

IMPACTO DA AUDITORIA OPERACIONAL DO SISTEMA BANCÁRIO NA ROTINA DOS FUNCIONÁRIOS

HYAN CABRAL RODRIGUES¹
WEMERSON GOMES BORGES²
LUCIANO FERREIRA CARVALHO³
NILTON CESAR LIMA⁴
RAFAEL BORGES RIBEIRO⁵

RESUMO

O sistema bancário passou por várias mudanças e uma das evoluções foi à adoção dos trabalhos da auditoria interna, que é uma área da contabilidade usada como instrumento de gestão nas organizações, empregando padrões técnicos que oferecem análises da eficácia e eficiência de procedimentos e permitem correções das falhas encontradas. Assim, objetivou-se analisar o impacto da auditoria operacional do sistema bancário na rotina dos funcionários, e especificamente, verificar o papel da auditoria operacional no desenvolvimento do sistema financeiro na ótica dos funcionários; identificar os impactos positivos e negativos da auditoria interna no processo decisório dos bancos e na rotina dos funcionários e colher informações sobre as ações adotadas para corrigir erros, fraudes e inconformidades do sistema bancário. Para atingir o objetivo proposto, aplicou-se um questionário online, via Google Forms, para 50 funcionários de instituições financeiras localizadas em Uberlândia-MG. Constatou-se que referente aos impactos da auditoria interna no sistema bancário, os funcionários consideram que a auditoria operacional influi no controle de fraudes, seja dos colaboradores e/ou clientes, em processos internos da instituição financeira e no atendimento transparente ao cliente. Conclui-se que a auditoria operacional é relevante para as instituições bancárias, atendendo as necessidades referentes à informação contábil gerencial e financeira, trazendo transparência na relação entre funcionários e clientes, minimizando falhas e fraudes organizacionais.

Palavras-chave: Fraude. Instituições financeiras. Auditoria.

ABSTRACT

The banking system has gone through many changes and one of the evolutions was the adoption of internal audit works, which is an accounting field uses as management tool in organizations, applying technical standards that offer assessment of the effectiveness and efficiency of procedures and provide the correction of detected faults. Therefore, the aim was to analyze the impact of operational audit of banking system on agents' routines, and specifically, to verify the role of operational audit in the development of the financial system from the employees' point of view; to identify the positive and negative impact of internal audit in the bank's decision-making process and on agents' routines and to gather information about adopted actions to correct errors, frauds and non-conformities of banking system. To attain the goal, it was applied an online questionnaire, via Google Forms, to fifty employees of financial institutions based in Uberlândia-MG. Regarding the impact of internal audit on the banking system, it was found that the employees consider that operational audit influences fraud control of employees and/or customers, in internal processes of the financial institution, and in transparent customer service. It can be concluded that internal audit is relevant for banking institutions, serving the needs related to managerial and financial accounting information, providing transparency in the relationship between employees and customers, minimizing organizational failures and fraud.

Keywords: *Fraud. Financial Institution. Audit.*

1 INTRODUÇÃO

O sistema bancário passou por várias mudanças e uma das evoluções foi à adoção dos trabalhos da auditoria interna, que é uma área da contabilidade usada como instrumento de gestão nas organizações, empregando padrões técnicos que oferecem análises da eficácia e eficiência de procedimentos e permitem correção das falhas encontradas (KOLIVER, 2010).

Neste ambiente, os objetivos da gestão organizacional são assegurar conformidade de acordo com o padrão e especificações requeridas, aprimorando os processos organizacionais, através da identificação e minimização de falhas, apoiando e incentivando o treinamento e a capacitação dos funcionários em busca de uma melhora contínua, possibilitando ainda ajustes e adaptações constantes, mantendo a flexibilidade da organização (ANDREOLI; BASTOS, 2017).

Sobre isso, Oliveira (2015) explica que a auditoria operacional dentro de um sistema financeiro mapeia processos e controles em uma determinada operação com a finalidade de verificar o desempenho das atividades e a efetivação dos controles e resultados obtidos, sendo vista ainda como um método gerencial que pode elevar a confiança dos clientes e consequentemente trazer a segurança necessária nas concessões de crédito, auxiliando na expansão da instituição financeira.

Ainda nesta linha de pensamento, Oliveira (2015) destaca que a auditoria tem a função de levantar e verificar dados para emitir uma opinião sobre o que foi examinado, e se todos os fluxos adotados estão de acordo com as normas de auditoria existentes.

Para Franco e Marra (2001), a auditoria operacional é uma revisão das demonstrações financeiras, incluindo registros, transações e operações das empresas, realizada por profissional da área contábil, buscando demonstrar a fidelidade dos registros e credibilidade aos dados, averiguando se os procedimentos operacionais estão em concordância com as normas referentes à preparação e a apresentação das informações financeiras.

À luz das rotinas de funcionários, Freitas e Sena (2019) destacam os costumes inerentes ao setor de recursos humanos, que abrange os procedimentos de admissão, movimentação e demissão dos colaboradores, cálculos da folha de pagamento, encargos sociais e trabalhistas previstos na legislação e levantando possíveis falhas. Sobre a rotina de funcionários em empresas do sistema financeiro, Viana (2018) relata que a rotina dos funcionários dos bancos refere-se ao cumprimento de objetivos de cada unidade, em que cada segmento deve colaborar entre si para que haja resultados dos seus esforços e o banco alcance os seus objetivos, com isso, as rotinas dos funcionários devem fixar objetivos para atender os clientes, cumprindo processos básicos de gestão, realizados para que todos os demais processos, atividades, operações e transações da empresa cumpram seu objetivo.

Sob esse aspecto, Oliveira (2015) explica que a auditoria interna é um trabalho que envolve a área operacional, através da condução dos trabalhos realizados na área administrativa, devendo ser realizada de modo compartilhado com os profissionais da administração, mantendo, com isto, uma consonância de objetivos a fim alcançar a eficácia das rotinas e operações envolvidas.

Neste sentido, a responsabilidade da auditoria interna é auxiliar a organização de modo condizente com as normas para exercício profissional da auditoria interna (Normas Brasileiras para a Auditoria Interna, publicadas pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil, em 11/92 e pelas Normas Profissionais do Auditor Interno - NBC P3, publicadas através da Resolução CFC n.º 781 de 24/03/95) (FERNANDES; GALVÃO, 2016).

Hickman (2010) elucida que a auditoria operacional numa instituição financeira, favorece o processo de gestão, as atribuições e responsabilidades de cada setor, sendo uma atividade objetiva, funcionando dentro da empresa, com a finalidade de averiguar os controles

internos. Neste ambiente, a auditoria operacional surge como um meio de melhorar os processos internos, oferecendo continuidade e crescimento aos negócios, abrangendo informações verdadeiras para tomada de decisões, resguardando os direitos de pessoas vinculadas à empresa, evitando situações favoráveis a erros e fraudes causadas por colaboradores internos (CREPALDI, 2013). Diante disso, questiona-se: Quais os impactos da auditoria operacional do sistema bancário na rotina dos funcionários?

