

Qualidade e Auditoria no Banco do Brasil: verificação do acesso e atendimento das agências, segundo a SARB 04/2009

Adriano Campos Ribeiro¹, Paulo Ricardo Samarani²

¹ Acadêmico do Curso de Sistemas de Informação da ULBRA Guaíba

< adriano.tecl@gmail.com >

² Professor Orientador do Curso de Sistemas de Informação da ULBRA Guaíba

< paulosamarani@gmail.com >

Resumo: O presente artigo busca expor o projeto acadêmico a ser realizado junto ao Banco do Brasil (BB), que, primeiramente, busca identificar como a Auditoria é vista dentro do BB, sua importância dentro da estrutura organizacional e quais são os modelos e mecanismos utilizados pela instituição em seus processos de auditoria.

Diante dessas informações, pretende-se elaborar um instrumento de verificação que possa ser utilizado pelo BB que aponte qual(ais) a(s) necessidade(s) de adaptação de suas agências diante das novas diretrizes de atendimento bancário, especificadas na SARB 04/2009, pela Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), especificamente nos pontos: acesso às agências bancárias e acessibilidade aos canais de atendimento disponibilizados, observados sob o aspecto tecnológico (hardware e software), indicando o grau de urgência (tempo) com que as mudanças necessárias sejam implementadas.

Palavras-chave: auditoria, Banco do Brasil, acessibilidade

Abstract: This article intends to expose an academic project to be realized into Banco of Brasil (BB), which, first, intends to identify how the audit is seen within the BB, its importance within the organizational structure and what are models and mechanisms used by the institution in its audit processes.

With this information, the intention is to develop an instrument of verification that can be used by the BB that point the necessities for adjustment of their bank agencies before the new guidelines of banking service, specified in SARB 04/2009 for the Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), specifically in sections: access to bank agencies and the accessibility to channels of assistance available, observed in the technological aspect (hardware and software), indicating the degree of urgency (time) with the necessary changes must be implemented.

Key-words: audit, Banco do Brasil, accessibility

1 - INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta uma proposta para o desenvolvimento de um método/ferramenta de verificação que contemple a SARB¹ 04/2009, que trata sobre as regras relativas ao atendimento a ser prestado aos consumidores pelas instituições financeiras signatárias da FEBRABAN² em sua rede de agências, no que ela envolva alterações/implantações de tecnologia nos aspectos de atendimento aos clientes e acessibilidade aos canais de atendimento disponibilizados pelo BB, adequando aos modelos de Auditoria já utilizados atualmente pela Instituição Financeira (IF).

Entende-se que atualmente inseridas num contexto globalizado, as empresas vivem num acirrado ambiente de competição, e o êxito nos negócios chega pelos diferenciais que são apresentados. As instituições financeiras ofertam a seus clientes praticamente a mesma cesta de produtos e serviços. Assim, o que faz um

¹ SARB – Sistema de Auto-Regulação Bancária

² FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos, principal entidade representativa do setor bancário brasileiro

banco ganhar ou perder seus clientes? Segundo Brito (1995), uma das chaves para a sobrevivência das empresas a longo prazo pode ser resumida em “atendimento de qualidade a seus clientes”.

OBJETIVOS DO TRABALHO

O objetivo principal deste trabalho é prover à instituição financeira um instrumento de verificação capaz de verificar se as exigências previstas nas novas diretrizes, especificadas na SARB 04/2009, estão sendo atendidas pelo banco.

Os objetivos a serem alcançados, além do acima citado, são:

- Identificar a estrutura tecnológica que a SARB 04/2009 exige das instituições financeiras para cumprimento das normas;
- Verificar a estrutura tecnológica existente hoje no Banco do Brasil, quanto à estrutura e a necessidade imposta pela SARB 04/2009 (software e hardware);
- Buscar nos atuais modelos/instrumentos de verificação utilizados pela empresa se existe(m) modelo(s) que possam ser utilizados nesta verificação;
- Medir o impacto das mudanças necessárias, com relação a despesas provocadas pela alteração da estrutura de atendimento;
- Mensurar os benefícios decorrentes desta verificação quanto à imagem da Instituição Financeira e aos riscos legais decorrentes da não implantação das diretrizes

2 - REFERENCIAL TEÓRICO

Um dos principais objetivos em auditar é “manter a empresa dentro dos limites de organização e legalidade” (JUND, 2006, pág. 27). Assim, a auditoria deve ser vista como uma ferramenta essencial de apoio à administração de uma empresa, pois aponta os procedimentos atuais que devem ser corrigidos e/ou eliminados para a adequação a suas normas internas e externas. Desta forma, minimizando

possíveis riscos/prejuízos, a empresa passa uma imagem positiva ao mercado, tanto para seus investidores atuais, como atrai novos investidores, além de transmitir credibilidade para as pessoas que se utilizam de seus produtos e serviços.

