

PERCEPÇÃO DE AUDITORES SOBRE O RISCO OPERACIONAL EM COOPERATIVAS DE CRÉDITO BRASILEIRAS

AUDITORS 'PERCEPTION OF OPERATIONAL RISK IN BRAZILIAN CREDIT UNIONS

Autor(es): Letícia Matos Duarte*; Valéria Gama Fully Bressan*; Karla Luisa Costa Sabino*; Ewerton Alex Avelar*.

Filiação: *Universidade Federal de Minas Gerais

E-mail: leticiamatoduarte@gmail.com; vfully@face.ufmg.br; klccosta@yahoo.com.br; ewertonaavelar@gmail.com

Grupo de Trabalho (GT): GT6. Cooperativismo, associativismo e outras formas de ação coletiva

Resumo

O gerenciamento do risco operacional ainda é um desafio para os órgãos de administração das cooperativas de crédito brasileiras. O objetivo deste estudo foi verificar como os auditores percebem as questões ligadas ao risco operacional em cooperativas de crédito e se os controles internos utilizados por essas organizações são efetivos para a gestão e a mitigação do risco operacional. Os resultados foram levantados mediante a aplicação de questionários estruturados aos auditores da área técnica de uma Entidade de Auditoria Cooperativa – EAC estudada. A empresa estudada, (aqui chamada de Empresa X), trata-se de uma EAC credenciada pelo Banco Central do Brasil para o exercício da atividade de auditoria cooperativa e auditoria externa. O questionário foi composto por 12 perguntas, respondidos no mês de dezembro de 2019 e janeiro de 2020. Apurou-se que os procedimentos considerados mais importantes para a mitigação de riscos em cooperativas de crédito para gestão do risco operacional estão na fase de avaliação, mensuração/quantificação do risco, seguido do controle do risco. Os auditores indicaram que as maiores fraudes ocorrem internamente, mencionaram as falhas dos processos, e também incidência de demandas judiciais. Quanto ao grau de incidência, infere-se que todos os tipos de riscos ocorrem com frequência similar nas cooperativas. Ao avaliar qual evento de risco operacional é o principal responsável pelas perdas operacionais, sob o prisma profissional dos auditores, foram indicadas que as falhas no processo de mapeamento e a identificação dos riscos pelas cooperativas são as principais causas das perdas operacionais, seguida da ausência de divulgação adequada sobre os processos de gerenciamento de riscos. Por fim, de acordo com a percepção da maioria dos auditores pesquisados, as estruturas de gerenciamento de risco operacional implementadas nas cooperativas de crédito são satisfatórias.

Palavras-chave: Cooperativas de crédito. Risco operacional. Auditoria externa. Controles.

Abstract

The management of operational risk is still a challenge for the management bodies of Brazilian credit unions. The purpose of this study was to verify how auditors perceive issues related to operational risk in credit unions and whether the internal controls used by these organizations are effective for the management and mitigation of operational risk. The results were obtained through the application of structured questionnaires to the auditors of the technical area of a Cooperative Audit Entity - EAC studied. The company studied, (hereinafter called Company X), is an EAC accredited by the Central Bank of Brazil for the exercise of cooperative and external audit activities. The questionnaire consisted of 12 questions, answered in December 2019 and January 2020. It was found that the procedures considered most important for risk mitigation in credit unions for the management of operational risk are in the assessment, measurement phase / quantification of risk, followed by risk control. The auditors indicated that the biggest frauds occur internally, mentioned the failures of the processes, and also the incidence of legal demands. As for the degree of incidence, it appears that all types of fraud occur with similar frequency in cooperatives. When assessing which operational risk event is primarily responsible for operational losses, from the professional perspective of the auditors, it was indicated that failures in the mapping process and the identification of risks by cooperatives are the main causes of operational losses, followed by the absence of adequate disclosure about risk management processes. Finally, according to the perception of most surveyed auditors, the operational risk management structures implemented in credit unions are satisfactory.

Key words: Credit unions. Operational risk. External audit. Controls.



1 INTRODUÇÃO

A gestão de riscos é um tema o que está sempre em debate no âmbito bancário. O gerenciamento do risco operacional é um assunto de interesse de depositantes, credores, reguladores bancários e demais partes interessadas na gestão de riscos em instituições financeiras (LEITE, ALVES; MACHADO FILHO, 2010). Nas cooperativas de crédito cabe aos responsáveis pela elaboração e condução das questões estratégicas monitorarem o comportamento dos responsáveis pela execução, a exemplo do que ocorre quando o Conselho de Administração monitora a gestão e exige transparência nas informações e na prestação de contas.

As Resoluções CMN nº 4.557/17 e 4.606/17 definem que risco operacional é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos (BRASIL, 2017). No contexto internacional, o Comitê de Supervisão Bancária da Basileia emitiu uma série de recomendações aplicáveis a instituições financeiras, destacando-se o acordo Basileia II, o qual introduz o tratamento regulamentar para o risco operacional (BCBS, 2005).

O risco operacional tem cada vez relevância maior no setor financeiro. A identificação de riscos deve ser entendida como oportunidade para crescimento e diferenciação e sua avaliação e monitoramento um imperativo do negócio. Para tanto, foi criada em 2009, a ISO 31000, que é uma norma da família de gestão de risco criada pela *International Organization for Standardization*. O objetivo da ISO 31000 é estabelecer princípios e orientações genéricas sobre a gestão de riscos, fornecendo diretrizes para que as organizações possam implementar a gestão de riscos (Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, 2018).

O risco operacional assim como o risco de perdas ou impactos negativos financeiros, no negócio e/ou na imagem/reputação da organização, é para Drucker (2014), causado por falhas ou deficiências na gestão e processos de negócio, nas pessoas, nos sistemas ou resultantes de eventos externos, que poderão ser despoletados por uma multiplicidade de eventos.

A indústria financeira não dispõe de instrumentos ou de parâmetros de mensuração do risco operacional que sejam utilizados de maneira generalizada, como acontece, por exemplo, com as mensurações dos riscos de mercado e de crédito (OLIVEIRA E RADOS, 2017). A mensuração e avaliação do risco operacional no estágio em que se encontram atualmente são concebidas e realizadas a partir dos recursos e instrumentos viabilizados pela própria organização. No caso das cooperativas de crédito, é disponibilizado um manual sistêmico que aborda e estabelece padrões para a instrumentalização do gerenciamento do risco operacional pelas entidades do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil - SICOOB.

As cooperativas de crédito tiveram expressivo crescimento no país desde o início da década de 1980, passando de 430 cooperativas naquele período para 1.452 em dezembro de 2006 (OCB, 2016). De acordo com o Banco Central, em julho de 2014, das 1.982 instituições financeiras autorizadas a funcionar no país, 1.184, ou seja, 59,7% do total são cooperativas de crédito. De acordo com a base de dados do Banco Central, as cooperativas fecharam em 31/12/2019 com 911 sedes de cooperativas de crédito sob a supervisão do BACEN, em funcionamento no país, cabe ressaltar que entre 2014 e 2019 foi crescente o número de fusão, incorporação e desmembramento entre cooperativas no Brasil, por outro lado, abertura de novos pontos de atendimento de sedes das cooperativas, determinados “PA’s”.

De acordo com a Resolução 4.454/2015, as cooperativas singulares de crédito, as cooperativas centrais de crédito e as confederações de centrais devem ser objeto de auditoria externa (auditoria das demonstrações contábeis) e auditoria cooperativa, com periodicidade mínima anual, a ser executada por Entidade de Auditoria Cooperativa (EAC) ou empresa de auditoria independente registrada na Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Pode-se dizer que o risco operacional contempla um tema envolvente justamente pela dificuldade de ser quantificado, entretanto, a interdependência dos mercados financeiros e a crescente sofisticação e números dos produtos oferecidos pelas cooperativas de crédito, dentre outros fatores de crescimento, faz com o que o tema não possa mais ser ignorado ou mesmo tratado de maneira singela (MURCIA; CARVALHO, 2007).

Ao despertar da complexidade e à importância do gerenciamento dos riscos, o BACEN, por meio da Resolução 3.380/06, dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional, determinando às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional.