Assim, por compreender que a auditoria pode ser essencial para o setor bancário, uma vez que previnem perdas que podem ocasionar fechamento de empresas, prejudicando também os trabalhadores do setor, esse estudo se apresenta relevante na evidencição de possíveis falhas no sistema bancário. Com a expansão de suas atividades, os sistemas bancários aumentaram a produtividade e necessitam de melhor controle operacional, assim sendo a auditoria pode observar com eficiência, permitindo à empresa a identificação de erros e fraudes, prevenindo riscos operacionais e econômicos, devido aos relatórios sistemáticos elaborados pelos auditores, fornecendo dados específicos para os processos decisórios.

Objetivou-se analisar o impacto da auditoria operacional do sistema bancário na rotina dos funcionários, e especificamente, verificar o papel da auditoria operacional no desenvolvimento do sistema financeiro na ótica dos funcionários; identificar os impactos positivos e negativos da auditoria interna no processo decisório dos bancos e na rotina dos funcionários e colher informações sobre as ações adotadas para corrigir erros, fraudes e inconformidades do sistema bancário.

Justifica-se por apresentar a necessidade de se pesquisar a importância da auditoria operacional no sistema bancário, que pode facilitar o entendimento e identificação de erros, fraudes e inconformidades do sistema bancário, além dos impactos positivos da auditoria na rotina dos funcionários. É relevante por agir no desenvolvimento do sistema financeiro, podendo servir de suporte para mitigar os eventuais problemas durante todo o processo.

É necessário destacar que a auditoria interna é uma ferramenta para o controle administrativo, ocorrendo uma relação objetiva entre a missão dos auditores de assegurar a confiabilidade das informações e a estabilidade do sistema bancário. Nota-se ainda que estudos sobre a auditoria interna em sistemas financeiros, como os de Crepaldi (2013) e Hickmann (2010), possuem relevância social, por mediar às informações referentes ao sistema bancário, no que concerne a auditoria operacional, na medida em que a sociedade irá se beneficiar na comunicação positiva e objetiva desse sistema, evitando erros e fraudes.

Nessa direção, no referencial teórico busca-se relatar informações relevantes sobre a temática do estudo, com intuito de gerar uma discussão sobre a auditoria interna em instituições financeiras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Buscando evidenciar o acervo bibliográfico sobre o tema, o referencial teórico abrange dados recentes sobre a auditoria. Neste tópico são apresentados aspectos fundamentais sobre auditoria interna, sistema financeiro e rotinas de funcionários em sistemas financeiros, além da abordagem de estudos anteriores sobre o conteúdo da pesquisa.

2.1 Auditoria interna/operacional

A evolução dos controles internos nas empresas é cada vez mais evidente tanto na área financeira, administrativa e operacional. Desse modo, as empresas estão vivendo em um ambiente de grande globalização, agregando valor nas organizações, levando o administrador a repensar e reaprender as novas técnicas da administração moderna, na intenção de conseguir

resultados eficazes empregando poucos recursos (NASCIMENTO; REGINATO; ARRUDA, 2013).

Acredita-se que a auditoria interna das organizações seja essencial para o sucesso organizacional, haja vista que as empresas estão expandindo cada dia mais suas atividades, diversificando e ampliando sua produção, adquirindo novos compromissos junto à comunidade, fornecedores, clientes e colaboradores, despertando preocupações no sentido de controlar e obter informações através de pessoas independentes daquelas que executam as tarefas (ALMEIDA, 2010, p. 10).

Lima (2011, p.2) relata que auditoria operacional é o processo de coleta e análise sistemáticas de informações sobre características, processos e resultados de um programa, atividade ou organização, com base em critérios fundamentados, com o objetivo de aferir o desempenho da gestão governamental, subsidiar os mecanismos de responsabilização por desempenho.

Na esteira conceitual, Simões e Sousa Júnior (2020) relatam que a auditoria interna tem como escopo adicionar valor às atividades organizacionais, haja vista que auxilia no alcance de objetivos das empresas, por meio de uma abordagem sistemática, melhorando o gerenciamento corporativo.

De forma complementar, Trisciuzzi (2019) destaca que a auditoria interna auxilia no objetivo da empresa, que é gerar lucro através da boa administração, assim, a auditoria é essencial para o controle das empresas, podendo desvendar fraudes e falhas nos procedimentos empresariais, visando o progresso da instituição.

Fundamentados os conceitos de auditoria interna e operacional, evidencia-se a relevância da mesma à luz de ambientes corporativos, dessa maneira, como forma de aprofundar a sustentação literária, o próximo tópico aborda os aspectos conceituais e o ambiente do sistema financeiro.

2.2 Sistema Financeiro

O Sistema Financeiro Nacional é formado por todas as instituições financeiras existentes no mercado, de forma que através dele é possível promover o relacionamento entre os participantes dos mercados financeiros, garantindo a manutenção do fluxo de recursos em circulação, sendo relevante para o desenvolvimento da economia de um país (CARDOSO, 2015).

De acordo com Andreoli; Bastos (2017) o Sistema Financeiro é composto por várias instituições financeiras de âmbito público e privado, cujo órgão normativo máximo é o CMN. Destaca-se que ao longo dos anos houve a reestruturação do Sistema Financeiro, a qual visava buscar o equilíbrio e o desenvolvimento, apresentando, mudanças estruturais e tecnológicas garantindo maior circulação dos recursos movimentados pelos sistemas financeiros dos países (CARDOSO, 2015).

Ao verificar tais avanços significativos as chances da existência de crises financeiras sistêmicas cresceram e tornam-se preocupantes pelo fato de abalar a estabilidade de todo sistema financeiro, desta maneira a busca para reduzir o risco deste evento foi reforçada ao exigir uma maior autodisciplina do mercado (FREITAS; SENA, 2019).

Ainda sob um aspecto conceitual, Viana (2018), assevera que o sistema financeiro, por meio do sistema bancário, possui sua função acima da intermediação, sendo um órgão ativo na economia, com impacto decisivo sobre as condições de financiamento, nessa direção o grau de atuação dos bancos na economia depende do estágio de evolução do sistema bancário.

Em outro prisma, Trisciuzzi (2019) menciona que o Banco Central do Brasil (BACEN) é uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, sendo o executor elementar

das orientações do Conselho Monetário Nacional (CMN), responsável por garantir o poder de compra da moeda nacional, possuindo como escopos primordiais, o zelo pela liquidez da economia, manter as reservas internacionais, estimular a formação de poupança, além de cuidar pela estabilidade e aperfeiçoamento do sistema financeiro.

