



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**Centro de Pós-graduação e Pesquisas em Controladoria e Contabilidade**  
**Especialização em Controladoria e Contabilidade com ênfase em Auditoria**

**LETÍCIA MATOS DUARTE**

**PERCEPÇÃO DOS AUDITORES ACERCA DO RISCO OPERACIONAL EM  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO BRASILEIRAS**

**BELO HORIZONTE**  
**2020**

**LETÍCIA MATOS DUARTE**

**PERCEÇÃO DOS AUDITORES EXTERNOS ACERCA DO RISCO  
OPERACIONAL EM COOPERATIVAS DE CRÉDITO BRASILEIRAS**

Monografia apresentada ao Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Controladoria e Contabilidade da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para obtenção de título de Especialista em Controladoria e Contabilidade.

Área de Concentração: Auditoria.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Valéria Gama Fully Bressan.

**BELO HORIZONTE  
2020**

Ficha catalográfica

D812p  
2020

Duarte, Letícia Matos.  
Percepção dos auditores externos acerca do risco operacional em cooperativas de crédito brasileiras [manuscrito] / Letícia Matos Duarte. – 2020.  
1 v.: il.

Orientadora: Valéria Gama Fully Bressan.

Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração.  
Inclui bibliografia e apêndices.

1. Administração. 2. Auditoria. I. Bressan, Valéria Gama Fully. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. III. Título.

CDD: 658

Elaborado por Leonardo Vasconcelos Renault – CRB-6/2211  
Biblioteca da FACE/UFMG. – 082/2025

Ata da Sessão Pública de Defesa de Trabalho Final de **LETÍCIA MATOS DUARTE**, Nº de registro **2018728843**, aluna do Curso de ESPECIALIZAÇÃO EM CONTROLADORIA E CONTABILIDADE - ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: AUDITORIA da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais. Aos trinta e um dias do mês de janeiro do ano de dois mil e vinte, às 15:00 na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, a presidente da Banca Examinadora Prof(a) Valéria Gama Fully Bressan abriu a sessão pública de Defesa de Trabalho Final de LETÍCIA MATOS DUARTE, intitulado **“PERCEPÇÃO DOS AUDITORES ACERCA DO RISCO OPERACIONAL EM COOPERATIVAS DE CRÉDITO BRASILEIRAS”** A Banca Examinadora, indicada pelo Colegiado do Curso em Janeiro de 2020 foi constituída pelos professores: Valéria Gama Fully Bressan (orientadora), Ewerton Alex Avelar e Karla Luíza Costa Sabino. A defesa constou da apresentação de seminário versando sobre o assunto do trabalho, seguido de arguição da aluna pelos membros da banca. Posteriormente, a banca examinadora reuniu-se em sala fechada para o julgamento final, tendo sido considerado APROVADO com nota/conceito 80 / B o Trabalho Final de LETÍCIA MATOS DUARTE. O resultado foi comunicado ao público presente pela Prof(a) Valéria Gama Fully Bressan, que, em seguida, declarou encerrada a sessão. Nada mais havendo a tratar, lavrou-se a presente Ata, que será assinada pelos membros da Banca Examinadora. Belo Horizonte, 31 de janeiro de 2020.

\*\*\*\*\*

Profª. Valéria Gama Fully Bressan Valéria Gama Fully Bressan

Prof. Ewerton Alex Avelar Ewerton Alex Avelar

Profª. Karla Luíza Costa Sabino Karla Luíza Costa Sabino

*À Deus em primeiro lugar, aos meus queridos pais, Deiner e Nélia, pelo carinho, pela compreensão e apoio, especialmente ao meu filho amado Thiago, pelo amor incondicional.*

## AGRADECIMENTOS

À Deus e todos os anjos de luz que me deram saúde e sabedoria para enfrentar os obstáculos impostos pela vida e por me proporcionar grandes ensinamentos.

À minha orientadora Dr<sup>a</sup> Valéria Bressan, exemplo profissional, pela atenção, compressão, disponibilidade e paciência, pelos ensinamentos transmitidos, e com todo profissionalismo e profundo conhecimento contribuiu de forma direta para o êxito deste trabalho.

À Raquel D'êça, pela atenção, suporte e disponibilidade, com sua carga e excelência profissional colaborou nos pontos principais do trabalho, de forma direta contribuiu para que conseguisse concluir e chegar aos resultados esperados.

À minha amada família, Deiner e Nélia, minha irmã Lorena e meu filho Thiago por depositar em mim a confiança de superar todos os desafios encontrados ao longo do curso.

Ao meu namorado Ozanan, pelo apoio e carinho durante o curso, e com todas as dificuldades não permitiu que eu desistisse me dando forças e incentivo.

Ao professor e grande amigo Pedro Melillo pelos ensinamentos, palavras de força e por me fazer sempre acreditar que venceria esta etapa.

A todos que, de alguma forma, fizeram com que esta caminhada se tornasse um pouco menos árdua. É com imensa alegria que divido essa experiência de minha vida.

*“Toda história de sucesso é uma história de constantes adaptações,  
revisões e mudanças.”*

*Richard Charles Nicholas Branson*

## RESUMO

Considera-se que o gerenciamento do risco operacional ainda é um desafio para os órgãos de administração das cooperativas de crédito. Sendo assim, o objetivo geral deste estudo foi o 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 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 Entidade de Auditoria Cooperativa 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. Entre os eventos de risco operacional nas cooperativas de crédito incluem-se: fraudes internas; fraudes externas; demandas trabalhistas; segurança deficiente do local de trabalho; entre outras ligadas ao cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades da cooperativa. Como resultados apurou-se que o procedimento utilizado pelas singulares para gestão do risco operacional considerado mais importante para a mitigação de riscos em cooperativas de crédito, conforme apurado na pesquisa, é a fase de avaliação, mensuração/quantificação do risco, seguida do controle do risco. Os auditores indicaram que a incidência das maiores fraudes ocorrem internamente, como também demandas judiciais e nas falhas dos processos. Porém, quanto ao grau de incidência infere-se que todos os tipos de fraudes ocorrem com quase a mesma frequência nas cooperativas. Ao avaliar, sob o prisma profissional dos auditores, qual evento de risco operacional é o principal responsável pelas perdas operacionais, foi indicado que as falhas no processo de mapeamento e a identificação dos riscos pelas cooperativas são as principais causas das perdas operacionais seguido da ausência de divulgação adequada sobre os processos de gerenciamento de riscos. Por fim, ao analisar a percepção dos auditores, verificou-se que a maioria deles considera que as estruturas de gerenciamento de risco operacional implementadas nas cooperativas de crédito são satisfatórias.