Para gerir o risco operacional é necessária sua identificação, classificação e caracterização, e posteriormente determinar quais os controles internos devem ser adotados. Sendo assim, a ação para dirimir os riscos operacionais é de extrema importância e cabe aos auditores reconhecerem este cenário nas cooperativas de crédito em geral. Dessa forma, a seguinte questão problema foi objeto de estudo: **qual a percepção dos profissionais de auditoria sobre o risco operacional nas cooperativas de crédito brasileiras?**

A importância do cooperativismo para o desenvolvimento sustentável e a consequente necessidade de que os governos assegurem políticas nacionais que busquem melhorar as estatísticas referentes às cooperativas, justificam o empenho em melhorar os estudos sobre as cooperativas de crédito, a fim de se compreender e promover o seu papel econômico e social (CORDEIRO, 2018). Nesse contexto, essa pesquisa corrobora com a literatura acerca do risco operacional em cooperativas de crédito, discutindo os aspectos relacionados à auditoria e como esta pode agregar na efetiva gestão e monitoramento do controle sobre os riscos operacionais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Risco Operacional

O gerenciamento de riscos é uma prática que faz parte da rotina empresarial. O risco é a possibilidade de ocorrência de um evento adverso para uma determinada situação esperada, conforme Bergamini (2005, p. 79). Já Oliveira (2004) considera risco como a possibilidade dos resultados realizados possa diferir daqueles esperados. Recorda que os acionistas têm aversão ao risco, que é a determinação de evitá-lo. Quando há risco envolvido, eles esperam taxas de retorno mais altas nos investimentos com riscos mais altos e taxas de retorno mais baixas naqueles com riscos baixos. Consideram ainda, que o nível de informação e transparência é determinante para sua percepção de risco.

De acordo com Marshall (2002), dos tipos de riscos enfrentados pelas empresas e para os quais estas alocam capital, a gestão de riscos operacionais é a menos adiantada; no entanto, exige uma abordagem mais geral. Segundo este autor, a abordagem utilizada na gestão do risco:

[...] sugere uma estrutura potencial na qual integra todas as demais exposições. Em grande parte, o risco operacional oferece uma bandeira útil atrás da qual gerentes podem se comunicar e fazer cumprir uma perspectiva mais consistente e inclusiva relativamente a todos os riscos em toda a organização (MARSHALL, 2002, p.20).

O risco operacional é uma categoria de risco que possui estreita relação com os eventos de baixa frequência e alta severidade. Tais eventos podem comprometer a solvência de uma instituição financeira e contribuir para delinear a curva de distribuição de perda (MENDONÇA et al., 2007)

Especialmente em relação ao risco operacional, o *Bank for International Settlements* complementa que a definição de risco operacional é baseada sobre as causas das perdas que uma instituição está sujeita, sejam de origem interna ou externa, e que podem ser classificadas em 4 tipos: processos, fator humano, sistemas e fatores externos (MENDONÇA et al., 2007).

O Comitê da Basileia definiu risco operacional como "o risco de perda direta ou indireta, resultante de inadequações ou falhas de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos" (AMARAL, 2019, p. 4). O próprio Comitê da Basileia, ao mencionar os riscos que devem ser apresentados pelas instituições financeiras, quer sejam os riscos de crédito, mercado, taxa de juros, liquidez e operacional, deixa esse último na categoria de outros riscos, contemplando, indiretamente, os riscos estratégicos e de reputação como riscos operacionais.

No Brasil, a regulamentação a respeito da gestão do risco operacional contempla os comunicados do Banco Central do Brasil 12.746/04, 16.137/07, 19.028/09 e 19.217/09, as Resoluções do CMN 3.380/06 e 3.490/07, as Circulares do Banco Central 3.383/08 e 3.476/09. Os três primeiros comunicados informam os procedimentos para a implementação no Brasil de normas baseadas no Basileia II, e o quarto comunicado informa orientações preliminares referentes a modelos internos de risco operacional. Após este foram sancionadas resoluções, como a Resolução nº 4.553, de 30 de janeiro de 2017, estabelecendo a segmentação do conjunto das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, bem como sobre o gerenciamento de riscos (AMARAL, 2019, p.5).

Nesta linha as Resoluções a nº 3.380 de 26 de junho de 2006, que trata sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional, e a Resolução nº 4.557 de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital, vêm com perfil de determinar às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional e definir estrutura de gerenciamento contínuo e integrado de riscos (AMARAL, 2019).

Ao se mensurar e avaliar o risco, é possível definir políticas para serem analisadas no momento da concessão do crédito, dentre outras atividades, assim como pontos de atenção e aspectos mais relevantes identificados nos agentes analisados. Na Figura 1, os riscos são destacados por Pereira (2014, p. 102) "o risco global está presente em qualquer empresa. Portanto, é importante classificá-lo pelos fatores que o causam para que se possam estudar melhor cada classe de risco separadamente". Pereira segrega o risco operacional em três "subriscos".

Figura 1 – Riscos nas empresas



Fonte: PEREIRA, 2014.

A definição de que trata o gerenciamento de riscos operacionais de acordo com a Resolução 4.457/17 trata entre os eventos de risco operacional, quais sejam: Fraudes internas; Fraudes externas; Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho; Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços; Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição; Situações que acarretem a interrupção das atividades da instituição; Falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de tecnologia da informação (TI); Falhas na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades da instituição.



Para gerir o risco operacional é necessária sua identificação, classificação e caracterização e partir daí determinar quais controles internos devem ser adotados. De acordo com a Resolução 4.557. A estrutura de gerenciamento deve prever, adicionalmente, para o risco operacional: I.- Políticas que estabeleçam critérios de decisão quanto à terceirização de serviços e de seleção de seus prestadores, incluindo as condições contratuais mínimas necessárias para mitigar o risco operacional; II - Alocação de recursos adequados para avaliar, gerenciar e monitorar o risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição; III - Implementação de estrutura de governança de Tecnologia da Informação consistente com os níveis de apetite por riscos estabelecidos na RAS; IV - Sistemas, processos e infraestrutura de Tecnologia da Informação que assegurem integridade, segurança e disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados; V - Processo consistente e abrangente para: (a) coletar tempestivamente informações relevantes para a base de dados de risco operacional; (b) classificar e agregar as perdas operacionais relevantes identificadas; (c) efetuar, tempestivamente, análise da causa raiz de cada perda operacional relevante; VI - Realização periódica de análises de cenários com o objetivo de estimar a exposição da instituição a eventos de risco operacional raros e de alta severidade.

De acordo com o Manual de Gerenciamento do Risco Operacional do Banco do Brasil (2016), as fases do gerenciamento do risco operacional devem compor cinco situações:

1. Identificação: consiste em identificar e classificar os eventos de risco operacional a que a empresa está exposta, indicando áreas de incidência, causas e potenciais impactos financeiros associados aos processos, produtos e serviços da organização;
2. Avaliação e Mensuração: é a quantificação ou dimensionamento da exposição ao risco operacional identificado, com o objetivo de avaliar o impacto nos negócios da Empresa. Pode, também, envolver avaliação qualitativa dos riscos identificados, estimando sua probabilidade de ocorrência e impacto de forma a determinar o nível de tolerância ao risco;
3. Controle: consiste em registrar o comportamento dos riscos operacionais, limites, indicadores e eventos de perda operacional, bem como implementar mecanismos de forma a garantir que os limites e indicadores de risco operacional permaneçam dentro dos níveis desejados;
4. Mitigação: Consiste em criar e implementar mecanismos para modificar o risco buscando reduzir as perdas operacionais por meio da remoção da causa do risco, alteração da probabilidade de ocorrência ou alteração das consequências do evento de risco. Após a conclusão do mapeamento, e identificados os riscos operacionais, a Divisão Gestão de Riscos Corporativos sugere ações com o intuito de mitigá-los. Essas ações, que tem por característica estar no âmbito de responsabilidade e decisão do gestor, podem ser acompanhadas periodicamente para verificação quanto à implantação ou não;
5. Monitoramento e Reporte: é a ação que tem por objetivo identificar as deficiências do processo de gestão do risco operacional de forma que as fragilidades detectadas sejam levadas ao conhecimento da Alta Administração. É a fase de retroalimentação do processo de gerenciamento de risco operacional, onde é possível detectar fragilidades nas fases anteriores.

Em relação aos órgãos reguladores externos, nos Estados Unidos, com a vigência da Lei Sarbanes-Oxley, a partir de 30 de julho de 2002, aumentou-se a vigilância sobre o setor contábil do país com poderes que se estenderam às empresas estrangeiras de contabilidade que trabalham com clientes americanos. A legislação estabelece regras rígidas para os gestores que não observarem suas determinações, que podem chegar a penas de até 25 anos para os fraudadores. Os principais executivos (diretor-presidente e diretor financeiro), a partir da divulgação da Lei, devem avaliar as demonstrações contábeis de suas empresas e ficam sujeitos às sanções se conscientemente cometerem fraudes. Assim, sob os princípios da

Sarbanes-Oxley, identificar, documentar e testar os processos mais críticos são responsabilidades formais dos administradores (FERREIRA, 2006, P. 32).

O gerenciamento possibilita criar informações quantitativas e qualitativas do risco operacional para cada área da organização; integra o risco operacional com outros tipos de risco financeiros (de mercado, crédito e liquidez), o que torna possível maior eficiência no acompanhamento dos riscos; e facilita a alocação de capital. Além disso, é função do gerenciamento manter a transparência exigida pelos órgãos reguladores (OLIVEIRA; SOARES, 2018).