Estreitado o entendimento sobre literaturas no ambiente financeiro, o tópico seguinte aborda a esfera de rotinas de funcionários em sistemas financeiros como forma de dar sustentação aos pressupostos literários e esclarecer questões relacionadas a este cenário.

2.3 Rotinas de funcionários em sistemas financeiros

Para o bom funcionamento de qualquer organização destaca-se a elaboração de procedimentos internos, de rotinas de trabalho, de registros que descrevam os fatos e atos administrativos e para isso, as empresas utilizam controles e manuais de orientação, que devem ser seguidos pelos profissionais, inclusive no sistema bancário (CREPALDI, 2013).

A rotina de funcionários em sistemas financeiros busca evidenciar as atividades e objetivos fixados, podendo observar que em sistemas financeiros, o controle interno é formalmente implantado e a execução das atividades é feita de forma padronizada, minimizando a ocorrência de erros e manipulações (ARENHART, 2019).

Como o setor financeiro requer uma responsabilidade maior de controle pela sua importância, fica vinculado à direção geral, para organizações maiores e costuma-se ter subdivisões como controladoria e contabilidade, em que a controladoria é um órgão interno na organização cuja função é interagir com as demais áreas e com o ambiente externo da empresa, com o objetivo de prover informações à alta administração e aos usuários externos, contendo dados relevantes para satisfazer os gestores e os investidores (BEUREN; CZESNAT; SILVA, 2013).

Sob a luz do ambiente corporativo, uma das principais funções da controladoria é dar suporte aos gestores, para que estes tenham boas opções quando da tomada de decisões na organização, dessa forma, a controladoria surgiu com o avanço da competitividade e a concorrência entre as empresas, e é empregada devido à procura de métodos mais eficazes que sejam capazes de fornecer informações referentes à empresa de forma segura e precisa (FRANCISCO et al., 2013).

Assim, a controladoria atua no processo de gestão empresarial, com o objetivo de proporcionar aos gestores, alternativas que levem a atingir o ápice organizacional, mediante a confrontar informações passadas, presentes e futuras, proporcionando melhores resultados, trabalhando em harmonia operacional (NESI, 2014).

Parte integrante deste ambiente nos sistemas financeiros, a contabilidade é vislumbrada como forma de estudo do patrimônio e riqueza das organizações, sendo o valor econômico de uma empresa o resultado da soma dos seus ativos tangíveis e intangíveis e que, o valor de uma empresa é o somatório do valor contábil; com o valor de mercado, esclarecendo que se diferem de acordo com a atividade desenvolvida pela empresa, do ciclo de vida do produto e da empresa, sendo eficaz para o crescimento e desenvolvimento das empresas (OLIVEIRA; PEREZ JR; SILVA, 2011).

Como forma de avançar nos propósitos literários o próximo tópico apresenta estudos anteriores que evidenciam cenários factuais sobre relações entre o ambiente financeiro e procedimentos de auditoria com a utilização de técnicas de controles internos.

2.4 Estudos anteriores

No que tange o sistema bancário, Arenhart e Vieira (2017, p. 5) analisaram o resultado da auditoria operacional nos contratos de crédito concedidos na carteira comercial de pessoas jurídicas numa instituição financeira, e com o objetivo de confirmar se os procedimentos e técnicas de controles internos e de auditoria estão de acordo com as normas internas da instituição, bem como com as normas regulamentadoras do sistema financeiro nacional, para isso, usaram a pesquisa aplicada, descritiva, e nos resultados observaram que a efetivação da auditoria operacional nos contratos de crédito na carteira comercial de pessoas jurídicas foi positiva, pois grande parte dos contratos estava de acordo com a legislação vigente.

Por sua vez, Silva (2017, p.4) em seu estudo, evidenciou que a auditoria operacional é preponderante na melhoria de resultados, e evidenciação de riscos inerentes, sendo que o método empregado foi do tipo conceitual e descritivo, amparado pela pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa e direcionada a interpretação das informações, concluindo, que nos processos de abertura de contas, cadastros e operações, a auditoria preventiva e corretiva realizada com relatórios de verificação de conformidade, são importantes para a eficiência dos procedimentos.

Em outro ambiente, Fleischmann (2019, p.3), com intuito de propor uma nova classificação para o acompanhamento das determinações e das recomendações resultantes das auditorias operacionais realizadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, seguiu alterações na classificação descrita nos relatórios de monitoramento das auditorias encerradas até 2015 e sugeriu uma nova classificação, visando o nível de implementação das recomendações, buscando melhor organização.

Em um estudo complementar, Dutra et al. (2017) buscou esclarecer a importância da auditoria Operacional para as empresas tanto pública quanto privada e para isso realizaram uma pesquisa bibliográfica sobre a auditoria operacional em sistemas financeiros. O ponto primordial, foi apresentar ideias e comentários de estudiosos que melhor nos ajuda a entender que se uma organização quiser permanecer no mercado e obter sucesso no que faz, ela certamente precisará se preocupar em ter profissionais capazes para auxiliá-lo em todos os seus investimentos, fechamento de contratos benéficos entre outros.

Ainda neste contexto, Serra Negra, Viana e Serra Negra (2013) objetivaram analisar a contribuição da auditoria interna para resguardar os ativos das instituições financeiras que operam no Brasil. A pesquisa caracterizou-se como qualitativa, exploratória e bibliográfica e pôde-se concluir que um gerenciamento de riscos principalmente operacionais, focados na existência de controles internos eficiente são fundamentais para mitigar os riscos inerentes à atividade bancária e conseqüentemente resguardar seu patrimônio e seus ativos.

Em outro ponto de vista, Carvalho (2011) durante a realização de uma análise crítica a respeito da responsabilidade dos auditores independentes em relação à divulgação de demonstrativos financeiros errôneos ou fraudulentos, tendo em vista as limitações naturalmente impostas ao seu trabalho, sobretudo em razão do sigilo bancário, identificou modelos mais eficientes de auditoria e detecção de fraudes ou equívocos sobre as demonstrações financeiras, e ainda motivou a apreensão de sugestões de políticas que visam aprimorar o sistema.

Nessa direção, ao analisar o resultado da auditoria operacional utilizando estudo de caso e metodologia descritiva, Arenhart (2019) pode concluir que a instituição financeira objeto desse estudo por intermédio dos seus controles internos e atuação dos profissionais vem implementando um sistema eficiente visto que na maioria dos exames aplicados pela auditoria operacional estavam corretos.

