

UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL

ULBRA – *CAMPUS* GUAÍBA

CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



PROPOSTA DE TCC
UTILIZAÇÃO DE PROCESSOS DE
QUALIDADE E AUDITORIA NO ACESSO E
ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS DO BANCO
DO BRASIL

ADRIANO CAMPOS RIBEIRO

PAULO SAMARANI
Professor Orientador

Guaíba, março de 2009.

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. DADOS DO ALUNO

Nome: ADRIANO CAMPOS RIBEIRO

Endereço: R. WENCESLAU FONTOURA, 766 – SANTA RITA – GUAÍBA(RS)

E-mail: adriano.tecl@gmail.com

Fones: (51) 3402-2221 (res.) / 3480-1600 (com.) / 9365-2717 (cel.)

2. DADOS DO PROFESSOR ORIENTADOR

Nome: PAULO SAMARANI

E-mail: paulosamarani@gmail.com

SUMÁRIO

1	DEFINIÇÃO DO TEMA.....	4
1.1	Título do TCC.....	4
1.2	Tema.....	4
1.3	Delimitação do Tema	4
2	MOTIVAÇÃO	4
3	OBJETIVOS	5
4	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	6
5	SOLUÇÃO PROPOSTA.....	6
6	CRONOGRAMA	6
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	7

1 DEFINIÇÃO DO TEMA

1.1 Título do TCC

Utilização de processos de Qualidade e Auditoria no acesso e atendimento das agências do Banco do Brasil.

1.2 Tema

O trabalho terá foco na utilização de processos na área de Qualidade e Auditoria dos softwares e hardwares existentes no Banco do Brasil, diante das novas exigências impostas pelas diretrizes de atendimento bancário da FEBRABAN, discriminadas na SARB 04/2009, buscando especialmente evidenciar os riscos legais e de imagem que a não adequação às normas podem trazer para a instituição financeira.

1.3 Delimitação do Tema

O presente trabalho visa estruturar uma metodologia de controle que possa ser utilizada pelo Banco do Brasil e demais instituições financeiras para verificação da necessidade de adaptação frente às novas diretrizes de atendimento bancário, com relação ao acesso as dependências e a acessibilidade aos canais de atendimento disponibilizados, observados sobre o aspecto tecnológico, conforme a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), buscando auxiliá-las na adequação às novas normas, indicando o grau de urgência (tempo) com que as mudanças necessárias sejam implementadas.

2 MOTIVAÇÃO

Riscos estão inerentes a cada atividade que executamos e podem determinar o nível de sucesso ou fracasso de um indivíduo ou de uma empresa, caso não sejam mensurados e abordados por políticas de controle que visam eliminá-los ou minimizar seus efeitos.

As instituições financeiras, por sua vez, são cercadas por legislações nacionais e internacionais, as quais exigem dessas instituições um rigoroso sistema de

controles internos de seus ativos e passivos, visto sua grande importância dentro do sistema econômico local e global.

Contudo, os bancos não existiriam se não fossem os clientes. E esses clientes possuem direitos, garantidos por leis próprias, as quais devem ser observadas pelas instituições bancárias, sob pena de sérios prejuízos (riscos) financeiros, direta e indiretamente. Isto quer dizer, perdem dinheiro com ações judiciais. Tem a sua imagem abalada. Perdem clientes insatisfeitos. O atendimento se torna um importantíssimo fator diferencial neste mercado tão competitivo.

Buscando a conciliação desses direitos do consumidor com os interesses das instituições, a FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) juntamente com os órgãos de defesa do consumidor brasileiros, foram definidas novas Diretrizes para o Atendimento Bancário, definidas na SARB 04/2009.

Diante desse contexto, o presente trabalho visa pesquisar um método de controle que contemple a SARB acima citada, no que ela envolva alterações/implementações de tecnologia nos aspectos de atendimento aos clientes e acessibilidade aos canais de atendimento disponibilizados pelo Banco do Brasil. Pretende-se também desenvolver uma ferramenta de verificação que possa ser utilizado para dimensionar o nível de investimento que será necessário para a adequação da instituição à atual legislação.

3 OBJETIVOS

Tem-se com este trabalho o objetivo principal prover a instituição financeira de uma ferramenta de auditoria interna capaz de verificar se as exigências previstas nas novas diretrizes, especificadas na SARB 04/2009.

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 a estrutura e a necessidade imposta pela SARB 04/2009 (software e hardware);

Buscar nos atuais modelos 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 a imagem da Instituição Financeira e aos riscos legais decorrentes da não implantação das diretrizes

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

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, FEBRABAN, Banco do Brasil. Também se buscará utilizar as metodologias já utilizadas pela instituição, que serão vistas no decorrer do trabalho, além de sites especializados em auditoria e controles internos.

5 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.

6 CRONOGRAMA

Segue abaixo o cronograma de desenvolvimento do TCC proposto:

Atividade	Março	Abril	Mai	Junho	Julho
Reunião inicial com orientador	█				
Identificação do tema	█				
Elaboração e entrega da proposta de TCC	█	█			
Levantamento da legislação vigente sobre o tema		█	█		
Levantamento das informações da Instituição Financeira (IF)			█	█	