Para Marshall (2002) há várias justificativas comuns para as empresas gerenciarem seus riscos operacionais, sendo as principais as pressões regulatórias, as fusões e aquisições, a integração de melhores práticas, a agregação de riscos, os novos produtos e serviços organizacionais e a alocação de recursos. O autor também lista atividades envolvidas na gerência de riscos operacionais: identificação do risco; medição do risco; prevenção de perdas operacionais; mitigação do impacto da perda após sua ocorrência, por meio da redução da sensibilidade da empresa ao evento; previsão de perdas operacionais; transferência do risco a terceiros externos.

Segundo Drucker (2014), a gestão do risco operacional consiste no processo completo, contínuo e sistemático de identificar, analisar, responder, reportar e monitorizar os riscos operacionais, no sentido de transformar riscos em oportunidades.

Para complementar uma adequada gestão de riscos operacionais, é fundamental que a instituição estabeleça e implemente um Plano de Continuidade de Negócios (PCN), com o objetivo de minimizar impactos de qualquer evento que possa colocar em perigo a continuidade das operações e que seja capaz de avaliar, identificar e priorizar o impacto de interrupções em seus processos, estabelecendo um critério de aceitação de risco (ANBID, 2009).

Silva (2019) cita a norma ISO 31000 como uma referência que pode apoiar a estrutura da gestão de riscos nas instituições financeiras cooperativas, apresentando o processo de gestão de riscos operacionais por meio de elementos principais, sendo eles: comunicar e consultar; estabelecer o contexto; identificar os riscos; analisar os riscos; avaliar os riscos; tratar os riscos; monitorar e rever.

O evento cujo impacto é negativo representa risco, cuja prevenção cria ou preserva valor para a organização. O evento cujo impacto é positivo pode representar oportunidades e contribuir para o alcance de objetivos. Cabe aos gestores canalizar as oportunidades formulando planos para aproveitá-las corretamente (COSO - Enterprise Risk Management - Integrated Framework - Executive Summary, September 2004 apud SILVA, 2019).

A parte que trata a regulamentação a respeito da gestão do risco operacional em instituições financeiras tem ênfase em aspectos gerais do Basileia II e na regulamentação brasileira baseada em comunicados, resoluções e circulares que se referem ao risco operacional. A publicação do Basileia II influenciou o desenvolvimento de práticas, processos e modelos de riscos por incorporar o tratamento regulamentar para o risco operacional (LEITE, ALVES; MACHADO FILHO, 2010).

O arcabouço das recomendações conhecidas como “Basileia III” é a resposta à crise financeira internacional de 2007/2008. Divulgado pelo Comitê de Basileia a partir de 2010, as novas recomendações têm como objetivo o fortalecimento da capacidade de as instituições financeiras absorverem choques provenientes do próprio sistema financeiro ou dos demais setores da economia, reduzindo o risco de propagação de crises financeiras para a economia real, bem como eventual efeito dominó no sistema financeiro em virtude de seu agravamento, além disso, melhorar a capacidade dos bancos de absorver choques decorrentes de estresse financeiro e econômico, qualquer que seja a fonte causadora e aprimorar as práticas de gestão e governança de riscos (BACEN, 2019).

Entre 1984 e 2000 os riscos operacionais causados por erros, falhas humanas e fraudes acarretaram prejuízos em casas de bilhões a instituições financeiras. Talvez os exemplos sejam a forma mais clara de visualizar e identificar riscos operacionais e os efeitos da sua ocorrência. Marshall (2002), ao citar pesquisa realizada pela Operational Risk, Inc., enfatizou que, desde 1980, instituições financeiras têm perdido mais de US\$ 200 bilhões devido a riscos operacionais. O Quadro 1 apresenta exemplos mais conhecidos de risco operacional.

Quadro 1 – Exemplos de perdas por risco operacional

| Instituição | Atividade | Ano | Perda em US\$ milhões* |
|--|--|--------------|------------------------------------|
| Daiwa Bank, Nova York | Negociação não-autorizada de bônus devido a maus controles gerenciais | 1984-95 | 1.100 |
| Sumitomo Corp., Londres | Negociação não-autorizada de cobre, fraude e falsificação | 1986-96 | 1.700 |
| Setor de Seguros de vida do Reino Unido | Má venda de pensões e não cumprimento | 1988-94 | 18.000 |
| Standard Chartered, Índia | Irregularidades na Bolsa de Valores de Bombaim | 1992 | 400 |
| Crédit Lyonnais | Mau controle de empréstimos | Anos 80 e 90 | 29.000 |
| Bancos, varejistas e corporações dos EUA | Fraude de cheques | 1993 | 12.000 |
| Bolsa de Valores de Londres e membros | Cancelamento do sistema TAURUS | 1993 | 700 |
| Kidder Peabody | Negociação de bônus, falta de controles internos | 1994 | 200 |
| Procter & Gamble | Falta de compreensão da gerência | 1994 | 157 |
| Morgan Grenfell | Falsidade ideológica | Década de 90 | 640 |
| Condado de Orange | Negociação de bônus, falta de supervisão gerencial | 1994 | 1.700 |
| Barings, Cingapura | Controle inadequado de negociações de futuros – especialmente má segregação de tarefas | 1995 | 1.600 |
| Deutsche Bank (Morgan Grenfell), Londres | Investimento fora de alçada | 1996 | 5.000 |
| eBay | Falha de tecnologia | 1999 | 5.000 apagados no valor de mercado |

O principal benefício do gerenciamento é garantir que os riscos operacionais estejam em níveis estrategicamente aceitáveis (AMARAL et. al., 2019). Quantificar o risco é uma maneira de alcançar esse objetivo. O principal requisito é manter sob controle as fontes de risco, caso tenham ou não ocasionado perdas. Ainda para o autor, o gerenciamento leva à introdução da cultura de risco, que facilita a absorção dos conceitos de melhoria contínua para os processos operacionais, os sistemas e os controles, assim como facilita a absorção do conceito de política, definição e disseminação de estratégias.

A gestão de riscos é uma ferramenta completa que traduz a visão e a estratégia da empresa num conjunto coerente de medidas de desempenho com linguagem clara e objetiva sobre os vetores do sucesso (CAMARGO, 2010). Torna-se cada vez mais relevante a prática do gerenciamento dos riscos que busca maximizar a utilização das oportunidades, sem elevar

em demasia o grau de exposição da organização aos fatores de risco. Para o êxito de uma estratégia com base na gestão de risco depende da qualidade das informações coletadas, que devem estar coerentes com o cenário econômico, assim minimizando possíveis riscos, alcançando os objetivos da organização.

De acordo com Oliveira e Soares (2018, p.227), o gerenciamento do risco operacional: (...) propicia a identificação de falhas na execução de tarefas, a estimação das perdas financeiras resultante dessas falhas, a relevância de cada falha e de cada perda em relação ao total, a integração das mensurações de risco e a flexibilização para a alocação de capital. Possibilita também decidir quais fatores de risco serão monitorados, a maneira como isso será feito e com que frequência.

A eficácia do processo de gerenciamento do risco operacional depende do comprometimento da alta administração e de todo o quadro de funcionários. Por meio da disseminação da política de risco operacional, a alta administração define a responsabilidade e o papel de cada colaborador no processo e reforça a cultura de controle, demonstrando o compromisso da instituição com o interesse dos acionistas, clientes e da sociedade em geral (Associação Nacional dos Bancos de Investimento - ANBID, 2009).

Dentro da área que envolve o risco operacional nas cooperativas de crédito nos segmentos S4 e S5, Silva (2019) comenta que a área que compõe este gerenciamento garante os seguintes parâmetros:

- Garante em conjunto com o CRO (diretor executivo de riscos) o cumprimento das políticas de gestão de riscos;
- Assegura a efetividade do processo de gerenciamento de riscos;
- Submete para aprovação do CRO às definições, critérios e procedimentos a serem adotados, bem como metodologias, modelos e ferramentas voltados ao gerenciamento e mensuração do risco;
- Acompanha e avalia as informações sobre o nível de exposições a riscos, consolidado e por dependência;
- Acompanha movimentações e desenvolvimentos do mercado, avaliando implicações e riscos;
- Prepara e reporta relatórios sobre atividades desempenhadas e exceções;
- Avalia a efetividade e conformidade do Sistema de Controles Internos;
- Certifica a conformidade de procedimentos com as normas, regulamentos e leis aplicáveis.

Existe a preocupação com a gestão do risco operacional transcenda a questão regulatória, buscando benefícios para o negócio como vantagem competitiva e maior transparência, favorecendo a governança corporativa. Assim, um efetivo gerenciamento dos riscos operacionais deve possibilitar às instituições maximizar receitas, otimizar os custos e alocar capital de forma mais eficiente, resultando em criação de valor para os stakeholders (ANBID, 2009).