Em consonância, Dionísio e Dores (2012, p.5) visaram avaliar o processo de auditoria interna realizada na agência do banco Itaú da cidade de Ponte Nova, sendo empregada a pesquisa exploratória, observando que o objetivo elementar da auditoria interna é fazer com

que os clientes da instituição tenham acesso às suas atividades e processos e garantir a veracidade das informações.

Em um ambiente mais amplo, Dantas et al. (2014, p.8) buscou comparar níveis de regulação da atividade de auditoria em instituições bancárias e avaliar a relação entre esse grau de regulação e características dos sistemas bancários nacionais, utilizaram uma base de dados mantida pelo Banco Mundial, contendo pesquisa realizada junto a autoridades supervisoras e regulatórias bancárias nacionais de 172 países, sendo constatado que o nível mais elevado de regulação foi registrado nas nações mais desenvolvidas e nos países do Oriente Médio, Norte da África, Europa e Ásia Central.

Já, Vieira e Teixeira (2019, p.12) realizaram um trabalho bibliográfico, o qual objetivou verificar a importância da auditoria interna para as instituições financeiras, observando que esta visa aumentar a credibilidade de uma instituição perante os seus stakeholders, favorecendo os controles internos. Freitas e Fontes Filho (2018, p.7) ao investigar por que e como a Função de Auditoria Interna (FAI) foi inserida no sistema de governança corporativa (SGC) por meio de um estudo qualitativo, de natureza exploratória e descritiva, observaram três fatores que atuaram como direcionadores, sendo eles, a própria evolução do negócio, a regulação e a convergência de premissas e práticas o reposicionamento organizacional gerou consequências ao escopo de trabalho, à intensificação dos conflitos para manutenção da independência e à percepção de valor agregado pela FAI.

Nos relatos de Carneiro (2017, p.32) foram descritos os impactos positivos e negativos na auditoria interna no processo decisório nas organizações bancárias, verificando que a auditoria interna tem a capacidade de avaliar as informações que auxiliam os administradores na otimização de resultados.

Por fim, Freitas e Sena (2019, p.13) objetivaram analisar o papel da auditoria interna, como instrumento antifraude e falhas, através de um procedimento exploratório, realizado no município de Icó-CE, concluindo que para evitar a ocorrência de ilícitos, cabe aos gestores investir cada vez mais na implantação de sistemas informatizados capazes de detectar a ocorrência de erros ou fraudes que prejudiquem o desenvolvimento da empresa, colocando como princípio da sua empresa a ética e a moral, tanto para com os próprios gestores, como para os colaboradores.

Prontamente expostos os argumentos literários, de maneira a elucidar demandas desta pesquisa, e evidenciar que ainda não há um consenso de que controles internos são sempre adequados às empresas e que podem ser melhorados a partir da análise de procedimentos efetuados pela auditoria, o próximo capítulo apresenta a estrutura metodológica de construção desta pesquisa.

3 METODOLOGIA

A pesquisa classifica-se como descritiva e apresenta uma visão do impacto gerado pela auditoria interna na rotina de funcionários do sistema bancário. De acordo com Gil (2002), a pesquisa descritiva é desenvolvida como levantamento ou observações do objeto de pesquisa, no qual os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados sem que ocorra a interferência do pesquisador.

A abordagem metodológica adotada foi quantitativa, que segundo Beuren (2008) são estudos que utilizam métodos estatísticos para analisar os resultados encontrados. Quanto aos procedimentos foi utilizado o levantamento (survey) que, de acordo com Freitas et al. (2000 p. 105), é o tipo de pesquisa que pode ser descrita “como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas”.

A coleta de dados foi realizada mediante a aplicação de questionários. Marconi e Lakatos (2003, p. 201), explicam que o questionário é “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. A pesquisa visa descrever a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas (FREITAS et al. 2000,).

Ainda sobre a coleta de dados, a mesma foi realizada via questionário online, disponibilizado no Google forms, enviado link via e-mail para funcionários de diversos bancos do município de Uberlândia-MG, totalizando de 50 respondentes. A ferramenta de busca empregada para encontrar o público-alvo respondente foi à rede *Linkedin*, sendo observados funcionários de sistema bancário. Posteriormente foi gerada uma lista de e-mails aos quais foram convidados a participarem da pesquisa.

O questionário foi constituído por duas partes, a primeira referente à caracterização do respondente e a segunda referente aos impactos da auditoria interna no sistema bancário e sua associação ao controle de fraudes. Na segunda parte do questionário foi utilizada uma escala de avaliação *Likert* de 7 pontos, de modo a se obter a maior variabilidade possível dos dados. Diante das assertivas propostas, os respondentes atribuíram notas de um a sete, sendo 1 para discordo totalmente e 7 para concordo totalmente. Por fim, para a análise dos dados, foi utilizada a estatística descritiva.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados encontra-se dividida em duas partes, a primeira sobre a caracterização dos respondentes e, a segunda, sobre os impactos da auditoria interna no sistema bancário e sua associação ao controle de fraudes.

4.1 Caracterização dos respondentes

A primeira seção do questionário teve como objetivo traçar o perfil dos respondentes verificando que atualmente 98% dos respondentes trabalham em instituições financeiras, sendo a maior parte pertencente ao gênero masculino (58%), e a idade que apresentou maior percentual (44%) foi entre 25 e 30 anos. No que tange a escolaridade 56% possuem Ensino Superior Incompleto/Cursando e dos 42% que possuem Ensino Superior Completo, 29,6% são formados em Administração.

A Tabela 1 apresenta a caracterização dos entrevistados, no que se refere ao gênero, atuação profissional, escolaridade, experiência profissional.

Tabela 1 – Caracterização dos respondentes

Atualmente você trabalha em alguma instituição financeira?		
Sim: 98%	Não: 2%	
Escolaridade	Gênero	
Ensino Médio: 2%	Masculino: 58%	Feminino: 42%
Ensino Superior Incompleto/Cursando: 56%	É sua primeira experiência profissional?	
Ensino Superior Completo: 42%	Sim: 14%	Não: 86%
Área de formação		
Administração: 29,6%		
Gestão Comercial: 18,5%		
Biologia: 11,1%		

Impacto da auditoria operacional do sistema bancário

Ciências Contábeis: 11,1%
Engenharia civil: 11,1%
Tecnologia em Marketing: 7,5%
Direito: 3,7%
Publicidade e Propaganda: 3,7%
Psicologia: 3,7%

Atua na área bancária a quanto tempo

Menos de 1 ano: 16%
De 1 a 2 anos: 42%
De 2 a 5 anos: 32%
Acima de 5 anos: 10%

Idade

Até 24 anos: 38%
Entre 25 e 30 anos: 44%
Entre 31 e 35 anos: 18%
Entre 36 e 40 anos: 0%
Entre 41 e 50 anos: 0%
Acima de 50 anos: 0%

Área de atuação

Atendimento/Comercial: 72%
Administrativa: 26%
Outros: 2%

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme demonstrado na Tabela 1, quanto ao tempo de atuação na área bancária, 42% dos respondentes trabalham entre 1 e 2 anos, quanto a ser a primeira experiência profissional, 86% disseram que não e 72% atuam na área de atendimento/comercial. É importante destacar que quanto mais tempo no cargo, mais a pessoa conhece o que faz, conhecendo, portanto as informações que a pessoa recebe e assimila, bem como à capacidade de saber fazer algo e atitude correspondente à atividade da pessoa (CHIAVENATO, 2000).

