos Internos. Através desse sistema, também é possível verificar a pontuação do Score do associado, que pode variar de 0 a 1000 pontos. É importante ressaltar que a existência de débitos não é fator impeditivo para a concessão de empréstimo consignado, mas tal situação influencia diretamente na taxa de juros que será praticada.

Após análise dos indicadores e identificação da taxa de juros que será praticada na operação, conforme tabela de juros em vigência, a simulação é feita e apresentada ao associado solicitante. Após o aval do associado, o Gerente de Negócios lança a proposta no sistema integrado da Instituição com os seguintes dados: produto, prazo, órgão conveniado, matrícula do servidor público, data de origem do empréstimo e data limite, período de carência (se houver), data do primeiro vencimento e valor da parcela. Depois de lançada, a proposta vai para a esteira de crédito onde é analisada em três instâncias, são elas: gerência de agência, gerência regional comercial e diretoria de operações, onde todos precisam dar parecer favorável à liberação do crédito. Assim, verifica-se o segundo ponto de controle, uma vez que existe a participação de colaboradores distintos no processo de criação, inserção e análise da proposta.

Uma vez aprovada, a proposta volta ao setor comercial. Cabe ao setor comercial gerar o contrato de concessão de empréstimo consignado e recolher as assinaturas do associado solicitante. Após assinado, o contrato é enviado ao departamento de Conformidade.

Cabe ao departamento de Conformidade analisar e confirmar os dados do processo, desde a análise de crédito até a assinatura do contrato. Também é função desse departamento entrar em contato com o órgão conveniado e realizar os procedimentos para autorização do desconto referente à parcela do empréstimo consignado. Depois de autorizado pelo órgão conveniado, o processo de concessão de empréstimo passa para a fase de liberação do crédito. Nessa fase, toda a documentação é encaminhada ao setor administrativo para que seja liberado o crédito. A liberação dos recursos é feita por um colaborador específico, conhecido internamente como liberador. Essa liberação é feita através de comandos sistêmicos e a disponibilização do crédito é feito eletronicamente, o que possibilita o acompanhamento e gerenciamento desta operação. Assim, outro ponto de controle é evidenciado, tendo em vista que a movimentação financeira dos recursos é realizada através de meios eletrônicos, eximindo o manuseio de papel moeda.

Para a disponibilização do crédito ao associado solicitante, é gerado um arquivo de exportação, onde consta o valor e a conta corrente de destino. A transferência do valor só não será efetivada quando identificado erro na exportação dos dados, acarretando em suspensão da transferência até que os dados sejam corrigidos. Ao final da transferência de valores, é gerado um resumo de itens transmitidos.

Após a transmissão e a emissão do resumo dos itens transmitidos, o liberador fica incumbido de gerar, diariamente, um relatório dos itens transmitidos e encaminhar para os respectivos órgãos conveniados, para possam controlar os empréstimos consignados, concedidos pela instituição financeira.

Assim, foi identificado no processo de concessão de empréstimos consignados da cooperativa estudada, a segregação de funções no que tange os departamentos e colaboradores envolvidos, resultando no baixo risco ao processo descrito, ou seja, observa-se que no processo de operações de crédito existem vários pontos de controle, o que previne a ocorrência de erros ou até mesmo fraudes e que infere na efetividade do sistema de controles internos, uma vez que apresenta baixo risco os objetivos propostos por tal sistema.

O Quadro 4 descreve as fases de controle identificadas e os riscos mitigados a partir de cada uma delas.

| FASE | RISCO MITIGADO |
|--|--|
| Cadastro e atualização cadastral. | Atende a Circ. BACEN 3.347, uma vez que o Departamento Comercial alimenta o sistema interno da organização com os dados do cliente e a Diretoria administrativa registra tais dados no CCS. |
| Análise de crédito | Impede que a organização libere empréstimos a terceiros sem que os mesmos tenham condições de quitar, garantindo o equilíbrio de liquidez. |
| Aprovação da proposta inserida no sistema | Com a aprovação do gerente regional comercial, a organização apresenta segregação de funções neste aspecto e resguarda a operação, uma vez que este avalia se a proposta foi inserida no sistema de forma fidedigna, garantindo também que as informações financeiras geradas a partir desta proposta também sejam fidedignas. |
| Aprovação do órgão conveniado a Instituição Financeira do empréstimo consignado. | Com a aprovação, a Instituição se resguarda de que após a liberação do empréstimo o desconto em folha acontecerá conforme previsto, incorrendo em recebimento no prazo estipulado |

| | |
|----------------------|---|
| | das parcelas do empréstimo. |
| Liberação do crédito | Realizado através de comandos sistêmicos, com disponibilização do valor via transferência, garantindo celeridade e segurança ao processo, já que exige o manuseio de papel moeda. |

Quadro 4 – Etapas de controle

Fonte: Elaborado pela autora.