De acordo com a Resolução N° 4.557/17, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN enquadradas no Segmento 1 (S1), no Segmento 2 (S2), no Segmento 3 (S3) ou no Segmento 4 (S4), nos termos do art. 2º da Resolução nº 4.553, devem implementar: I - estrutura de gerenciamento contínuo e integrado de riscos; e II - estrutura de gerenciamento contínuo de capital. Para as instituições enquadradas no Segmento 5 (S5), devem implementar estrutura simplificada de gerenciamento contínuo de riscos.

Quadro 2 – Segmentos das instituições financeiras

| Segmento | Características |
|------------------------|--|
| Segmento 1 (S1) | Composto pelos bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas que: a) Tenham porte igual ou superior a 10% (dez por cento) do Produto Interno Bruto (PIB); b) Exerçam atividade internacional relevante, independentemente do porte da instituição. |

| | |
|------------------------|---|
| Segmento 2 (S2) | Composto por: a) Pelos bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas, de porte inferior a 10% (dez por cento) e igual ou superior a 1% (um por cento) do PIB; b) Pelas demais instituições de porte igual ou superior a 1% (um por cento) do PIB. |
| Segmento 3 (S3) | Composto pelas instituições de porte inferior a 1% (um por cento) e igual ou superior a 0,1% (um décimo por cento) do PIB. |
| Segmento 4 (S4) | Composto pelas instituições de porte inferior a 0,1% (um décimo por cento) do PIB. |
| Segmento 5 (S5) | Composto pelas instituições de porte inferior a 0,1% (um décimo por cento) do PIB que utilizem metodologia facultativa simplificada para apuração dos requerimentos mínimos de Patrimônio de Referência (PR), de Nível I e de Capital Principal, exceto bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas |

Fonte: BACEN, 2017.

De acordo com o BACEN (2017), as regras de segmentação serviram como referência para ajustar a regulação prudencial de maneira proporcional a cada segmento, mantendo a prudência em todos os casos. Sua função é apenas estabelecer as regras de enquadramento das instituições em cada segmento.

As cooperativas de crédito auditadas pela empresa estudada enquadram-se no Segmento S4 e S5. O segmento S5 é composto pelas instituições com perfil de risco simplificado. Tal característica é definida pelo CMN, de maneira específica para cada grupo de instituições, em Resoluções que regulam metodologias facultativas simplificadas para estas instituições, ou que as dispensem da apuração do Patrimônio de Referência (PR). A simplicidade operacional dessas metodologias é compensada por maiores requerimentos mínimos de capital, de maneira a manter a prudência em todos os casos (BACEN, 2017).

2.2 Auditoria Externa e Auditoria Cooperativa

No que tange à Auditoria Externa, em atendimento à Resolução CMN nº 3.198/04 e às demais normas complementares, são aplicáveis as instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN. No caso das cooperativas de crédito são emitidos os relatórios de auditoria de encerramento do exercício, impreterivelmente anual, com intuito de avaliar e identificar os riscos de distorção relevantes nas demonstrações contábeis seja causado por fraude ou erro. As demonstrações das cooperativas singulares de crédito relativas à data-base de 31 de dezembro são destinadas a todos os segmentos, com exceção das demonstrações das cooperativas de capital e empréstimo, que são dispensadas dessa auditoria (BACEN, 2019).

Para auditoria externa devem contratar os serviços de auditoria de demonstrações contábeis, certificando-se da observância da regulamentação em vigor sobre auditoria independente, conforme trata a Resolução nº 3.198, de 2004, esta tem periodicidade mínima anual.

A auditoria externa deve ter por objeto conforme Resolução BACEN nº 4.434/2015, artigo 45: a) as demonstrações contábeis das confederações de crédito e das centrais de crédito relativas às datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro; b) as demonstrações das cooperativas singulares de crédito relativas à data-base de 31 de dezembro, com exceção das demonstrações das cooperativas de capital e empréstimo, que são dispensadas dessa auditoria; c) o Balanço Combinado do Sistema Cooperativo, de que trata o art. 5º da Resolução nº 4.151, de 30 de outubro de 2012, quando divulgado.

Em 2015 foi criada com a Resolução BACEN 4.454 as disposições da auditoria cooperativa no segmento de cooperativas de crédito. Posteriormente a Circular 3.799 estabeleceu em 2016 aspectos que devem ser observados pela Entidade de Auditoria

Cooperativa (EAC) para elaboração do escopo de auditoria. Esta abrange as cooperativas em todos seus segmentos e sistemas.

A Auditoria Cooperativa foi instituída pelo CMN a partir da Resolução nº 4.454 de 17 de dezembro de 2015, que estabelece como abrangência a avaliação da cooperativa objeto de auditoria em relação a: (i) à adequação do desempenho operacional e da situação econômico-financeira; (ii) à adequação e aderência das políticas institucionais; (iii) à formação, à capacitação e à remuneração compatíveis com as atribuições e cargos; (iv) ao atendimento aos dispositivos legais e regulamentares, inclusive no que se refere também a adequação dos limites operacionais e dos requerimentos de capital; às regras e práticas de governança e controles internos; à adequação da gestão de riscos e de capital; à prevenção da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo; ao crédito rural e ao Programa de Garantia da Atividade Agropecuária (PROAGRO) aplicáveis às instituições financeiras que operam no Sistema Nacional de Crédito Rural (SNCR); ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Na data-base de 31/08/2018 o BACEN divulgou as Entidades Credenciadas para Execução de Auditoria Cooperativa, contando com 13 empresas divididas em grupos de credenciamento distintos demonstrados no Quadro 3.

Quadro 3 – Entidades Credenciadas para execução de Auditoria Cooperativa

| Tipo de credenciamento | Quantidade de empresas credenciadas |
|---|-------------------------------------|
| Auditoria em cooperativas singulares de capital e empréstimo | 1 |
| Auditoria em cooperativas singulares de capital e empréstimo e clássicas | 6 |
| Auditoria em cooperativas singulares de qualquer categoria e centrais ligadas a confederações | 2 |
| Auditoria em cooperativas singulares, centrais e confederações | 4 |

Fonte: Adaptado do BACEN, 2019.

Para tanto, conforme esta resolução foram definidos escopos de acordo com as determinações do Banco Central do Brasil, considerando: I- A complexidade das operações e o porte da cooperativa; II - A avaliação preliminar de riscos; III - A adequação da situação econômico-financeira; IV - A exposição da cooperativa a riscos decorrentes de suas operações com outras entidades, inclusive fundos exclusivos e fundos em que haja retenção substancial de riscos ou de benefícios; e V- Os resultados de auditorias anteriormente realizadas.

As Resoluções que suportam sobre auditoria cooperativa no segmento de cooperativas de crédito e que estabelece aspectos que devem ser observados pela EAC para elaboração do escopo de auditoria, são respectivamente a CNM 4.454/15 e Circular 3.799/16. As Entidades de Auditoria Cooperativa devem seguir o que dispõe os normativos e devem ser constituídas como entidade cooperativa de terceiro nível, destinada exclusivamente à prestação de serviços de auditoria, integrada por cooperativas centrais de crédito, confederações de centrais ou pela combinação de ambas.

A auditoria em cooperativas de crédito avalia o processo de gestão de riscos da instituição em seus procedimentos de auditoria, dessa forma, contribuindo para o fortalecimento contínuo da gestão de riscos em consonância com as diretrizes do órgão regulamentador - Banco Central do Brasil e, conseqüentemente, para a melhoria de todos os processos e sistemas associados a essa política (VASCONCELOS, 2016). Nesse sentido a auditoria externa de uma cooperativa de crédito tem por objetivo dar a credibilidade necessária aos associados e demais

interessados, sobre a sua situação patrimonial e financeira, bem como o resultado apurado no exercício.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa buscou descrever ponderações acerca do risco operacional nas cooperativas, na perspectiva de auditores integrantes da área técnica de uma Entidade de Auditoria Cooperativa – EAC, aqui denominada de ‘Empresa X’. Esta trata-se de uma EAC credenciada pelo Banco Central do Brasil para o exercício da atividade de auditoria cooperativa e auditoria externa. A Empresa X atua desde 2007 na execução de auditorias das demonstrações contábeis e, em 2017, iniciou suas atividades para auditoria cooperativa. A escolha da Empresa X se dá pela mesma participar do grupo de auditoria em cooperativas singulares, centrais e confederações que atende o maior número de auditorias de cooperativas de crédito no Brasil, além de ser uma das pioneiras na área de Auditoria Cooperativa, de acordo com informações do Unicad – Deorf, 2018.