Com relação a atuarem em grande parte na área de atendimento, é importante considerar as mudanças que acontecem no mercado, ampliando a sua comunicação, flexibilidade e adaptabilidade para lidar com todos os problemas e dificuldades que surgirem. Ao atentar para a experiência profissional, o tempo no cargo, bem como ser ou não a primeira experiência de trabalho, é fundamental para o alcance de um diferencial e manutenção de um alto desempenho organizacional (SOUSA; CAMPOS; RAMOS, 2016).

No contexto organizacional, há diversos fatores que influenciam a melhoria e o desenvolvimento de uma empresa financeira, o que denota a importância a escolaridade dos profissionais, destacando que mesmo variando as formações acadêmicas dos profissionais, o curso de Administração apresentou maior média dentre os respondentes (29,6%). Nota-se que 56% dos respondentes estão cursando ou possuem Ensino Superior Incompleto, sobre isso, Franco e Santos (2010) relatam que o desempenho das instituições está relacionado com a presença de recursos humanos adequados, sendo necessário fornecer cursos de qualificação profissional, cursos de treinamento sobre a atividade desempenhada, um clima de confiança, sistemas de avaliações, desempenho e de recompensas que reflitam nas contribuições da equipe.

Mesmo com maior número de respondentes do gênero masculino, observa-se que a inserção da mulheres em instituições financeiras é grande, criando uma condição de trabalho mais igualitária. É necessário traçar o perfil dos respondentes, pois o comportamento humano é muito complexo, sobretudo dentro das instituições financeiras, em que as pessoas dependem de fatores internos e externos, com isso, no cotidiano, as pessoas encontram-se, relacionam e formam laços e de modo a ultrapassar suas limitações individuais, as pessoas se agrupam para

formar equipes, no sentido de alcançar objetivos comuns, diante disso á medida que as equipes são bem-sucedidas, elas alavancam a insttuição (GOLEMAN, 2015).

4.2 Análise descritivas dos resultados

Nesse tópico são apresentados os resultados referentes à segunda etapa do questionário aplicado. Na Tabela 2 é evidenciada a percepção dos respondentes sobre os impactos da auditoria interna no sistema bancário e sua associação ao controle de fraudes.

Tabela 2 – Percepção dos respondentes sobre o impacto que o Departamento de Auditoria Interna causa no sistema bancário.

	1	2	3	4	5	6	7
Q1	4%	0%	8%	14%	24%	24%	26%
Q2	0%	0%	4%	24%	22%	24%	26%
Q3	0%	0%	0%	6%	34%	24%	36%
Q4	0%	0%	8%	16%	26%	28%	22%
Q5	0%	0%	0%	8%	20%	20%	52%
Q6	0%	4%	4%	6%	22%	20%	44%

1: Discordo Totalmente; 2: Discordo; 3: Discordo Parcialmente; 4: Neutro; 5: Concordo Parcialmente; 6: Concordo; 7: Concordo Totalmente.

Q1: No Atendimento ao cliente; Q2: Na transparência com o cliente; Q3: Em processos internos da instituição financeira; Q4: Na rotina dos colaboradores da instituição financeira; Q5: No controle de fraudes dos colaboradores; Q6: No controle de fraudes dos clientes.

Fonte: Dados da pesquisa.

Verificou-se de acordo com a Tabela 2, que os principais impactos que a auditoria interna causa no sistema bancário referem-se ao atendimento ao cliente (26%); na transparência com o cliente (26%); em processos internos da instituição financeira (36%); no controle de fraudes dos colaboradores (52%) e no controle de fraudes dos clientes (44%) com concordância total dos respondentes. Dos respondentes, 28% concordam (Nota 6) que o departamento de auditoria interna causa impacto na rotina dos colaboradores da instituição financeira.

Attie (2012) destaca que a auditoria interna tem por objetivos examinar a integridade e fidedignidade das informações financeiras e operacionais e os meios utilizados para aferir essas informações; exame dos sistemas para observar as políticas, planos, regulamentos que possam ter impacto sobre relatórios e operações confirmando assim se a organização está de acordo com as diretrizes.

No atendimento e na transparência com o cliente, a auditoria interna atua visando o sucesso da organização, o qual é determinado pelos resultados apresentados ao atingir a satisfação pretendida numa ação focada ao alcance de objetivos dos receptadores dos serviços, sendo que os pilares básicos para o sucesso são a ética, honestidade, dedicação e servidão ao cliente a fim de alcançar os objetivos em que a organização está voltada (ROBBINS, 2005, p.31).

Chiavenato (2010) destaca ainda que a qualidade no atendimento é um grande diferencial competitivo, pois há um forte vínculo entre a qualidade de atendimento e o modo com que o consumidor irá se comportar frente aos produtos oferecidos e a qualidade é definida pelos clientes. Assim a qualidade do atendimento é definida pelo modo em que ocorre o atendimento ao cliente, sendo necessário motivar os funcionários a proporcionar um atendimento qualificado e personalizado a cada cliente, com isso investir em atendimento evita riscos de relacionamentos, sendo o atendimento eficaz aquele que o cliente fica satisfeito, destacando o papel da auditoria interna nesse processo.

Nessa direção, Lins (2012) destaca que a implantação de auditoria interna proporciona diversas vantagens nos processos internos da instituição financeira, pois os executores desta devem assessorar a administração no trabalho de prevenção de fraudes, erros, informando sobre quaisquer indícios ou confirmação de irregularidades. Basso, Vieira e Brizola (2016) destacam que a auditoria interna mexe na rotina dos colaboradores de instituições financeiras, haja vista que a sua missão é auxiliar a proteger a instituição, acionistas, diretores e colaboradores, auxiliando a identificar os riscos significativos, que podem gerar alguma distorção relevante na instituição e gerar prejuízos à imagem desta no mercado financeiro, destacando também a necessidade de preservar a integridade, atuando no controle de fraudes internas.

Com isso, os controles internos são de extrema importância dentro da instituição financeira, assumindo papel essencial na confiabilidade dos resultados gerados, auxiliando na tomada de decisões dentro da instituição e na certificação de que os processos estão sendo executados da forma correta (SOUSA; CAMPOS; RAMOS, 2016).