**Palavras-chave:** Risco operacional, Auditoria externa; Cooperativas; Controles.

## ABSTRACT

Operational risk management is still considered to be a challenge for credit unions' management bodies. Therefore, the general objective 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 referred to as Company X), is a Cooperative Audit Entity 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. Operational risk events in credit unions include: internal fraud; external fraud; labor claims; poor workplace safety; among others related to meeting deadlines or managing the cooperative's activities. As a result, it was found that the procedure used by individuals to manage operational risk considered more important for risk mitigation in credit unions, as found in the research, is the risk assessment, measurement / quantification phase, followed by the control of the risk. The auditors indicated that the incidence of the biggest frauds occurs internally, as well as legal demands and in the failures of the processes. However, regarding the degree of incidence, it appears that all types of fraud occur with almost the same frequency in cooperatives. When assessing, from the professional perspective of the auditors, which operational risk event is primarily responsible for operational losses, 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, when analyzing the auditors' perception, it was found that most of them consider that the operational risk management structures implemented in credit unions are satisfactory.

**Keywords:** Operational risk, External audit; Cooperatives; Controls

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Distribuição das IF's integrantes do SNCC em níveis.....	16
Figura 2 – Visão Geral das Relações no Mercado de Capitais.....	24
Figura 3 – Riscos nas empresas.....	27
Figura 4 – Composição do Risco Operacional.....	28
Figura 5 – Processo da gestão do risco operacional.....	30
Figura 6 – Modelo de coleta e interpretação dos dados.....	45
Figura 7 – Análise de conteúdo.....	46

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Segmentos das instituições financeiras.....	18
Quadro 2 – Exemplos de perdas por risco operacional.....	33
Quadro 3 – Diferenças entre bancos e cooperativas de crédito.....	38
Quadro 4 – Entidades Credenciadas para execução de Auditoria Cooperativa.....	40

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do número de cooperativas de crédito singulares por sistema.....	16
Gráfico 2 – Sexo.....	48
Gráfico 3 – Idade.....	48
Gráfico 4 – Escolaridade.....	49
Gráfico 5 – Tempo de empresa.....	49
Gráfico 6 – Os órgãos de administração das cooperativas de crédito possuem conhecimentos sobre riscos operacionais nas cooperativas.....	51
Gráfico 7 – Estruturas de gerenciamento de risco operacional das cooperativas são satisfatórias.....	52
Gráfico 8 – Conhecimentos das áreas operacionais sobre os tipos risco operacional.....	53
Gráfico 9 – As áreas operacionais das cooperativas de crédito têm o devido conhecimento sobre os meios de mitigação que cercam o risco operacional.....	54
Gráfico 10 – Perdas operacionais seriam reportadas aos níveis hierárquicos.....	55
Gráfico 11 – Ciclo de mapeamento de riscos operacionais.....	57
Gráfico 12 – Incidência dos principais riscos.....	59
Gráfico 13 – Risco operacional x perdas operacionais.....	60

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BACEN	Banco Central do Brasil
ABNT	Associação Brasileira De Normas Técnicas
ANBID	Associação Nacional Dos Bancos De Investimento
BIS	<i>Bank for International Settlements</i>
CONFESOL	Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
DEORF	Departamento de Organização do Sistema Financeiro
EAC	Entidade de Auditoria Cooperativa
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
FGCOOP	Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito
OCB	Organização Das Cooperativas Brasileiras
SESCOOP	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
SICREDI	Sistema de Crédito Cooperativo
SICOOB	Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil
SNCC	Sistema Nacional de Crédito Cooperativo
UNICRED	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Profissionais da Saúde
UNICAD	Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	12
1.1 Contextualização .....	12
1.2 Problema de pesquisa .....	19
1.3 Relevância e contribuições do estudo .....	19
1.4 Objetivos .....	20
1.4.1 Objetivo geral .....	20
1.4.2 Objetivos específicos .....	21
1.5 Estrutura da pesquisa .....	21
2 REVISÃO DE LITERATURA .....	22
2.1 Definição e Características do Risco Operacional.....	22
2.1.1 Acordo de Basiléia e Novo Acordo de Basiléia.....	30
2.1.2 Cases envolvendo o Risco Operacional.....	32
2.1.3 Benefícios do Gerenciamento do Risco Operacional .....	33
2.2 Cooperativas de Crédito e o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB) .....	35
2.3 Auditoria Cooperativa e Auditoria Externa .....	40
3 METODOLOGIA .....	43
3.1 Tipo de pesquisa .....	43
3.2 Unidade de análise .....	43
3.3 Coleta de dados .....	44
3.4 Construção das técnicas de análise .....	45
4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	46
5 CONCLUSÕES .....	58
REFERÊNCIAS.....	61
APÊNDICE.....	66

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

De forma geral uma cooperativa de crédito se mostra como uma alternativa viável para o financiamento de empresas. A cooperativa é criada voluntariamente por indivíduos que tem um objetivo maior do que apenas os resultados econômicos. Voltada para as soluções sociais de grupos específicos a cooperativa de crédito têm suas próprias regras, porém obedece a Lei 5.764 de dezembro de 1971, que as definem e regularizam. Conforme Durlo e Carlesso (2005, p.183) “o cooperativismo sempre existiu nas sociedades humanas e desde as eras mais remotas, estando sempre associadas às lutas pela sobrevivência, as crises econômicas, políticas e sociais, bem como as mudanças”.

Para Zanete (2007, p, 27) as cooperativas são organizações “cuja constituição por membros de determinado grupo econômico, social ou afins, em desempenhar ações específicas, produção ou a geração de algo com benefícios comum”.

Conforme o artigo 4 Lei 5.764 uma cooperativa é “...sociedade de pessoas, com forma e natureza jurídica própria, de natureza civil, não sujeita a falência, constituídas para prestar serviços aos associados...” (BRASIL, 1971).

Desta forma, compreende-se a cooperativa como um empreendimento jurídico pertencente a todos os seus associados e democraticamente administrado, voltado para satisfazer necessidades ou aspirações de crédito de seus membros/sócios (DURIO; CARLESCO, 2005). Mesmo sendo uma sociedade de criação espontânea entre indivíduos, a cooperativa de crédito deve seguir regras e ter seu funcionamento controlado, ou seja, possuir mecanismos de controle que torne sua administração transparente e que tenha informações confiáveis sobre seu desempenho.

De acordo com o Banco Central do Brasil - BACEN (2019), cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são ao mesmo tempo donos e usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços. Nas cooperativas de crédito, os associados encontram os principais serviços disponíveis nos bancos,

como conta-corrente, aplicações financeiras, cartão de crédito, empréstimos e financiamentos. Os associados têm poder igual de voto independentemente da sua cota de participação no capital social da cooperativa. Neste contexto, é importante destacar, que diferente dos bancos comerciais e múltiplos, o cooperativismo não visa lucros, os direitos e deveres de todos são iguais e a adesão é livre e voluntária.

A gestão de riscos é um tema o que está sempre em debate no âmbito bancário. Nesse contexto, o gerenciamento do risco operacional é 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).

Em contexto internacional o Comitê de Supervisão Bancária da Basiléia - Comitê de Basiléia, órgão consultivo do Banco de Compensações Internacionais, emitiu uma série de recomendações aplicáveis a instituições financeiras, destacando-se o acordo Basiléia II, o qual introduz o tratamento regulamentar para o risco operacional (BCBS, 2005).

Para Oliveira e Rados (2017), 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 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 gestão de riscos, fornecendo diretrizes para que as organizações possam implementar a gestão de risco (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), causados 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.