Convidou-se os 76 profissionais auditores atuantes em âmbito nacional da Empresa X. Os sujeitos selecionados foram os profissionais vinculados à área de auditoria, ou seja, a área técnica da organização, estes especializados em auditorias em cooperativas de crédito. Os critérios de seleção dos sujeitos de pesquisa foram a acessibilidade e a intencionalidade conforme Lakatos (2007)

A coleta de dados se deu a partir da aplicação do questionário. Este procurou levantar a percepção dos auditores quanto ao risco operacional e a efetividade dos controles internos para a gestão e mitigação do risco operacional nas cooperativas de crédito.

O questionário foi composto de questões mensuradas por meio de escalas do tipo Likert, variando de 1 (um) a 5 (cinco) pontos crescentes de concordância, sendo eles: 1. Discordo totalmente; 2. Discordo parcialmente; 3. Não concordo nem discordo; 4. Concordo parcialmente; 5. Concordo totalmente. Os principais pontos abordados na construção e aplicação do questionário foram: i) se a cooperativa enfrenta problemas com a incidência do risco operacional; ii) qual tem sido o papel da central e sua respectiva participação no que se refere ao gerenciamento do risco; iii) se a cooperativa já cogitou utilizar ou mesmo desenvolver um outro sistema de gerenciamento de riscos operacionais; e iv) em que processos se identifica o maior número de falhas e consequentemente de perdas na perspectiva do auditor externo.

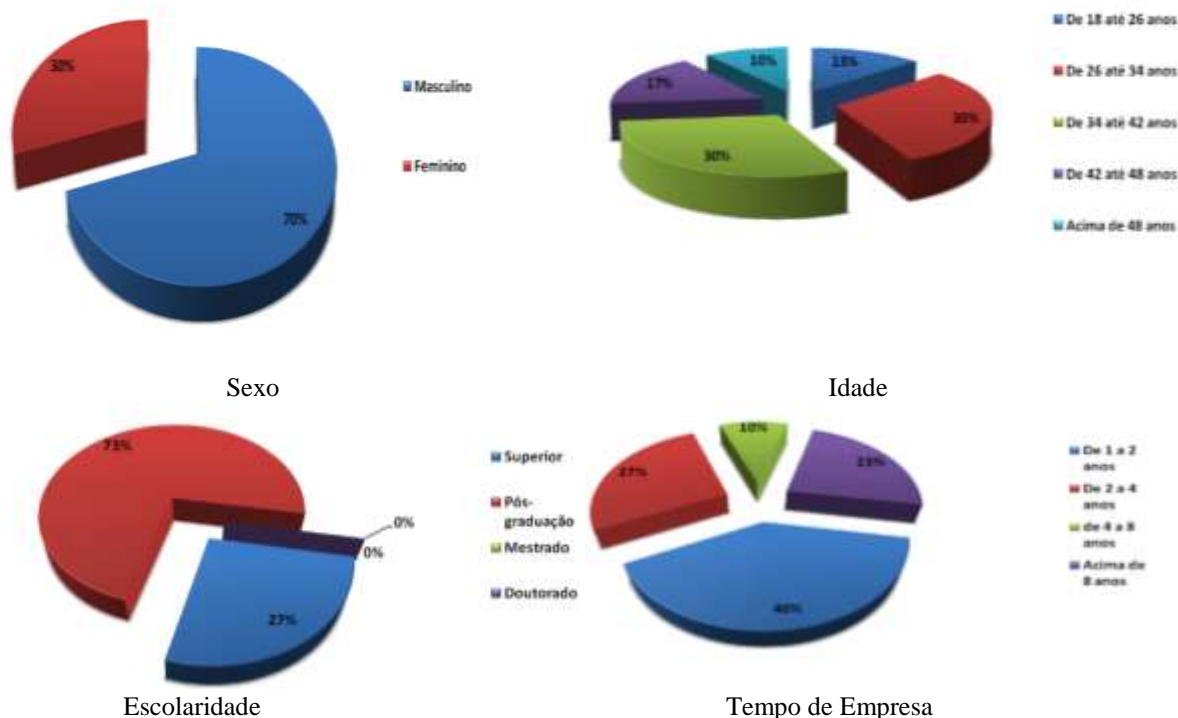
O instrumento foi composto de duas partes, totalizando 12 questões que abordaram: o perfil dos entrevistados e sua percepção sobre os riscos operacionais em cooperativas de crédito. Os questionários foram disponibilizados na plataforma do Google Forms através de um link que foram enviados a estes auditores via e-mail. Os mesmos foram aplicados entre os meses de dezembro de 2019 e janeiro de 2020.

Dos 76 questionários enviados aos auditores externos de cooperativas de crédito de singulares vinculadas ao Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil, atuantes na Empresa X, obteve-se a resposta de 30 auditores, trabalhando assim com 39,47% da população selecionada.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O perfil dos auditores pesquisados compõe-se em sua maioria (70%) de homens, com idade superior a 26 anos (30% dos respondentes tem entre 20 a 34 anos e outros 30% tem entre 34 a 42 anos). Identificou-se que 74% possuem pós-graduação, dessa forma entende-se que prezam pelo aperfeiçoamento educacional e profissional. Quanto ao tempo de serviço na empresa, 40% tem de 1 a 2 anos na empresa, o que demonstra que os auditores possuem conhecimento e experiência dentro da organização, visto que 27% dos respondentes têm acima de 2 anos tempo de serviço, e 24% trabalha a mais de 8 anos na empresa.

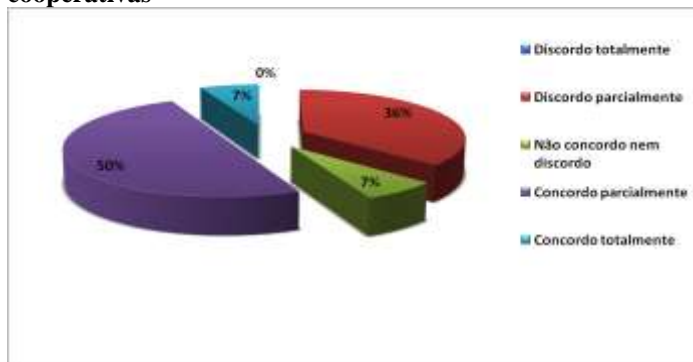
Figura 2 – Perfil dos auditores pesquisados



Fonte: Resultados da Pesquisa.

Antes de iniciar a discussão dos resultados, os autores ressaltam que as interpretações das respostas obtidas dos questionários aplicados são de responsabilidade exclusiva dos autores, e não representam a opinião da Empresa X, a qual os autores pesquisados encontram-se vinculados.

Figura 3 – Os órgãos de administração das cooperativas de crédito possuem conhecimentos sobre riscos operacionais nas cooperativas



Fonte: Resultados da Pesquisa.

A primeira informação que se buscou verificar foi a percepção do auditor em relação aos órgãos de administração das cooperativas de crédito, e se eles consideram que esses órgãos têm o devido conhecimento sobre os impactos do risco operacional da instituição. Dos entrevistados 50% concordam parcialmente com essa informação, por outro lado 36% discordam parcialmente desta afirmativa (Figura 3).

Neste contexto, Murcia e Carvalho (2007) ressaltam que nem todas as organizações estão preparadas para perceber os riscos que sua organização incorre, o que reflete esse percentual de respostas. Destaca-se que a responsabilidade pela prevenção e detecção dos erros e fraudes é da alta administração da organização. Para mitigar a incidência de erros e fraudes existem as auditorias.

No segundo momento, questionou os respondentes se, em sua percepção, as estruturas

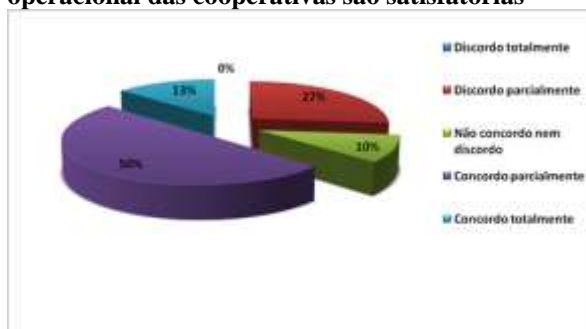
de gerenciamento de risco operacional implementadas nas cooperativas de crédito seriam satisfatórias. Dos respondentes 50% concordam parcialmente com essa afirmação, 27% discordam parcialmente, 10% não concordam e nem discordam (Figura 4).

Destaca-se que para que as empresas, em especial as cooperativas, consigam aumentar a confiabilidade de suas operações que são divulgadas ao mercado externo, ela deve possuir controles internos que garantam a eficácia e eficiência das operações, confiabilidade nos relatórios financeiros e conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis.

A partir da percepção dos auditores obtidas na pesquisa, infere-se que existem cooperativas que ainda não possuem estruturas de gerenciamento de risco operacional satisfatórias e controles internos eficientes de forma a salvaguardar todas as áreas envolvidas no risco operacional.