Attie (2012) enfatiza que o objetivo do sistema de controle interno é salvaguardar os interesses da empresa, gerar precisão e confiabilidade dos informativos estimular a eficiência operacional e aderência das políticas existentes pelos colaboradores, especificando que no ramo financeiro esses controles devem ser eficientes de forma a detectar falhas e fraudes, garantindo a instituição uma imagem confiável no mercado.

Na Tabela 3, evidencia-se a percepção dos respondentes sobre como são tomados os processos de melhoria do departamento de auditoria interna.

Tabela 3 – Percepção dos respondentes sobre como são tomados os processos de melhoria do departamento de auditoria interna.

	1	2	3	4	5	6	7
Q1	2%	4%	2%	8%	24%	28%	32%
Q2	0%	4%	2%	6%	18%	32%	38%
Q3	12%	2%	6%	12%	34%	16%	18%
Q4	0%	0%	6%	16%	26%	22%	30%
Q5	2%	0%	10%	4%	20%	34%	30%
Q6	4%	4%	10%	10%	34%	24%	14%

1: Discordo Totalmente; 2: Discordo; 3: Discordo Parcialmente; 4: Neutro; 5: Concordo Parcialmente; 6: Concordo; 7: Concordo Totalmente.

Q1: Índice de Reclamações nos canais internos (SAC, OUVIDORIA ETC); Q2: Índice de Reclamações nos canais externos (PROCON, BACEN ETC); Q3: Apontamentos efetuados pelos colaboradores da instituição; Q4: Estratégias de melhoria do departamento de auditoria interna; Q5: Determinação de órgãos fiscalizadores (PROCON, BACEN ETC); Q6: Sugestão de clientes e demais usuários da instituição financeira.

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que o maior percentual de concordância total sobre como são tomados os processos de melhoria do departamento de auditoria interna é visto na Q1 (32%), Q2 (38%) e Q4 (30%), esses quesitos representam, respectivamente, Índice de Reclamações nos canais internos (SAC, OUVIDORIA etc.); Índice de Reclamações nos canais externos (PROCON, BACEN etc.) e estratégias de melhoria do departamento de auditoria interna. Com relação aos apontamentos efetuados pelos colaboradores da instituição (34%), determinação de órgãos fiscalizadores (PROCON, BACEN etc.) (34%) e sugestão de clientes e demais usuários da instituição financeira (34%), com nível de resposta 6 (concordam).

Nota-se que a implantação de um sistema de controle interno tem como finalidade, revisar os fluxos das atividades, sendo que trazendo aprimoramento da rotina da empresa pode-se trazer novos clientes e maior satisfação daqueles que já utilizam do serviço, bem como melhorar a qualidade e o fluxo das informações, obter maior confiabilidade,

credibilidade e controle da execução das atividades desenvolvidas (BASSO; VIEIRA; BRIZOLA, 2016).

A melhor decisão é aquela que contempla de forma clara e precisa as limitações e as vantagens essenciais à entidade, proporcionando a otimização dos resultados, devendo ser uma parte natural da gestão das organizações financeiras (SOUSA; CAMPOS; RAMOS, 2016). Para o processo de tomada de decisão frente à auditoria interna, pode-se usar modelos de decisão, como ferramentas de gestão, utilizados para encontrar o curso de ações futuras, bem como escolher um grupo de variáveis e uma especificação das suas inter-relações (BEUREN, 2000, p.17).

Rego (2001) elucida que para se obter uma posição competitiva as organizações precisam ser administradas com eficácia, de modo a que os objetivos propostos sejam alcançados, e para isso concretizar, a auditoria interna, possui extrema influência, pois a mesma tem o registro dos conhecimentos deste domínio.

Na sequência, a Tabela 4, apresenta os resultados quanto à opinião dos respondentes sobre o departamento de auditoria interna.

Tabela 4 – Opinião dos respondentes sobre o departamento de auditoria interna.

	1	2	3	4	5	6	7
Q1	0%	2%	2%	8%	16%	26%	46%
Q2	0%	0%	6%	8%	26%	26%	34%
Q3	0%	0%	0%	6%	28%	22%	44%
Q4	0%	0%	0%	8%	22%	34%	36%
Q5	0%	0%	2%	8%	28%	36%	26%

1: Discordo Totalmente; 2: Discordo; 3: Discordo Parcialmente; 4: Neutro; 5: Concordo Parcialmente; 6: Concordo; 7: Concordo Totalmente.

Q1: Realiza acompanhamento para o combate a falsificação de documentos nas instituições financeiras; **Q2:** Realiza acompanhamento para que os colaboradores cumpram com os critérios de atendimento determinados por órgãos reguladores; **Q3:** É visto como um departamento importante na instituição financeira pelos seus colaboradores; **Q4:** É um departamento que procura manter a conduta da instituição de acordo com os seus valores; **Q5:** É um departamento que participa ativamente em todas as áreas da instituição financeira.

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que o maior nível de concordância se dá na Q1 (46%), na Q2 (34%), na Q3 (44%) e na Q4(36%) que referem-se ao acompanhamento para o combate a falsificação de documentos nas instituições financeiras; o acompanhamento para que os colaboradores cumpram com os critérios de atendimento determinados por órgãos reguladores; é visto como um departamento importante na instituição financeira pelos seus colaboradores, e é um departamento que procura manter a conduta da instituição de acordo com os seus valores, respectivamente.

As principais vantagens da auditoria interna é fiscalizar controles internos e analisar sua eficiência; fornecer informações mais precisas sobre a real situação da empresa; apontar falhas em processos e procedimentos, e sugerir ações corretivas e preventivas; atentar a empresa contra erros e fraudes, garantindo maior rigor dos colaboradores; impedir pagamentos indevidos e assegurar registros e demonstrativos contábeis (LINS, 2012).

O departamento de auditoria visa manter a conduta da instituição de acordo com os seus valores, sendo que por meio de atividades de avaliação independente e de assessoramento da administração, voltadas para o exame e avaliação da adequação, eficiência e eficácia dos sistemas de controlo interno, bem como da qualidade do desempenho das áreas, em relação às atribuições e aos planos, às metas, aos objetivos e às políticas definidos para as mesmas pode melhorar a competitividade empresarial (CARDOSO, 2015).

Para Lins (2012), a auditoria Interna precisa acompanhar e estar atenta às evoluções do mercado e da sociedade em geral, focalizando nos objetivos da organização, apurando o sistema de controle interno de forma a proteger o patrimônio e os resultados, auxiliando os colaboradores no processo de mitigação de erros e falhas, no combate a falsificação de documentos nas instituições financeiras, ajudando a empresa a alavancar seus negócios. Por fim, a auditoria Interna também possibilita a escolha de ações, de forma construtiva, atuando sobre o processo decisório da instituição com base em avaliação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo objetivou analisar o impacto da auditoria operacional do sistema bancário na rotina dos funcionários. Foram analisadas as categorias: Impactos da auditoria interna no sistema bancário e sua associação ao controle de fraudes; Processos de melhoria do departamento de auditoria interna; Opinião dos respondentes sobre o departamento de auditoria interna.