De acordo com Oliveira e Rados (2017), 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. 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 Sicoob.

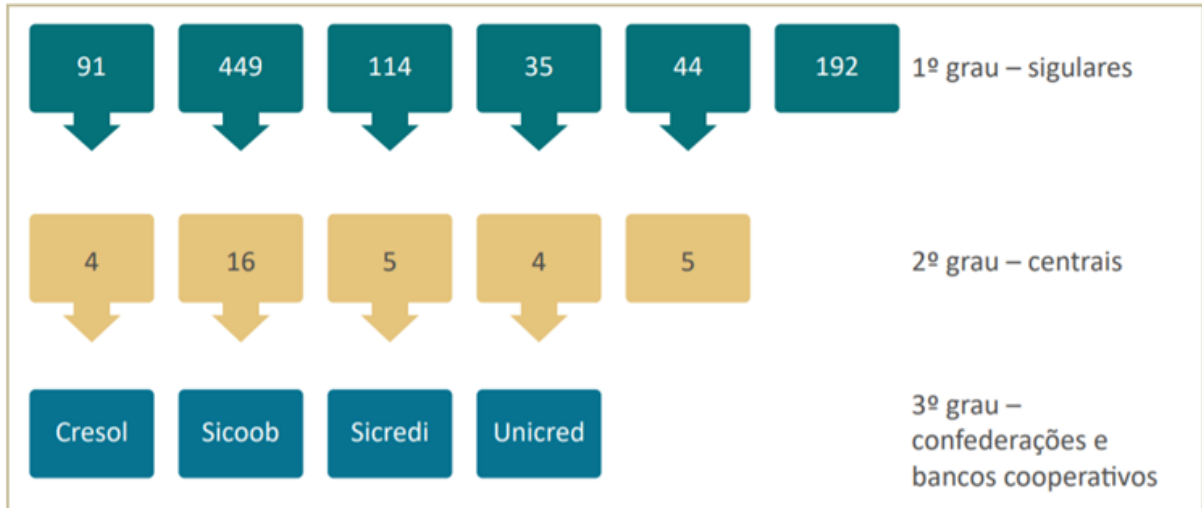
Conforme coloca Silva (2019), a integridade de uma instituição financeira cooperativa e a preservação de sua imagem está diretamente relacionada à garantia de que suas operações sejam conduzidas dentro dos padrões, com altos níveis de gestão e controle. Afirmam Murcia e Carvalho (2007, p.62) que a divulgação das informações contábeis tem como principal objetivo “informar a situação econômico-financeira aos usuários externos e internos das entidades”. Não obstante, em decorrência de inúmeros casos de erros e fraudes contábeis que ocorrem no mercado nacional e internacional, envolvendo grandes corporações, os usuários das demonstrações contábeis foram levados a questionar a integridade e a credibilidade dessas informações.

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 as informações do UNICAD apresentadas na Figura 1, relativos a dados de dezembro de 2018, observa-se que das instituições financeiras integrantes do Sistema Nacional

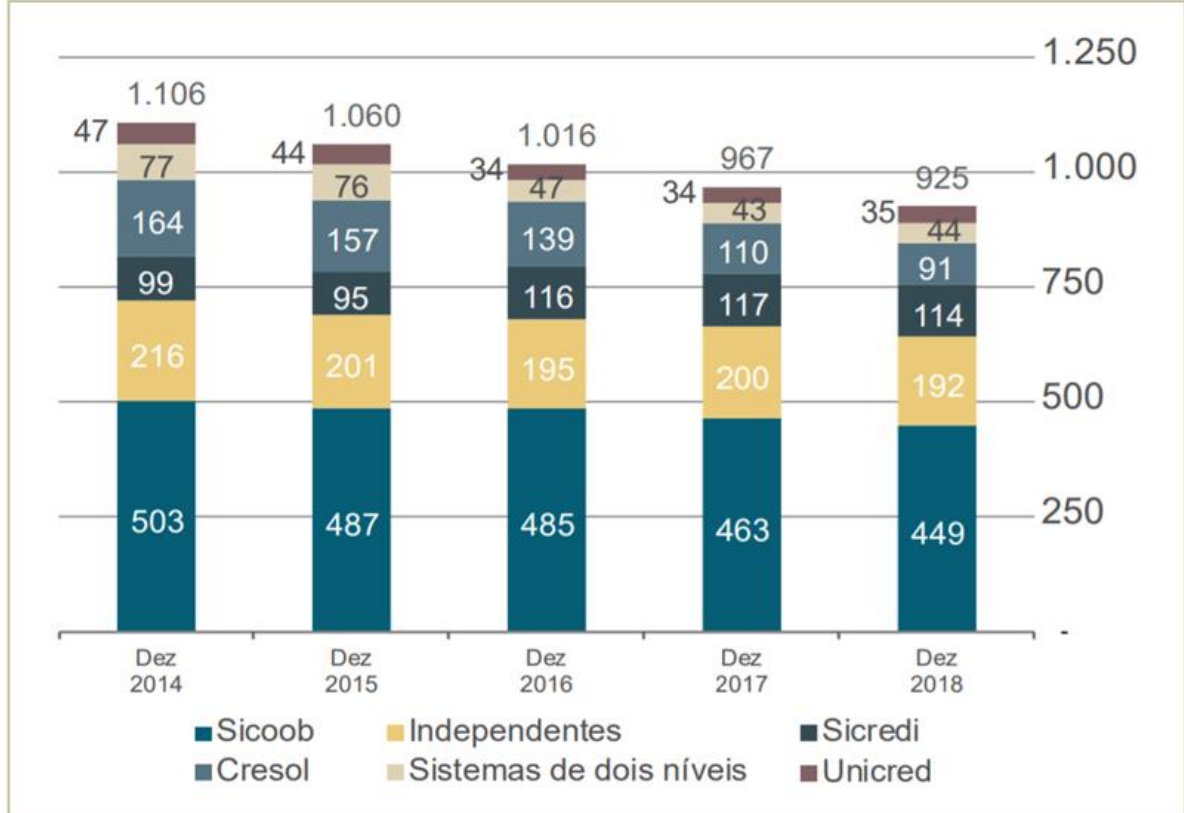
de Crédito Cooperativo - SNCC, o SICOOB se destaca como o sistema que possui maior número de centrais e singulares no país. No Gráfico 1 é possível verificar seu crescimento ao longo dos anos 2014 – 2018.

**Figura 1 - Distribuição das IF's integrantes do SNCC em níveis**



Fonte: BACEN/UNICAD, 2019.

**Gráfico 1 - Evolução do número de cooperativas de crédito singulares por sistema**



Fonte: BACEN/UNICAD, 2019.

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 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). 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;
- 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 (EAC) 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.

Para auditoria externa devem contratar os serviços de auditoria de demonstrações contábeis, certificando-se da observância da regulamentação em vigor sobre auditoria independente, especialmente da Resolução nº 3.198, de 2004. Esta auditoria também tem periodicidade mínima anual conforme legislação aplicável.