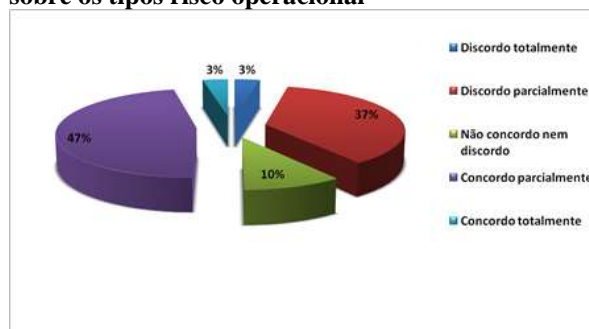
No terceiro momento, buscou-se a visão dos auditores em relação ao conhecimento das áreas operacionais das cooperativas de crédito sobre os tipos de evento de risco operacional. Conforme apurado, 47% dos respondentes concordam parcialmente com a afirmação, enquanto 37% discordam parcialmente (Figura 5).

Figura 4 – Estruturas de gerenciamento de risco operacional das cooperativas são satisfatórias



Fonte: Resultados da Pesquisa.

Figura 5 – Conhecimentos das áreas operacionais sobre os tipos risco operacional



Fonte: Resultados da Pesquisa.

Observa-se que entre os respondentes existe uma divisão de opiniões, o que leva ao entendimento de que em algumas cooperativas o pessoal operacional se encontra informado sobre os riscos e sobre as medidas para melhor preveni-lo, e em outras esse conhecimento (ou ações) não existe (Figura 5).

Para áreas de risco operacional faz-se necessário desenvolver um ambiente favorável à consolidação da cultura de gerenciamento do risco operacional, aprimorando o ambiente de controle e divulgando as legislações, políticas e normativos aplicáveis a todos os empregados, gerando condições necessárias para que todos conheçam as regras e se comprometam a cumpri-las.

Figura 6 – As áreas operacionais das cooperativas de crédito têm o devido conhecimento sobre os meios de mitigação que cercam o risco operacional



Fonte: Resultados da Pesquisa.

Na quarta informação verificou-se a percepção dos auditores no que se refere ao conhecimento sobre os meios de mitigação que cercam o risco operacional, pelas áreas operacionais das cooperativas de crédito, (Figura 6).

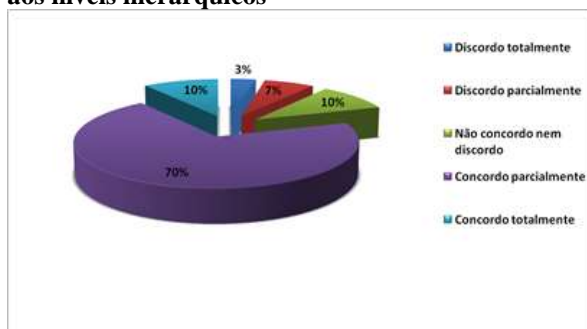
Dos respondentes 47% concordam parcialmente, em contrapartida 30% discordam parcialmente com esta questão.

De acordo com o Art. 43 da Resolução 4.557/17§ 2º, deve –se “ter quantidade suficiente de profissionais experientes e qualificados em gerenciamento de riscos que atendam aos seguintes requisitos: [...], III - sejam capazes de questionar os riscos assumidos nas operações realizadas pelas unidades de negócios; e IV - compreendam as limitações e as incertezas relacionadas às metodologias utilizadas na estrutura de gerenciamento de riscos.”

Na quinta informação, os auditores colocaram sua percepção sobre se nas cooperativas as perdas operacionais seriam reportadas para conhecimento aos níveis hierárquicos (órgãos de administração). De acordo com as colocações dos respondentes, essas perdas operacionais são de conhecimento dos diretores e outros executivos responsáveis pelas cooperativas, visto que, 70% concordam com essa afirmação, conforme Figura 7.

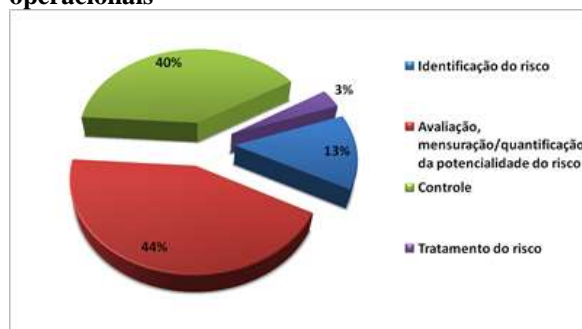
Diante disso, foi questionado aos auditores (Figura 8) qual a sua percepção em relação ao ciclo que reflete o mapeamento de riscos operacionais, qual etapa do ciclo eles consideram como a principal parte para mitigação de riscos em cooperativas de crédito. Conforme as respostas, para 44% dos auditores a fase mais importante é a fase de avaliação, mensuração/quantificação do risco, seguida do controle do risco indicados por 40% dos respondentes.

Figura 7 – Perdas operacionais seriam reportadas aos níveis hierárquicos



Fonte: Resultados da Pesquisa.

Figura 8 – Ciclo de mapeamento de riscos operacionais



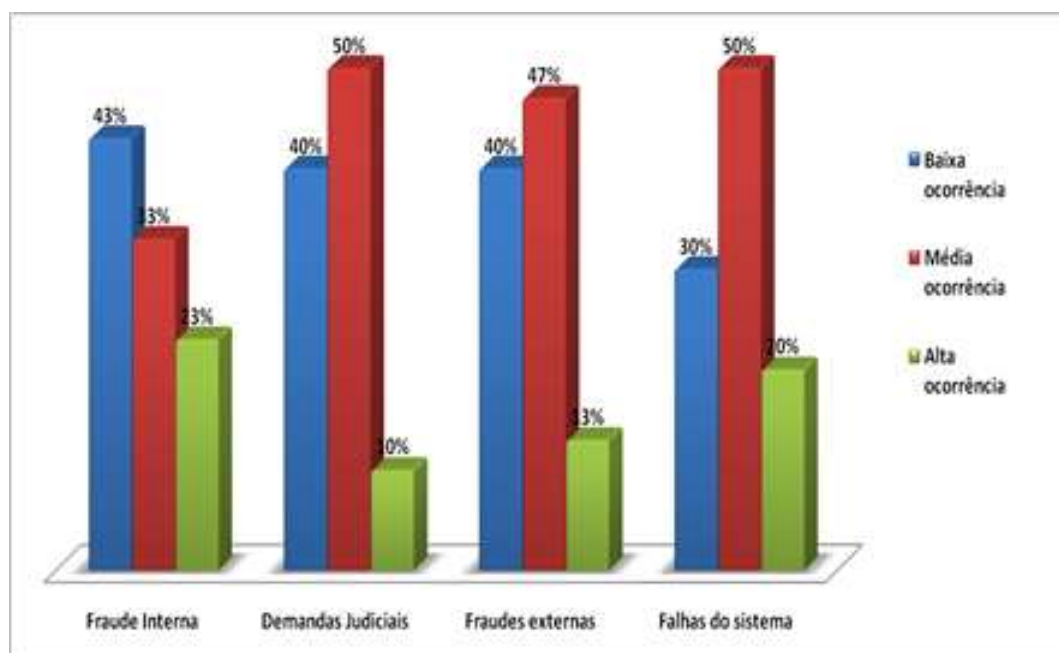
Fonte: Resultados da Pesquisa.

Segundo Trapp e Corrar (2005), na parte de avaliação, mitigação/quantificação do risco a instituição já possui uma melhor compreensão da sua situação de exposição ao risco operacional, assim já consegue focar-se na quantificação dos riscos e prever acontecimentos futuros e o controle atua no comportamento dos riscos operacionais, limites, indicadores e eventos de perda operacional, bem como implementar mecanismos de forma a garantir que os limites e indicadores de risco operacional permaneçam dentro dos níveis desejados. Dessa forma, podemos entender a maioria de respostas entre essas duas fases apresentada na afirmativa descrita na Figura 8.

Diante da necessidade de se conhecer os riscos operacionais nas cooperativas, o sétimo questionamento focou na incidência dos principais riscos dessas instituições. De acordo com a percepção dos auditores respondentes há alta incidência de fraudes internas, consideradas as mais frequentes nas cooperativas (Figura 9).

As fraudes internas representaram 23% das respostas dos auditores em relação a alta ocorrência de eventos que envolvem o risco operacional nas cooperativas, seguida pelas falhas do sistema (50%), esta, junto com as demandas judiciais (50%) tem uma avaliação de média incidência pelos auditores respondentes (Figura 9). Diante de proporções relativamente similares entre as faixas de incidência de avaliação dos riscos elencados, infere-se que os principais riscos ocorrem com alguma similaridade de frequência nas cooperativas, a exceção da fraude interna, na percepção dos respondentes.