Conforme JUND (2006), o trabalho de uma auditoria deve “cumprir de forma eficiente e eficaz as três fases do processo de auditoria: o planejamento, a execução e a conclusão”.

Como fundamentação teórica, serão utilizados conceitos de auditoria geral, auditoria interna, de controles internos, além de legislação vigente, disponibilizada em sites específicos de instituições, como Banco Central do Brasil e FEBRABAN, e informações obtidas junto ao Banco do Brasil.

Também se buscará utilizar as metodologias já utilizadas pela instituição, que serão obtidas no decorrer do trabalho, através de material disponibilizado pelo BB e de entrevista com pessoa(s) ligadas a área de auditoria da empresa, além de sites especializados em auditoria e controles internos.

3 - SOLUÇÃO PROPOSTA

O presente trabalho pretende avaliar o ambiente de auditoria e controles internos existente no Banco do Brasil, como sua estrutura (como quem executa a auditoria, metodologias de controles que são utilizados, etc), bem como levantar toda a fundamentação teórica para o desenvolvimento de uma ferramenta que seja adequada aos padrões do Banco e que possa ser adaptável a qualquer instituição financeira, a qual será desenvolvida no TCC-II. Também no TCC-II, será aplicada a ferramenta e apreciado seus resultados, sendo esse material encaminhado a área competente do Banco do Brasil, para sua apreciação e utilização imediata e futura.

4 - CONCLUSÃO

Neste primeiro momento, o presente trabalho pretende avaliar o ambiente de auditoria e controles internos existente no Banco do Brasil: estrutura utilizada (como

quem executa a auditoria, metodologias de controles que são utilizados, etc), seu posicionamento estratégico para a empresa e grau de importância. Após, será realizado o levantamento de toda a fundamentação teórica para o desenvolvimento do trabalho.

Também neste momento, será preparada a entrevista a ser realizada junto a funcionários/responsáveis pela área de auditoria no Banco do Brasil, para sua realização no TCC II.

Diante da proposta apresentada, podemos concluir que este trabalho pode contribuir de forma qualitativa aos atuais procedimentos ora utilizados pelo BB, trazendo melhorias ou agregando pontos de verificação até o momento não verificados pela intuição.

PROPOSTA PARA TCC-II

Para o TCC-II serão realizadas as seguintes atividades:

- Realização de, pelo menos, uma entrevista com profissionais da área de auditoria interna do BB
- Definição de modelo de verificação a ser utilizado, baseado nas informações obtidas junto a IF (material impresso e entrevista)
- Desenvolvimento do instrumento de verificação a ser utilizado;
- Utilização do instrumento de verificação em, ao menos, uma agência do Banco do Brasil
- Avaliação dos resultados obtidos com a aplicação do instrumento
- Envio dos resultados para o setor de Controles Internos/Auditoria, buscando validação do instrumento junto aos setores responsáveis

5 - BIBLIOGRAFIA

JUND, Sérgio. **Auditoria: conceitos, normas, técnicas e procedimentos: teoria e 900 questões**. 8.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. 788p.

CAMILO, Neuzimar Victória de Holanda. **Controles Internos**. Dissertação (Pós-Graduação Latu Sensu em Auditoria e Perícia Contábil) – Fundação Universidade do Tocantins, Palmas: 2004. 38p.

http://www.febraban.org.br/Febraban.asp?id_pagina=241 (SARB 004/2009)

<https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=101142195&method=detalharNormativo> (Resolução 2.878 - 26/05/2009 20:12)

http://www.renatoporto.adv.br/download/resolucao_n2892.pdf

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13967/000649407.pdf>

BRITO, José Augusto A. **A Qualidade da Micro, Pequena e Média Empresa**. Revista Inmetro, n. 2, abril 1995.