A auditoria externa deve ter por objeto conforme Res. 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 janeiro de 2017, o Banco Central do Brasil estabeleceu 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, considerando o porte e a atividade internacional das instituições que compõem cada segmento através da Resolução 4.553. art. 2º, as instituições relacionadas devem se enquadrar cinco segmentos conforme categorizados no Quadro 1.

De acordo com a Resolução Nº 4.557/17, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil 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 1 – Segmentos das instituições financeiras**

Segmento	Características
<b>Segmento 1 (S1)</b>	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.
<b>Segmento 2 (S2)</b>	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.
<b>Segmento 3 (S3)</b>	Composto pelas instituições de porte inferior a 1% (um por cento) e igual ou superior a 0,1% (um décimo por cento) do PIB.
<b>Segmento 4 (S4)</b>	Composto pelas instituições de porte inferior a 0,1% (um décimo por cento) do PIB.

<b>Segmento 5 (S5)</b>	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 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 Conselho Monetário Nacional, 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).

Dessa forma, para gerir o risco operacional é necessária sua identificação, classificação e caracterização, e partir daí determinar quais controles internos a serem 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 TI consistente com os níveis de apetite por riscos estabelecidos na RAS;
- IV. Sistemas, processos e infraestrutura de TI 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.

O risco operacional contempla um tema enigmático 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).

Todavia já se tenha escrito sobre o risco de crédito e risco de mercado, percebe-se uma lacuna na teoria quando se trata do risco operacional. Subentende-se que o bom gerenciamento de riscos e controles internos, sistemas e pessoas, são requisitos básicos para o bom e eficiente funcionamento das instituições financeiras, especialmente tratando das cooperativas de crédito.

## 1.2 Problema de pesquisa

As instituições financeiras agregam expressiva responsabilidade dada suas características que englobam o crescimento e o desenvolvimento de pessoas físicas e jurídicas no país (FEBRABAN, 2016). Considerando que a elevada carga normativa atrelada a este tipo de organização requer, dentre outros procedimentos, a realização de auditorias externa, cooperativa e o bom gerenciamento dos controles internos.

Para gerir o risco operacional é necessária sua identificação, classificação e caracterização, e a partir daí determinar quais controles internos a serem 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 acerca do risco operacional nas cooperativas de crédito?**

Este estudo destaca-se por associar os resultados obtidos pela ótica dos auditores em cooperativas de crédito singulares à realização da efetiva gestão do risco operacional. Deste modo, será possível analisar se os efeitos causados pelas auditorias podem ser relacionados à tratativa da gestão do risco operacional pelas cooperativas de crédito na visão dos auditores. Neste contexto, tem-se a intenção de analisar os benefícios que a auditoria traz às cooperativas de crédito do país, no que tange às filiadas ao Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil.

### **1.3 Relevância e contribuições do estudo**

Segundo Marshall (2002), com a evolução dos serviços financeiros, os mercados e produtos financeiros e a tecnologia utilizada para produzi-los tem passado por mudanças ao longo dos últimos 40 anos. As profundas implicações nas operações, mudanças em mercados, serviços e produtos, além da mudança de técnicas e tecnologia, têm alterado as operações e serviços, o que tem propiciado significativo desenvolvimento e sofisticação da gerência de riscos, incluindo, os riscos operacionais. Dessa forma, é nítida a importância do desenvolvimento de métodos eficazes de identificação, análise e quantificação dos riscos operacionais.

A gestão do risco operacional se dá importância para os resultados financeiros de uma operação no que tange a relevância para a imagem e a credibilidade de uma instituição. De acordo com Amaral et al (2009), 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 facilita a absorção do conceito de política, definição e disseminação de estratégias.

Ao despertar da complexidade e à importância do gerenciamento dos riscos, o Banco Central do Brasil, 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 Banco Central do Brasil a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional.

Apesar de o cooperativismo apresentar-se como um meio de desenvolvimento para o crescimento de pequenas e médias empresas, de forma análoga a outras organizações o risco operacional existe para todas as instituições.

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.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo geral**

Verificar 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.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Determinar qual procedimento utilizado pelas singulares para gestão do risco operacional é considerado mais importante para a mitigação de riscos em cooperativas de crédito;
2. Identificar quais as falhas operacionais que se destacam como principal evento de risco operacional nas cooperativas;
3. Avaliar sob o prisma profissional dos auditores qual evento de risco operacional é o principal responsável pelas perdas operacionais.

## **1.5 Estrutura da pesquisa**

O presente estudo se encontra organizado em cinco (05) seções. A primeira consiste na apresentação do problema objeto de estudo, bem como os principais aspectos relacionados ao tema. A segunda apresenta o referencial teórico da pesquisa, onde estão evidenciados os principais conceitos trabalhados a fim de auxiliar a compreensão do conteúdo e estabelecer a relação entre eles. Na terceira estão demonstrados os procedimentos e critérios metodológicos empregados na pesquisa. A quarta caracteriza o ambiente de estudo, bem como o resultado e análise dos dados obtidos. Por fim, as conclusões, limitações e sugestões de pesquisas.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura está dividida da seguinte forma. Inicialmente, é apresentada a definição e características do risco operacional que constitui a base teórica que fundamenta esta pesquisa. Posteriormente, discute-se sobre o Acordo de Basiléia e o e Novo de Basiléia, a partir de sua instabilidade do mercado financeiro, além de abordar as mudanças deste acordo e sua regulamentação no Brasil, posteriormente apresenta-se cases envolvendo o risco operacional e seus benefícios às instituições ligadas.

A seguir, versa-se sobre as Cooperativas de Crédito e o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil - SICOOB, discutindo sobre sua composição e desenvolvimento do cooperativismo de crédito no Brasil, enfatizando o sistema SICOOB.

Por fim, discorre-se um breve prefácio sobre a Auditoria Cooperativa e Auditoria Externa, apresentando como escopo do desenvolvimento dos trabalhos de auditoria de instituições financeiras cooperativas de crédito. Nesse tópico são apresentados estudos e bibliografias sobre os gerenciamentos de risco operacional e sua aplicação em instituições financeiras discutindo sobre os efeitos que estes causam e sua devida aplicação, com vistas a auxiliar no desenvolvimento de evidências que busquem sua efetiva mitigação dentro das cooperativas de crédito, bem como no tratamento metodológico a ser utilizado neste estudo.