Figura 9 – Incidência dos principais riscos



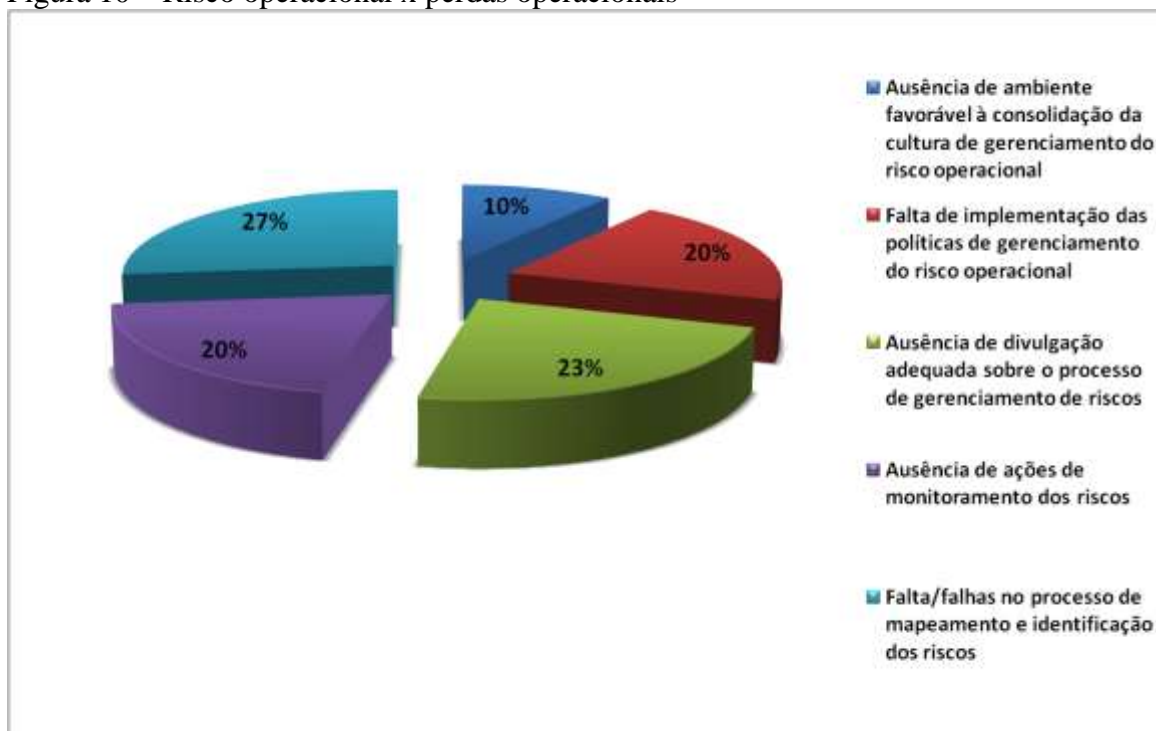
Fonte: Resultados da Pesquisa.

O último levantamento abordou a percepção dos auditores em relação a qual evento de risco operacional é o principal responsável pelas perdas operacionais. Identificou-se que as respostas destes auditores se apresentaram de forma pulverizada. Consta-se que 27% dos respondentes indicaram a falta/falhas no processo de mapeamento e identificação dos riscos como sendo a principal causa das perdas operacionais em cooperativas (Figura 10). Outros 23% indicaram a ausência de divulgação adequada sobre os processos de gerenciamento de riscos; 20% destacaram a ausência de monitoramento de riscos; e 20% apontaram a falta de implementação das políticas de gerenciamento do risco operacional. Ausência de ambiente favorável à consolidação da cultura de gerenciamento do risco operacional ocupou apenas 10% das respostas.

Apenas diante da adoção de controles confiáveis que as organizações estarão preparadas para tratar a questão dos riscos operacionais. Desta forma os controles internos giram em torno de processos administrativos e influenciam na segurança operacional da empresa. A gestão da organização está, portanto, ligada a eficiência dos controles e o gerenciamento correto dos riscos operacionais.

Neste processo, encontra-se a avaliação de riscos, atividades de controle, processos de informação e comunicação, e por fim monitoramento de funções e processos. Existem várias alternativas para a construção de uma estrutura de gerenciamento de riscos e cada organização deverá desenhar aquela que é mais adequada ao seu perfil. Observa-se, no entanto, a tendência pela criação de uma unidade responsável por essa função, cujo papel é entender, discutir, avaliar e monitorar a estrutura, o processo, o perfil e a disposição ao risco da empresa. Sendo assim, entende-se que riscos são fatores incertos que agem constantemente sobre os meios estratégicos e o ambiente, podendo provocar grandes perdas financeiras.

Figura 10 – Risco operacional x perdas operacionais



Fonte: Resultados da Pesquisa

Por fim, relata-se um comentário de um dos auditores respondentes:

“As cooperativas de crédito tem apresentado grande crescimento nos últimos anos, porém, o desenvolvimento da cultura de melhoria de processos por parte dos órgãos estatutários não vem acompanhando as demandas do mercado, consequentemente aumenta o risco operacional e de continuidade das cooperativas, visto que algumas retardam seu crescimento, não adotando novas medidas e estratégias para mitigar riscos, principalmente na maturidade para concessão de créditos.”
 (Respondente 23)

Convergente ao Art. 9º da Resolução 4.557/17, os modelos para o gerenciamento de riscos, quando utilizados e relevantes, devem ser submetidos a avaliação periódica quanto: I - à adequação e à robustez das premissas e das metodologias utilizadas; II - ao seu desempenho, incluindo a comparação, quando aplicável, entre as perdas estimadas e as observadas (backtesting). Bem como, o Art. 10. da mesma resolução onde trata que a instituição deve manter quantidade suficiente de profissionais tecnicamente qualificados nas áreas sujeitas à assunção de riscos.

É válido ressaltar a atuação da alta administração das cooperativas de crédito em definirem e implementarem métodos e processos para disseminação de cultura de controle para riscos operacionais buscando uniformizar os padrões éticos e culturais da organização.

5. CONCLUSÕES

Este estudo teve por objetivo geral verificar como os auditores percebem a questões ligadas ao risco operacional em cooperativas de crédito e se os controles internos utilizados por essas organizações são efetivos para a gestão e mitigação do risco operacional. Inicialmente buscou-se determinar qual procedimento utilizado pelas singulares para gestão do risco

operacional é considerado mais importante para a mitigação de riscos em cooperativas de crédito; e apurou-se na pesquisa, a fase de avaliação, mensuração/quantificação do risco, seguida do controle do risco.

Foram identificadas quais as falhas operacionais que se destacam como principal evento de risco operacional nas cooperativas. Os auditores indicaram maior incidência nas fraudes internas, e aparecem também as falhas nos sistemas de tecnologia da informação, seguida das demandas judiciais. Quanto ao grau de incidência, infere-se que todos os riscos ocorrem com frequência similar nas cooperativas

Na percepção dos auditores as falhas no processo de mapeamento e identificação dos riscos pelas cooperativas é a principal causa das perdas operacionais em cooperativas, seguido da ausência de divulgação adequada sobre os processos de gerenciamento de riscos. Entende-se que esses dois pontos contribuem diretamente para que os erros operacionais e fraudes acabem por acontecer nessas organizações.

Para a maioria dos auditores as estruturas de gerenciamento de risco operacional implementadas nas cooperativas de crédito são satisfatórias. Outro fato importante a se destacar é que 50% dos auditores consideraram que órgãos de administração das cooperativas de crédito têm o devido conhecimento sobre os impactos do risco operacional da instituição, por outro lado, verificamos que aproximadamente 40% auditores discordaram dessa afirmativa, deixando uma lacuna entre o conhecimento e ausência deste pela alta administração de cooperativas de crédito. Houve ainda a percepção de que as áreas operacionais conhecem sobre os riscos operacionais e têm ciência de sua incidência nas cooperativas. Posteriormente, foi ainda apontado que, para os auditores, as perdas operacionais são de conhecimento dos diretores e outros executivos responsáveis pelas cooperativas.

Por fim, quanto ao resultado relacionado à percepção dos auditores no que se refere ao conhecimento sobre os meios de mitigação que cercam o risco operacional pelas áreas operacionais das cooperativas de crédito, esses indicam que a área operacional tem parcialmente o conhecimento sobre os controles internos sabe utilizar essas ferramentas.