É possível verificar que a cooperativa apresenta controles internos efetivos, que podem ser verificados e confirmados através do sistema, tendo em vista que em sua maioria são decorrentes de parametrização. Outro ponto válido de destaque é que o sistema é manuseado pelos colaboradores, e todos possuem suas funções definidas e senhas pessoais individuais e intransferíveis para acesso e manuseio do sistema. É importante mencionar que o acesso do colaborador ao sistema fica registrado, assim como todas as operações realizadas por ele, podendo ser solicitado a qualquer momento os relatórios de movimentação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de caso buscou destacar a importância dos controles internos como ferramenta essencial para a cooperativa de crédito analisada, evidenciando a sua contribuição e relevância frente ao combate aos erros e as fraudes financeiras, contribuindo para a eficiência e eficácia de sua administração.

No decorrer do estudo, muitas informações acerca dos controles internos foram evidenciadas. Acredita-se que, por se tratar de um sistema de grande relevância, os órgãos de apoio e de controle intensificarão os normativos e resoluções acerca do tema, bem como a legislação, se tornando cada vez mais criteriosa quanto ao cumprimento das exigências estabelecidas.

O objetivo geral deste estudo foi alcançado quando evidenciou os benefícios que os controles internos trazem para a cooperativa, através de ferramentas que auxiliam no gerenciamento e reduzem potencialmente os erros e riscos operacionais. Por isso é primordial que o sistema de controle esteja adequado à instituição.

Foi possível identificar que a instituição apresenta políticas de controles internos, assim como procedimentos parametrizados, conforme determina a Resolução BACEN nº 2.554. A existência de manuais internos de orientação do processo de concessão de empréstimo consignado, alvo do estudo, possibilita que os colaboradores estejam orientados para um objetivo comum, o que contribui para o aumento da segurança nas operações realizadas.

Assim, em resposta a questão problema apresentada, verificou-se que os controles internos são efetivos diante do disciplinamento dos órgãos reguladores, incluindo ao que se refere à formalização das normas internas da instituição.

Este artigo se limitou evidenciar os controles internos de uma Cooperativa de Crédito do Estado da Paraíba frente ao processo de análise e concessão de empréstimos consignados, observando se a mesma atende as exigências dispostas nas normas regulatórias. O presente artigo é finalizado deixando como sugestão para estudos futuros a análise da relação entre os controles internos e a auditoria interna e externa, e como as informações oriundas dessas ferramentas de controle contribuem para a elaboração das demonstrações contábeis.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria**: um curso moderno e completo. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ATTIE, William. **Auditoria**: conceitos e aplicações. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BACEN – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Busca de normas**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/buscanormas_especificos/2020/Decreto_10139/Listagem_com_os_atos_normativos_vigentes_inferiores%20a_decreto_Decreto_10139_CMN.pdf>. acesso em 14 fev. 2022

Banco Central do Brasil - BACEN. **Dispõe sobre Microfinanças e Cooperativismo**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?MICROFIN>>. Acesso em 26 jan. 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

DUARTE, C.A.S; LOPES, J.J.C; SANTOS, L.M. **Cooperativas**: um levantamento bibliométrico da produção científica do ENANPAD entre 2010-2014. Desafio Online, Campo Grande, v.1, n. 1, art. 7, Abril 2016.

FERREIRA, Ricardo J. **Contabilidade de Instituições financeiras**. 2ª Ed. São Paulo: Ferreira, 2014.

GAWLAK, Albino; TURRA, Fabiane Ratzke. **Cooperativismo**: Filosofia de vida para um mundo melhor. Paraná: Linarth, 5. Ed. 2011.

GIL, Ant nio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLLO, V.; SILVA, T.P. Eficiência global no desempenho econ mico-financeiro de cooperativas de crédito brasileiras. **Revista de Contabilidade e Organiza es**. São Paulo, v25/ 43-55, 2015.

GOVERNO FEDERAL – PLANALTO. **Busca legisla o**. Disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/portal-legis/legislacao-1/leis-ordinarias>>. Acesso em 05 fev. 2022.

JUNIOR, Antonio Guerra **Cooperativas de crédito mútuo no contexto do sistema financeiro**. Disserta o de Mestrado. – USCS, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Mestrado em Administra o, 2013. Disponível em: <<https://www.uscs.edu.br/pos-stricto-sensu/arquivo/511>>. Acesso em 03 fev. 2022.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elabora o de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2015.

MIGLIAVACCA, Paulo N. **Controles internos nas organiza es**: fraudes, corrup o, ineficiências. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

NAKAGAWA, Masayuki. **Introdução à controladoria**: conceitos, sistemas, implementação. São Paulo: Atlas, 2013.

NASCIMENTO, A.M.; REGINATO, L. **Controladoria**: instrumento de apoio ao processo decisório. São Paulo:Atlas, 2010.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria (Org.). Como elaborar monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry; PERES, José Augusto de Souza. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SANTOS, Luciana de Almeida Araújo; LEMES, Sirlei. **A lei Sarbanes-Oxley**: uma tentativa de recuperar a credibilidade do mercado de capitais norte-americano. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos12004/299.pdf>>. Acesso em: 11 fev 2022.

Sindicato e Organização das Cooperativas Brasileiras do Estado da Paraíba (OCB-PB). **Dispõe sobre Cooperativismo**. Disponível em: <<https://www.paraibacooperativo.coop.br/cooperativismo/historia-do-cooperativismo>>. Acesso em 04 fev. 2022