### 2.1 Definição e Características do Risco Operacional

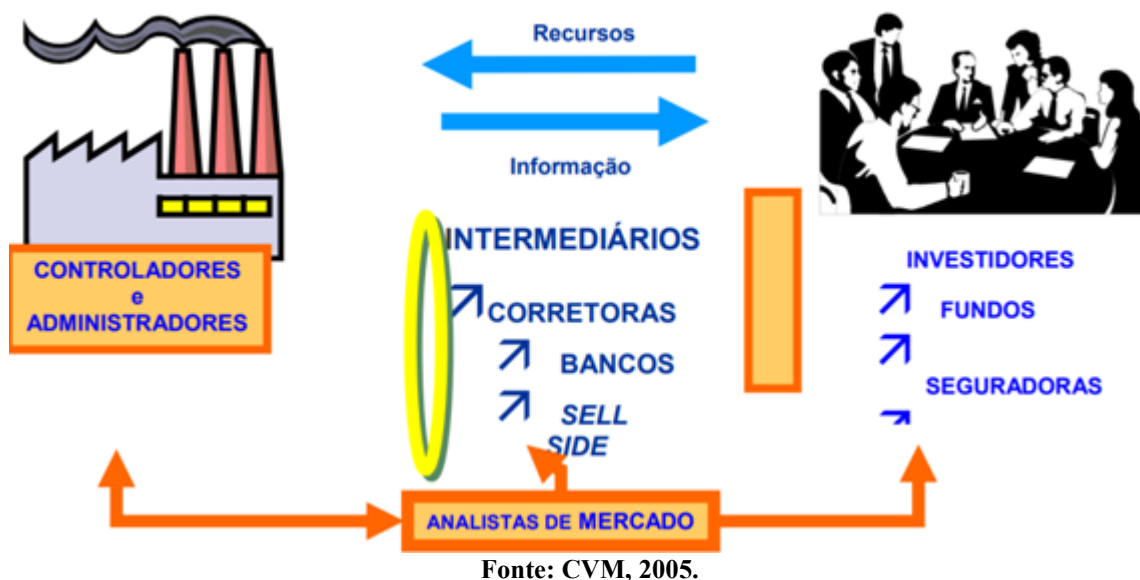
O termo risco operacional foi mencionado pela primeira vez provavelmente após a falência do Banco Barings, em 1995, por causa de desastrosa operação com derivativos, realizada por apenas um operador. A sistematização do estudo do risco operacional da maneira como atualmente é conduzida pode ser considerada recente. Exemplo disso é o fato de o primeiro livro sobre risco operacional, com alcance universal, *Operational Risk and Financial Institutions*, ter sido publicado em 1998, pela associação entre a empresa de consultoria Arthur Andersen e a Risk Books (TRAPP·CORRAR, 2005).

Para Davanzo (2004), o gerenciamento de riscos é uma prática que faz parte da rotina empresarial, o tema vem ganhando relevância crescente desde o fim do século XX, dado o aumento da complexidade das companhias, instituições financeiras e organizações do terceiro

setor, além da maior interligação entre os mercados (globalização). No mercado financeiro, realizar pagamentos e transferências via aparelhos celulares, tornou-se tão natural, e de tão fácil acesso aos serviços como saques em terminais de auto-atendimento, liquidar títulos em pontos como as lotéricas, drogarias e mercados, gerenciar a saúde financeira no internet banking, o qual transformam dessa forma, em uma sociedade formada por uma rede econômica mundial de informações e serviços.

Conforme definição de Bergamini (2005, p. 79), o risco é a possibilidade de ocorrência de um evento adverso para uma determinada situação esperada. 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, conforme demonstrado na Figura 2.

**Figura 2 – Visão Geral das Relações no Mercado de Capitais**



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).

Segundo Mendonça et al. (2007), 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 perdas.

Especialmente em relação ao risco operacional, o Bank for International Settlements – BIS, o qual se encontra sede do Comitê da Basileia, através do *Consultative Document - Operacional Risk* (2001) 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 que será apresentada na próxima seção, 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).

Segundo Gitman (p.55, 2004), “(...) risco é usado como sinônimo de incerteza e definido como a possibilidade de perda financeira”. 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.

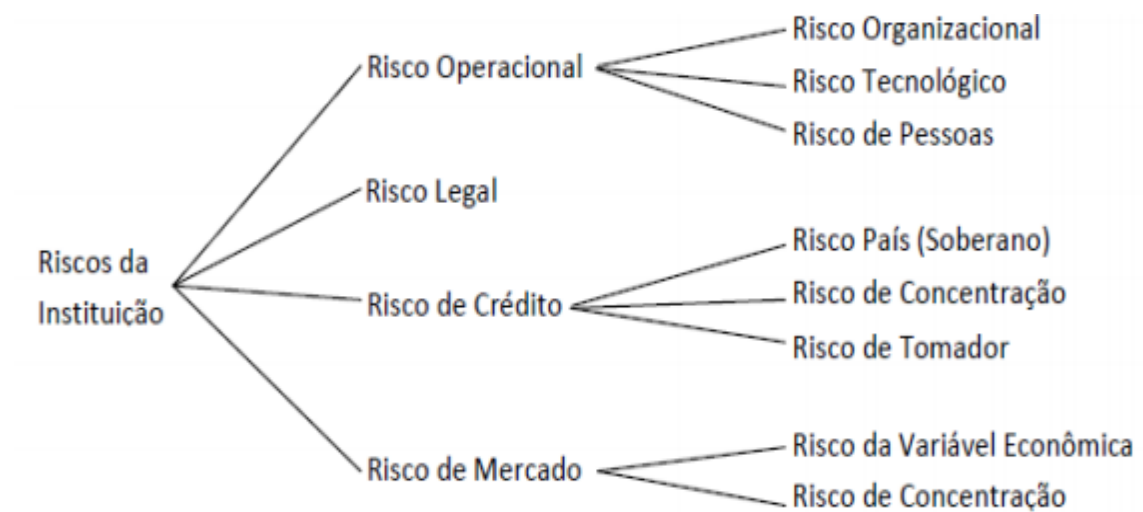
O grau do risco é determinado em função de vários indicadores financeiros conjuntos com várias informações que se possa apontar e compreender os comportamentos que direcionam com qual rigidez o cliente deverá ser tratado, tanto no exato momento que se dispõe o limite de crédito, quanto no futuro gerenciamento de risco (SECURATO, 2012).

Segundo Amaral (2019), o risco operacional dá-se por falha humana, ou tecnológica, ou por processo inadequado de controle interno, que ocasiona perda para a instituição.

O risco tem um aspecto que pode ser levado em conta como uma forma que as organizações se expõem no momento em que se arrisca ao fazer operações e processos representando uma capacidade de se submeter-se a variações e mudança. De forma como as empresas aceitam o risco, sendo assim, podem determinar suas preferências empresárias em três tipos: indiferentes ao risco, aversos ao risco e tendência ao risco. O indiferente ao risco é quando não existe nenhuma mudança quando o cliente possui um risco elevado, mas a empresa aceita o risco, porque se trata de um cliente comum e apresenta boas condições. Aversos ao risco apresenta certo grau de risco e a entidade financeira cobra um valor risório pelo risco identificado. Por fim, a tendência ao risco existe claramente certo grau de risco que não é muito observado e a empresa reduz os encargos para aquele cliente com um risco elevado (CASTRO; SERGIO, 2009). Enfatiza-se a importância da mensuração do risco para concessões arriscadas, como pro exemplo de tendência ao risco.

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” conforme ilustrado na Figura 3.