Sugere-se novas pesquisas em outras entidades, dentro deste mesmo escopo, com a finalidade de avaliar e ainda recomendar, a aplicação das regras de controles internos e mitigação dos riscos operacionais, bem como o avanço contínuo dos trabalhos de gerenciamento de riscos, pois estes contribuem para o alcance dos objetivos da organização, protege os ativos e atende as exigências legais. Este trabalho não pretende esgotar o tema abordado, que não se limita somente as operações de riscos operacionais em cooperativas, mas também possibilita melhores questionamentos e amplitude de assuntos de interesse em auditorias. Entende-se, por fim, que os resultados aqui encontrados não podem ser generalizados, o que se constitui uma limitação da presente pesquisa.

6. REFERÊNCIAS

- AMARAL, Isis *et al.* Gerenciamento dos riscos operacionais: os métodos utilizados por uma cooperativa de crédito. **Revista de Contabilidade e Organizações**, 3(7), 93-108. 2019. Disponível em:<<https://doi.org/10.11606/rco.v3i7.34752>> acesso em: jan. 2020.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **Nova NBR ISO 31000:2018** - Gestão de Riscos – Diretrizes. 2018. Disponível em:<https://pt.scribd.com/document/371084773/Visualize-a-Nova-NBR-ISO-31000-2018-Gestao-de-Riscos-Diretrizes?secret_password=Ff3Uz4g4D67be76tXreX#from_embed> acesso em: jan. 2020.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS BANCOS DE INVESTIMENTO - ANBID. **Estudo sobre boas práticas para gerenciamento do risco operacional no mercado brasileiro de capitais**. 2009. Disponível em:<

http://www.abbc.org.br/arquivos/gerenciamento_de_risco_operacional.pdf > acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL – BACEN. **Instituições Financeiras**. 2019. Disponível em:< <https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fnor%2Fbasileia%2Fperguntas.asp%3Fidpai%3Dregprudencial>> acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL – BACEN. **Resolução nº 4.553, de 30 de janeiro de 2017**. Estabelece a segmentação do conjunto das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial. Disponível em:< https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50335/Res_4553_v1_O.pdf > acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL – BACEN. **Circular nº 3.799 de 28/6/2016**. Estabelece os requisitos para a definição do escopo da atividade de auditoria cooperativa e para a elaboração dos relatórios de auditoria de que trata a Resolução nº 4.454, de 17 de dezembro de 2015. Disponível em:< <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3799> > acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL – BACEN. **Resolução nº 4.554**. Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital. 2015. Disponível em:< <https://www.google.com/search?q=CNM+4.454%2F15&oq=CNM+4.454%2F15&aqs=chrom e..69i57.1007j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8> > acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL – BACEN. **Resolução nº 4.557**. Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital. 2019. Disponível em:< https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50344/Res_4557_v1_O.pdf> acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL – BACEN. **Resolução nº 3380**. Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional. 2006 Disponível em:< https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2006/pdf/res_3380_v2_L.pdf > acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL – BACEN. **Circular 3.799/16**. Dispõe sobre estabilidade financeira. 2016. Disponível em:< <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3799> > acesso em: jan. 2020.

BANCO CENTRAL - BACEN. **Cooperativismo**. 2019. Disponível em:<<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/cooperativacredito>> acesso em: jan. 2020.

BANCO DO BRASIL. **Basiléia**. 2010. Disponível em:< https://www.bb.com.br/portallbb/page3,136,2549,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=8615&codigoMenu=208&codigoRet=6050&bread=35_1_1> acesso em: jan. 2020.

BERGAMINI JR, Sebastião. Controles Internos como um Instrumento de Governança Corporativa. **Revista do BNDES**: Rio de Janeiro, v. 12, n. 24, 2005. p. 155. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/revista/rev2406.pdf>. Acesso em: 05 de dez. 2017.

BRASIL, **Lei nº 5.764**, de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas e de outras providencias. Disponível em: < <http://www.ocb.org.br>> acesso em: jan. 2020.

BRASIL, **Lei nº 6.385**, de 7 de dezembro de 1976. Dispõe sobre o mercado de valores mobiliários e cria a Comissão de Valores Mobiliários. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6385.htm> acesso em: jan. 2020.

BRASIL. **Lei 5.764**, de 16 de dezembro de 1971. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5764.htm> acesso em: jan. 2020.

- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION – COSO. **Integrated Control Framework.** Disponível em: <www.coso.org/publications/executive_summary_integrated_framework> acesso em: jan. 2020.
- CORDEIRO, Fernanda. **A crise econômica e o desempenho financeiro das cooperativas de crédito brasileiras.** Dissertação [Mestrado] Controladoria e Contabilidade da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para obtenção de título de Mestre em Ciências Contábeis. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-BE8NBC/1/disserta_o_fernanda_alves_cordeiro.pdf> acesso em: jan. 2020.
- DRUCKER, Peter. Risco operacional. Banco de Portugal. **Newsletter.** Nº1, Ano III. jan. 2014. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/2014_1_newsletterbib_janeiro2014_internet.pdf> acesso em: jan. 2020.
- FERREIRA, Roberto. **Proposta de um modelo para avaliação de risco operacional em empresas não financeiras:** estudo de caso de uma empresa de telecomunicações no Brasil. Dissertação [Mestrado]. Faculdade de Economia e Finanças IBMEC. Programa de pós-graduação e pesquisa em Administração e Economia. 2006. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp011896.pdf>> acesso em: jan.2020.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- LEITE, Pedro; ALVES, Carlos; MACHADO FILHO, Claudio. **Gestão de risco operacional em uma Instituição Financeira Pública que atua no Brasil: um estudo de caso.** Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ (online), Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 32 - p. 48, maio/ago., 2010. Disponível em: < file:///C:/Users/User/Downloads/5498-20411-1-PB%20(1).pdf > acesso em: jan. 2020.
- MARSHALL, C. **Medindo e gerenciando riscos operacionais em instituições financeiras.** Tradução Bazán Tecnologia e Linguística. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- MURCIA, Fernando; CARVALHO, Luis. **Conjecturas Acerca do Gerenciamento de Lucros, Republicação das Demonstrações Contábeis e Fraude Contábil.** Contab. Vista & Rev., v. 18, n. 4, p. 61-82, out./ dez. 2007. Disponível em: <<http://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/340> > acesso em: jan. 2020.
- OLIVEIRA, Luiz, SOARES, Gustavo. Gestão de riscos operacionais e controles internos: um estudo em um banco em Goiás. **Revista de Contabilidade da UFBA,** Salvador-Bahia. V. 12, N. 1, Pág. 227-249, jan-abr 2018. Disponível em: <> acesso em: jan. 2020.
- OLIVEIRA, Adalberto, RADOS, Gregório. **Método para Avaliação de Risco Operacional em Bancos.** São Paulo: Bucher, 2017.
- ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS - OCB. **Cooperativas.** Disponível em: < <http://www.ocb.org.br/site/ramos/index.asp>> acesso em: jan. 2020.
- PERREIRA, Alonso. Riscos e incertezas associados aos investimentos no mercado financeiro. **Periódico Científico Negócios em Projeção.** v.5. n.2. 2014. Disponível em: <<http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao1/article/viewFile/408/365>> acesso em: jan. 2020.
- SILVA, Alexandre Euzébio. **Os controles internos e a gestão de riscos operacionais das instituições financeiras cooperativas.** 2019. Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/2019/03/os-controles-internos-e-a-gestao-de-riscos-operacionais-das-instituicoes-financeiras-cooperativas-parte-1-3/>> acesso em: jan. 2020.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - STJ - **Inteiro Teor do Acórdão**, 2017. Disponível em:
<https://juristas.com.br/wp-content/uploads/2018/10/STJ-Aco%CC%81rda%CC%83o-Cooperativa-de-Cre%CC%81dito.pdf>, acessado em 26 de fevereiro de 2020.

TRAPP, A. C. G.; CORRAR, L. J. **Avaliação e gerenciamento do risco operacional no Brasil: análise de caso de uma instituição financeira de grande porte**. Revista Contabilidade & Finanças - USP, v. 16, n. 37, p. 24-36, 2005. Disponível em:<
<http://www.spell.org.br/documentos/ver/24203/avaliacao-e-gerenciamento-do-risco-operacional-no-brasil--analise-de-caso-de-uma-instituicao-financeira-de-grande-porte>> acesso em: jan. 2020.

VASCONCELOS, Vivian *et al.* **As Práticas de Auditoria Interna em uma Cooperativa de Crédito sob a Perspectiva do COSO II**. I SIMPCONT. Recife, 2016. Disponível em:<
<http://www.simpcont.ppgc.ufrpe.br/sites/simpcont.ppgc.ufrpe.br/files/Artigo%20010.pdf>> acesso em: jan. 2020.

ZANETTE, Maicon Anderson. **Controle Interno no Cooperativismo de Crédito: Um Estudo de Caso Baseado nos Componentes da Metodologia COSO**. (2007) Dissertação [Graduação] Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Socioeconômico. Curso de Ciências Contábeis. Disponível em:< <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/125961>> acesso em: jan. 2020.