Constatou-se que referente aos impactos da auditoria interna no sistema bancário, os funcionários consideram que a auditoria operacional influi no controle de fraudes, seja dos colaboradores e/ou clientes, em processos internos da instituição financeira e no atendimento transparente ao cliente. No que tange a percepção dos funcionários sobre como são tomados os processos de melhoria do departamento de auditoria interna, 38% destacaram é visto no Índice de Reclamações nos canais externos, em que a auditoria favorece o melhor desempenho da organização perante o mercado, evidenciando assim um bom desenvolvimento do sistema financeiro em seus processos e políticas.

Os resultados evidenciam que a opinião dos funcionários com relação ao departamento de auditoria interna, refere-se ao acompanhamento para o combate à falsificação de documentos nas instituições financeira. Verificando portanto, que a auditoria operacional é relevante para as instituições bancárias, atendendo as necessidades referentes à informação contábil gerencial e financeira, trazendo transparência na relação entre funcionários e clientes, minimizando falhas e fraudes organizacionais, evidenciando também aspectos positivos quanto aos processos de decisões nas rotinas dos funcionários em instituições financeiras.

Pode-se inferir ainda que a auditoria interna é um instrumento de apoio a gestão das instituições financeiras e que os auditores internos além de detectar falhas, propõem soluções e estratégias que são determinantes para o sucesso dessas empresas. Espera-se contribuir para o aprimoramento da auditoria interna em instituições financeiras.

Quanto às limitações do trabalho, é relevante ressaltar que o estudo analisou a percepção de funcionários, de modo que sugere-se, para pesquisas futuras, estender a pesquisa para outros setores, bem como gestores de instituições financeiras, com o propósito de comparar os resultados deste estudo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. **Auditoria**: um curso moderno e completo. São Paulo: Atlas, 2010.

ANDREOLI, T. P.; BASTOS, L. T. **Gestão da qualidade**: melhoria contínua e busca pela excelência. 1. ed. Curitiba: Inter Saberes, 2017.

ARENHART, Noemi Cristina; VIEIRA, Eusélio Pavaglio. **Auditoria operacional nos financiamentos bancários concedidos á pessoas jurídicas**. 1º Congresso Integrado de Contabilidade - Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – 27 e 29 de Agosto de 2017.

Contabilidade e Integração de Saberes: Competências e Habilidades para o Profissional do Século XXI, 2017.

ARENHART, Noemi Cristina. Auditoria operacional no sistema bancário. **ENCITEC**, v.1, n.4, p.19-29, 2019.

ATTIE, W. **Auditoria Conceitos e aplicações**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 677 p.

BASSO, Irani Paulo; VIEIRA, Euselia; BRIZOLLA, Maria Margarete. **Iniciação à auditoria**. 4. ed. Ijuí: Unijui, 2016. 366 p.

BEUREN, I.M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000. 104p.

BEUREN, I. M.; CZESNAT, A. F. O.; SILVA, M. Papel da controladoria na adequação as contingências ambientais da agroindústria de carne e derivados listadas na Bovespa. **Organizações Rurais & Agroindustriais**, v. 15, n.3, p.381-389, 2013.

BEUREN, I. M. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. 3a. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CARDOSO, Laís Salvador. **Sistema Financeiro Nacional: as vantagens da implantação do novo sistema de pagamento brasileiro**. 2015. 67p. Curso de Pós Graduação MBA em Gerência Financeira. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

CARNEIRO, Ana Cristina de Souza. Impactos positivos e negativos na auditoria interna da organização. **Monografia**. Curso de Ciências Contábeis da Universidade Cândido Mendes. Rio de Janeiro, 2017.

CARVALHO, Raquel Ramos de. Auditoria em instituições financeiras – Limitações e Responsabilidades- um estudo do caso Pan-americano. **Getec**, v.2, n.3, p.100-112, 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. **Gestão de pessoas**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CREPALDI, Rosângela. **Auditoria Operacional**: Avaliação dos processos organizacionais das áreas comercial e financeira em uma empresa de pequeno porte do ramo químico. 2013. 89 p. Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis. Universidade de Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma/SC.

DANTAS, José Alves; COSTA, Fábio Moraes da; NIYAMA, Jorge Katsumi; MEDEIROS, Otávio Ribeiro de. Regulação da Auditoria em Sistemas Bancários: Análise do Cenário Internacional e Fatores Determinantes. **Revista Contabilidade e Finanças-USP**, v.25, n.64, p.7-18, 2014.

DIONÍSIO, Ezequiel Benjamin; DORES, Marina Machado das. **Avaliação do processo de auditoria interna na agência do banco Itaú de Ponte Nova**. Artigo, Faculdade de Ciências Biológicas e Saúde, novembro de 2012. Faculdade de Ciências, 2012.

DUTRA, Emanuely; SILVA, Lilian; ARAUJO, Bruna; BORGES, Alessandra. A importância da auditoria nas organizações e seu papel estratégico. **ENCITEC**, v.1, n.2, p.1-11, 2017.

FERNANDES, A. M.; GALVÃO, P. R. A Controladoria como ferramenta de gestão nas micro e pequenas empresas: um estudo da viabilidade e da relação custo benefício. **Revista de Tecnologia Aplicada**, v.5, n.1, p.3-16, 2016.

FLEISCHMANN, Roberto Silveira. Auditoria operacional: uma nova classificação para os resultados de seus monitoramentos. **Revista de Administração Pública**, v.53, n.1, p.23-44, 2019.

FRANCISCO, José Roberto de Souza et al. O papel da controladoria nas organizações. **FACEF Pesquisa - Desenvolvimento e Gestão**, v. 16, n. 1, p. 67-82, 2013.

FRANCO, Hilário, MARRA, Ernesto. **Auditoria contábil**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FREITAS, Volnei Adriano de; FONTES FILHO, Joaquim Rubens. A função de auditoria interna na governança corporativa de bancos no Brasil: agente de controle ou instrumento de legitimidade organizacional? **Revista Contabilidade Vista e Revista**, v.29, n.3, p.73-101, 2018.

FREITAS, Cliciana da Silva Correia; SENA, Ramon Amorim. O Papel da Auditoria Interna na Detecção de Fraudes e Erros em Iniciativas Privadas. **Revista Multidisciplinar de Psicologia**, v.13, n.43, p. 578-592, 2019.