**Figura 3 – Riscos nas empresas**



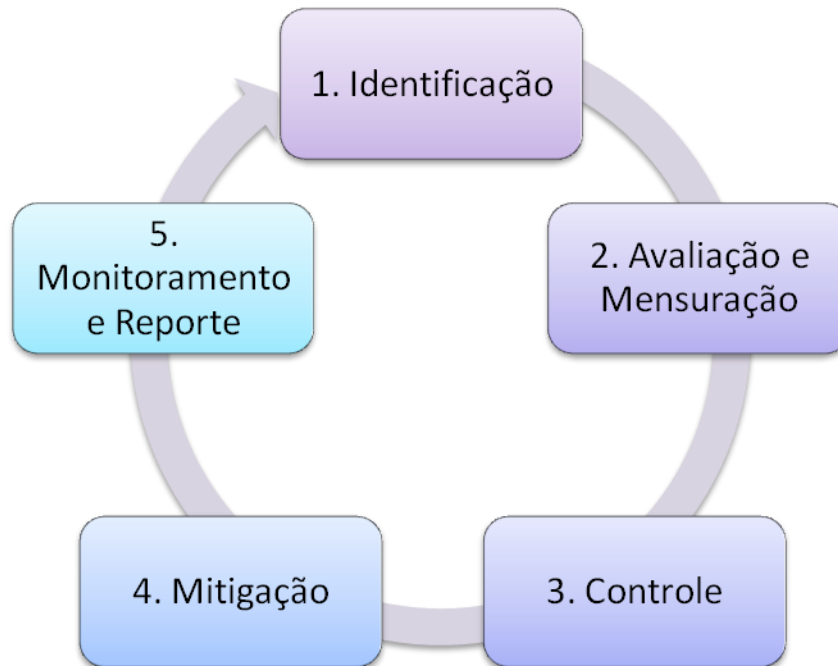
**Fonte: PEREIRA, 2014.**

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, as:

- I. Fraudes internas;
- II. Fraudes externas;
- III. Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
- IV. Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- V. Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
- VI. Situações que acarretem a interrupção das atividades da instituição;
- VII. Falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de tecnologia da informação (TI);
- VIII. Falhas na execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento das atividades da instituição.

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, conforme apresenta a Figura 4.

**Figura 4 – Composição do Risco Operacional**



**Fonte: Adaptado de BANCO DO BRASIL, 2016.**

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 gestão 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, conforme a o ciclo abaixo apresentado pela Figura 5, transformar riscos em oportunidades.

**Figura 5 – Processo da gestão do risco operacional**



**Fonte: Adaptado de DRUCKER, 2014.**

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 suprema 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) (SILVA, 2019).

### **2.1.1 Acordo de Basiléia e Novo Acordo de Basiléia**

A instabilidade do mercado financeiro, representada pela volatilidade das taxas de juros e câmbio e pela expansão das atividades financeiras a outros países reforçaram a necessidade de desenvolvimento de mecanismos que pudessem proporcionar maior estabilidade ao mercado financeiro e, conseqüentemente, aos seus investidores, clientes e governos (TRAPP· CORRAR, 2005).

Em 1988, o Comitê da Basiléia sobre Fiscalização Bancária (localizado no BIS - *Bank for International Settlements*) publicou o "Primeiro Acordo de Capital da Basiléia" com o objetivo de fortalecer a saúde e estabilidade do sistema bancário internacional. Referido documento definiu o capital mínimo para suportar os riscos de crédito existentes nas operações, sendo que, posteriormente, o comitê incorporou o risco de mercado nos requisitos para a definição do capital mínimo (BACEN, 2019).

O Acordo de Basileia I em 1988 estabeleceu recomendações para as exigências mínimas de capital para instituições financeiras internacionalmente ativas para fins de mitigação do risco de crédito. Em 1996, essas recomendações foram aprimoradas com a incorporação de requerimentos para a cobertura dos riscos de mercado no capital mínimo exigido das instituições financeiras (BACEN, 2019).

As recomendações conhecidas como Basiléia II (2004), revisão do primeiro Acordo, agregou princípios para uma avaliação mais precisa dos riscos incorridos por instituições financeiras internacionalmente ativas (BANCO DO BRASIL, 2010). Direcionado aos grandes bancos, o documento detalha os três pilares para a regulação prudencial.

- Pilar 1: critérios para o cálculo dos requerimentos mínimos de capital (riscos de crédito, mercado e operacional), contempla as abordagens para mensurar o capital regulamentar a ser alocado, e para o risco operacional destacam-se a abordagem do indicador básico, abordagem padronizada, abordagem padronizada alternativa e abordagem de mensuração avançada, sendo a última abordagem baseada no uso de modelos internos que podem

contemplar base de dados de perdas operacionais;

- Pilar 2: princípios de supervisão para a revisão de processos internos de avaliação da adequação de capital, de forma a incentivar a aplicação, pelos próprios supervisionados, de melhores práticas de gerenciamento de riscos por meio do seu monitoramento e mitigação;
- Pilar 3: incentivo à disciplina de mercado por meio de requerimentos de divulgação ampla de informações relacionadas aos riscos assumidos pelas instituições. Está relacionado a um conjunto de informações qualitativas e quantitativas que permitam dar transparência aos participantes do mercado a respeito de gerenciamento de riscos, inclusive quanto ao risco operacional.

Em 2006, com o avanço das discussões sobre requerimentos de risco de mercado para a carteira de negociação (*trading book*) das instituições financeiras, as recomendações foram compiladas de forma a permitir única referências às recomendações do Comitê. O arcabouço de Basiléia II representou importante melhoria para avaliação de riscos, tornando os requisitos prudenciais mais sensíveis ao risco, bem como considerando aspectos associados as crescentes inovações financeiras (BACEN, 2019).

A parte que trata a regulamentação a respeito da gestão do risco operacional em instituições financeiras tem ênfase em aspectos gerais do Basiléia II e na regulamentação brasileira baseada em comunicados, resoluções e circulares que se referem ao risco operacional. A publicação do Basiléia 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 “Basiléia III” é a resposta à crise financeira internacional de 2007/2008. Divulgado pelo Comitê de Basiléia 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 (BACEN, 2019).

## 2.1.2 Cases envolvendo o Risco Operacional

Em outros tempos os riscos operacionais causados por erros, falhas humanas e fraudes acarretaram prejuízos em casas de milhões 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 Operacional Risk, Inc., enfatizou que, desde 1980, instituições financeiras têm perdido mais de US\$ 200 bilhões devido a riscos operacionais. O Quadro 2 apresenta exemplos mais conhecidos de risco operacional.

**Quadro 2 – 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

Fonte: Marshall, 2002.

### 2.1.3 Benefícios do Gerenciamento do Risco Operacional

Segundo Amaral et al (2019), o principal benefício do gerenciamento é garantir que os riscos operacionais estejam em níveis estrategicamente aceitáveis. 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 a autora, 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.

Camargo (2010) afirma que 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. 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. Através 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 (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 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 e 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).

## **2.2 Cooperativas de Crédito e o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB)**

O cooperativismo é formado por instituições que trabalham com a gestão de assuntos financeiros de milhões de cooperados. Os associados apresentam direitos em relação aos rumos dessas instituições, independentemente do valor de seus depósitos. A importância das cooperativas de crédito vincula-se a seu propósito de auxiliar diversas pessoas a alcançarem independência em relação ao gerenciamento de seus assuntos financeiros (CORDEIRO, 2018).