FREITAS, H. et al. O método de pesquisa survey. **Revista de administração**, v. 35, n. 3, p. 105-112, 2000. Disponível em: <http://www.utfpr.edu.br/curitiba/estrutura-universitaria/diretorias/dirppg/especializacoes/pos-graduacao-dagee/lean-manufacturing/PesquisaSurvey012.pdf>. Acesso em: 27 set. 2020.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLEMAN, D. **Liderança – A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Editora Objetiva. Rio de Janeiro. 2015.

HICKMANN, Tomás. **Auditoria interna e controles internos nas instituições financeiras**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Ciências Econômicas- Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais, 2010.

KOLIVER, O. **Contabilidade de Custos**. 1. ed. 2. Reimpr. Curitiba: Juruá, 2010. 522 p.

LIMA, A. C. R. **Auditoria Contábil Interna como Instrumento de Apoio para Gestão de Empresas**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2011.

LINS, Luiz dos Santos. **Auditoria: uma abordagem prática com ênfase na auditoria externa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

NASCIMENTO, A. M.; REGINATO, L. ARRUDA. **Auditoria**. São Paulo: Atlas, 2013.

NESI, J. R. Controladoria na tomada de decisão: um estudo em micro e pequenas empresas, de uma organização contábil no município de Urussanga/SC. **Monografia**. Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense. Rio Grande do Sul, 2014.

OLIVEIRA, L. M.; PEREZ JR., J. H.; SILVA, C. A S. **Controladoria Estratégica**. São Paulo: Atlas, 2011. 245p.

OLIVEIRA, Marcelo Knopf. A importância da matriz de riscos no planejamento da auditoria. **Dissertação (Mestrado)**. Universidade federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Ciências Econômicas. Programa de Pós-graduação em economia, Porto Alegre, 2015.

REGO, Fernando Cunha. A natureza da auditoria interna e as questões subjacentes à extensão do seu âmbito. **Revista de Auditoria Interna**, v.1, n.6, 19-20, 2001.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. 11^a. ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2005.

SERRA NEGRA, Elizabete Marinho; VIANA, Tatiane Martins Malta; SERRA NEGRA, Carlos Alberto. **Auditoria interna: percepção de sua importância para resguardar ativos das organizações do ramo financeiro**. 1º Congresso Integrado de Contabilidade - Governador Valadares/MG – 24 e 25 de Outubro de 2013 Contabilidade e Integração de Saberes: Competências e Habilidades para o Profissional do Século XXI, 2013.

SILVA, Luiz Antônio. Auditoria bancária uma necessidade para manutenção de controles internos como evidenciação de riscos. **Getec**, v.6, n.13, p.104-118, 2017.

SIMÕES, E. P.; SOUSA JÚNIOR, A. B. Auditoria interna: contextualização teórica e aplicações em empresas comerciais brasileiras. **Entrepreneurship**, v.4, n.2, p.13-24, 2020.

SOUSA, Maria Quitéria L. de; CAMPOS, Ana Célia C. F; RAMOS, Rubens E. B. **Trabalho em Equipe: A Base da Qualidade nas Organizações**. Cobenge, Natal, 2016.

TRISCIUZZI, C. R. F. **A Auditoria Interna como ferramenta de melhoria dos controles internos de uma organização**: estudo de caso em uma empresa do segmento industrial do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2019.

VIANA, Thiago Henrique Pereira. **Análise do Autoatendimento Bancário no Brasil**, 2018. 1 CD-ROM; (4 3/4 pol.). TCC (graduação em Administração) - Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana, 2018.

VIEIRA, Keli Cristina; TEIXEIRA, Raquel Alves. **Auditoria interna: ferramenta de controle para as instituições financeiras**. Faculdade de Rolim de Moura (FAROL), 2019.

Anexo I

Questionário

1. Atualmente você trabalha em alguma instituição financeira?

sim

não

2. Qual sua escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino Médio

Ensino Superior Incompleto/Cursando

Ensino Superior Completo

Caso tenha ensino superior, indique a área de formação: _____

3. Sexo

Masculino

Feminino

4. Idade

até 24 anos

entre 25 e 30 anos

entre 31 e 35 anos

entre 36 e 40 anos

entre 41 e 50 anos

acima de 50 anos

5. A quanto tempo você atua na área bancária?

menos de 1 ano

de 1 a 2 anos

de 2 a 5 anos

acima de 5 anos

6. Essa é sua primeira experiência profissional?

sim

não

7. Atualmente sua atuação se denomina na área:

Atendimento / Comercial

Administrativa

Outros

1	2	3	4	5	6	7
Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não Concordo e Nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente		

Na minha percepção o Departamento de Auditoria Interna causa impacto	D						C
	T						T
1. No Atendimento ao cliente	1	2	3	4	5	6	7
2. Na transparência com o cliente	1	2	3	4	5	6	7
3. Em processos internos da instituição financeira	1	2	3	4	5	6	7
4. Na rotina dos colaboradores da instituição financeira	1	2	3	4	5	6	7
5. No controle de fraudes dos colaboradores	1	2	3	4	5	6	7
6. No controle de fraudes dos clientes	1	2	3	4	5	6	7

Na minha percepção os processos de melhoria do departamento de auditoria interna são tomados de acordo com:	D						C
	T						T
1. Índice de Reclamações nos canais internos (SAC, OUVIDORIA ETC)	1	2	3	4	5	6	7
2. Índice de Reclamações nos canais externos (PROCON, BACEN ETC)	1	2	3	4	5	6	7
3. Apontamento efetuados pelos colaboradores da instituição	1	2	3	4	5	6	7
4. Estratégias de melhoria do departamento de auditoria interna	1	2	3	4	5	6	7
5. Determinação de órgãos fiscalizadores (PROCON, BACEN ETC)	1	2	3	4	5	6	7
6. Sugestão de clientes e demais usuários da instituição financeira	1	2	3	4	5	6	7

1	2	3	4	5	6	7
Discordo totalmente	Discordo Parcialmente	Não Concordo e Nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente		

Na minha opinião (colaborador) percebo que o departamento de auditoria interna	D						C
	T						T
1. Realiza acompanhamento para o combate a falsificação de documentos nas instituições financeiras;	1	2	3	4	5	6	7
2. Realiza acompanhamento para que os colaboradores cumpram com os critérios de atendimento determinados por órgãos reguladores;	1	2	3	4	5	6	7
3. É visto como um departamento importante na instituição financeira pelos seus colaboradores;	1	2	3	4	5	6	7
4. É um departamento que procura manter a conduta da instituição de acordo com os seus valores;	1	2	3	4	5	6	7
5. É um departamento que participa ativamente em todas as áreas da instituição financeira;	1	2	3	4	5	6	7