As cooperativas têm como características a autogestão, a cooperação e princípios democráticos. Sua estrutura é horizontal, ou seja, tem uma tendência a darem autonomia a seus funcionários e possuem uma hierarquia menor. Possuem princípios democráticos, além disso, as

cooperativas buscam benefícios sociais para seus membros e custos mais baixos para seus serviços, pois buscam desenvolver bem-estar coletivo.

As cooperativas podem ter diversos objetivos. As cooperativas de crédito foram desenvolvidas a partir de um modelo alemão, já em vigor desde meados do século XIX. No Brasil, a primeira cooperativa de crédito foi criada pelo padre suíço Teodoro Amstad em 1902 na cidade da Nova Petrópolis - RS, (ZANETI, 2007, p. 39).

As cooperativas de crédito integram o Sistema Financeiro Nacional, fazendo parte do subsistema operativo, atuando no mercado de crédito. São caracterizadas como instituições financeiras monetárias, ou seja, autorizadas a captar recursos junto ao público sob a forma de depósitos à vista, podendo, portanto, criar moeda escritural, bem como os bancos comerciais, os bancos múltiplos com carteira comercial e as caixas econômicas (VASCONCELOS , 2016).

Conforme Zaneti (2007, p.32) as cooperativas de crédito demonstra a importância do cooperativismo entre as pessoas. Através destas cooperativas os indivíduos se juntam em meio a um objetivo comum, “por intermédio de financiamento a baixo custo, melhoria da qualidade de vida aos participantes, além do retomo financeiro distribuído de forma democrática aos componentes”.

Os sistemas cooperativos de crédito no Brasil de acordo com a Lei 5.764/71, estão dispostos em três níveis. O primeiro nível é formado por cooperativas singulares, composto por, no mínimo, 20 associados – pessoas físicas ou jurídicas que apresentam como característica a prestação direta de serviços aos cooperados. O segundo nível é formado pelas centrais ou confederações, que são constituídas por, no mínimo, três cooperativas singulares e têm por função organizar os serviços econômicos e assistenciais de interesse das filiadas, mediante a integração e orientação de suas atividades. O último nível é constituído por confederações de cooperativas, compostas por, no mínimo, três centrais, que objetivam estruturar as atividades das filiadas quando o volume de empreendimentos for superior ao permitido para a atuação das centrais e federações (BRASIL, 1971).

As cooperativas de crédito podem ser classificadas em conformidade com o relacionamento estabelecido com os associados. As cooperativas de primeiro grau, ou singulares, estabelecem

um relacionamento direto com os cooperados. As de segundo grau, ou centrais, são formadas a partir de várias cooperativas singulares que estejam inseridas em uma mesma região e área de atuação, com o intuito de organizar e favorecer a expansão das cooperativas que a constituem. As cooperativas de terceiro grau ou confederações são constituídas por cooperativas centrais e têm por função agir em âmbito nacional em conjunto com os órgãos regulamentadores e do governo (VILELA et al. 2007).

De acordo com o Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito - FGCoop (2016), no Brasil o sistema de cooperativismo de crédito está organizado em 04 grandes grupos: Sistema de Cooperativas de Crédito no Brasil – SICOOB; Sistema de Crédito Cooperativo – SICREDI; Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Profissionais da Saúde – UNICRED; e Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária - CONFESOL.

Considera-se que a associação em cooperativa pode ser alternativa para obtenção de crédito personalizado. Sete linhas orientam o cooperativismo para que as cooperativas levem seus valores à prática. São elas: (i) adesão voluntária e livre: as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas; (ii) gestão democrática: as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões; (iii) participação econômica dos membros: os membros contribuem igualmente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente; (iv) autonomia e independência: as cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros; (v) educação, formação e informação: as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas; (vi) intercooperação: as cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais; (vii) interesse pela comunidade: as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros (SESCOOP, 2014).

FGCoop afirma que as cooperativas de crédito funcionam de forma semelhante aos bancos, possuindo essencialmente os mesmos serviços, mas existem aspectos que consistem em diferenciais importantes, conforme o Quadro 3 (FGCOOP, 2016):

**Quadro 3 - Diferenças entre bancos e cooperativas de crédito**

BANCOS	COOPERATIVAS DE CRÉDITO
A propriedade é privada e visa-se a maximizar o lucro.	A propriedade é social e não se visa a lucros.
É permitida a transferência das ações a terceiros.	Não é permitida a transferência de quotas-parte a terceiros.
Os membros do Conselho de Administração são proprietários ou provenientes do mercado.	Os membros do Conselho de Administração são cooperados.
O usuário é mero cliente.	O usuário é o próprio dono, tem decisão ativa na política operacional e deve ser tratado.
No relacionamento com o cliente, há prioridade na redução de custos e de riscos.	Analizam a capacidade de investimento e pagamento dos associados.
Priorizam os grandes centros urbanos.	Atuam também em comunidades mais remotas.
Tendem ao atendimento impessoal, com base na reciprocidade financeira, e focam exclusivamente a dimensão econômica.	Predomina o atendimento pessoal aos associados, com relações mais sociais entre dirigentes, funcionários e associados. Dimensão socioeconômica se sobrepõe.
Vínculo frágil com a comunidade.	Vínculo com a comunidade, na qual aplicam os recursos captados.
Focam-se na concorrência de mercado.	Desenvolvem-se pela cooperação.
A remuneração dos acionistas é proporcional ao capital investido.	Sobras no exercício podem ser distribuídas entre associados na proporção dos serviços financeiros utilizados ou reinvestidos em fundos cooperativos.

**Fonte: Adaptado de FGCOOP, 2016.**

Búrigo (2013) menciona que os sistemas cooperativos SICOOB e o SICRED estão entre os maiores sistemas cooperativos do país e se destacam por apresentar uma estrutura próxima à do sistema bancário. Essa semelhança se justifica pelo fato de que esses sistemas cooperativos apresentam profissionalização gerencial e concentração de recursos voltados à obtenção de ganhos em escala.

No Brasil o Sistema de Cooperativas de Crédito – SICOOB é o maior sistema financeiro cooperativo do Brasil com mais de 4,3 milhões de cooperados, 2,8 mil pontos de atendimento,

distribuídos em todo país. É a 5ª maior rede de atendimento bancário do Brasil, depois do Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, e Itaú. Em 2016 o Sicoob possuía 2.551 agências, crescendo 5,7% em 2017 segundo dados o Banco Central do Brasil. Em 2018, as sobras líquidas (lucro) foram de R\$ 3,12 bilhões (Diário Comércio Indústria e Serviços, 2019).

A inovação foi tendência 2011, pois, tendo em vista o atendimento das necessidades de TI, focou em soluções que possibilitam o incremento dos negócios, a automatização de processos manuais, apoio a decisão, disponibilidade e desempenho das soluções atendendo às exigências normativas, estas foram formas encontradas para o crescimento e fortalecimento da rede SICOOB. De acordo com SICOOB (2014), o sistema compartilha os resultados com os associados e aplica os recursos captados nas próprias comunidades, o que movimenta o comércio e a produção, além de criar novas oportunidades de emprego e renda.

O cooperativismo surge como a resposta de mercado para o financiamento das pequenas e médias empresas, além de crédito para pessoas físicas, uma vez que mobiliza os recursos locais e disponibiliza-os para os tomadores de recursos, a partir deste arranjo institucional. A atuação de uma cooperativa de crédito impacta economicamente na região local através da sua intermediação financeira, pois são realmente presentes nas comunidades onde estão inseridas, através de ações culturais, sociais, ambientais e econômicas (VASCONCELOS, 2016).

Evidencia-se perante o contexto, a finalidade das cooperativas de crédito, especificamente das cooperativas de crédito vinculadas ao sistema SICOOB e sua distinção entre os demais bancos, o qual são entidades de intermediação financeiras, porém, com foco bastante distintos, pois enquanto os bancos privilegiam o capital e o acúmulo de patrimônio através de margens de lucros cada vez maiores, as cooperativas de crédito privilegiam seus cooperados, proporcionando-lhes, através da mutualidade, melhor atendimento, assistência financeira gerando recursos para sua manutenção, expansão e diversificação.

Nas cooperativas, assim como em outros agentes financeiros, há incidência dos diversos tipos de riscos do setor bancário. Observa-se que, com relação ao risco operacional, estas não estão acompanhando a evolução das metodologias mais recentemente adotadas, por serem organizações que visam ao acesso ao crédito pelos seus cooperados e reverterem seus lucros em benefícios do desenvolvimento próprio, da comunidade e dos cooperados (VASCONCELOS, 2016).

### 2.3 Auditoria Cooperativa e Auditoria Externa

Em 2015 foi criada com a Resolução 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 EAC para elaboração do escopo de auditoria. Esta abrange as cooperativas em todos seus segmentos e sistemas.

A Auditoria Cooperativa foi instituída pelo Conselho Monetário Nacional – 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 4.

**Quadro 4 – Entidades Credenciadas para execução de Auditoria Cooperativa**

<b>Tipo de credenciamento</b>	<b>Quantidade de empresas credenciadas</b>
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.**

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 Banco Central do Brasil. 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.

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 METODOLOGIA DE PESQUISA**

#### **3.1 Tipo de pesquisa**

O estudo em questão foi primeiramente definido como descritivo, no sentido de observar, analisar e interpretar o fenômeno estudado, quando parte da análise das respostas dos participantes, para a realização de ponderações pertinentes acerca do risco operacional nas cooperativas (GIL, 2001).

De acordo com a abordagem do problema, Marconi e Lakatos (2007) sugerem que a pesquisa pode ser definida como qualitativa ou quantitativa. O estudo qualitativo envolve a interpretação e análise de entrevistas, questionários, ou mesmo dados numéricos, enquanto estudos quantitativos envolvem a geração e interpretação de variáveis por meios estatísticos (VERGARA, 2005). Reconhece-se a mesma como qualitativa, pela interpretação de questionários semi-estruturados aplicados a auditores externos de cooperativas de crédito.

Foi ainda realizada, para fundamentação teórica do estudo uma pesquisa bibliográfica, a qual foi desenvolvida por meio de material publicado em livros, revistas, jornais e artigos, sendo essa tipologia caracterizada no presente trabalho principalmente pelo suporte teórico no momento de embasamento e criação do questionário aplicado (GIL, 2001).

#### **3.2 Unidade de análise**

A empresa estudada, (aqui chamada de Empresa X), trata-se de uma Entidade de Auditoria Cooperativa – EAC credenciada pelo Banco Central do Brasil para o exercício da atividade de auditoria cooperativa. A Empresa X atua desde 2007 na execução de auditorias das demonstrações contábeis e em 2017 iniciou suas atividades para auditoria cooperativa. Sua escolha se dá por 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, Departamento de Organização do Sistema Financeiro – Deorf, 2018.

Para este estudo, foi considerada como amostra, um conjunto dos profissionais auditores atuantes na Empresa X que atua em âmbito nacional. 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 escolha dos sujeitos de pesquisa foram a acessibilidade e a intencionalidade, (LAKATOS, 2007).

### **3.3 Coleta de dados**

A coleta de dados ocorre com fonte primária de materiais, que não receberam tratamento de outras pessoas a partir desses documentos (VERGARA, 2005). A aplicação do questionário busca verificar o efeito de determinada informação sobre a auditoria em cooperativas de crédito e explicar o porquê de sua utilização pelas empresas sob a perspectiva dos próprios auditores, no tocante ao gerenciamento de riscos operacionais, procedimentos que quando adotados nas empresas a geram uma abordagem positiva.

O instrumento de coleta de dados utilizado neste trabalho foi um questionário 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 (Apêndice A). Este 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, facilitando a coleta das respostas. Os mesmos foram aplicados entre os meses de dezembro de 2019 e janeiro de 2020. Finalmente, para o levantamento das informações que contribuíram para a investigação, foi feito o uso da abordagem qualitativa.

Foram aplicados 76 questionários a auditores externos de cooperativas de crédito de singulares vinculadas ao Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil, dos quais se obteve respostas de 30. O protocolo é o documento que contém o instrumento de coleta de dados e a conduta no momento da aplicação, esse documento pode ser lido no Apêndice A, no sentido de elucidar as questões e a forma de aplicação das mesmas aos participantes.

Os dados foram coletados via questionários no sentido de analisar o gerenciamento de riscos operacionais, criando um marco temporal para o participante no momento em que ele começou os trabalhos de auditoria na cooperativa até os dias de hoje. 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; iv) em que processos se identifica o maior número de falhas e conseqüentemente de perdas na perspectiva do auditor externo.

### **3.4 Construção das técnicas de análise**

No estudo de caso faz-se necessário categorizar, classificar, examinar as partes, recombinar as evidências, levando-se em consideração as proposições do estudo (YIN, 2001). É preciso que na elaboração da análise de resultados fique evidente como o estudo de caso constitui pensamento científico.

O trabalho apresenta a abordagem do problema sob algumas perspectivas, como a aplicação do questionário semiestruturado aos auditores externos, observação direta da pesquisadora sobre o tema, visão de autores consolidando os aspectos teóricos, análise documental, além da participação direta da pesquisadora no momento de se colher os dados.

Análise de conteúdo é uma técnica para ler e interpretar todos os tipos de conteúdo, dos mais diversos documentos. A coleta das informações pode ocorrer livros, revistas, entrevistas, questionários, dentre outros. Em sua vertente qualitativa, a análise de conteúdo ocorre com o exame de um texto, com o pesquisador extraíndo do mesmo o sentido que vem a elucidar a problemática proposta (OLABUENAGA e ISPIZÚA 1989).

Na caracterização do estudo de caso, é necessário que os mesmos sejam colhidos de diversas fontes diferentes para análise, e que no momento de interpretação haja a triangulação entre essas fontes. O processo de coleta e interpretação dos dados e conseqüente informações, pode ser entendido observando-se a Figura 6.

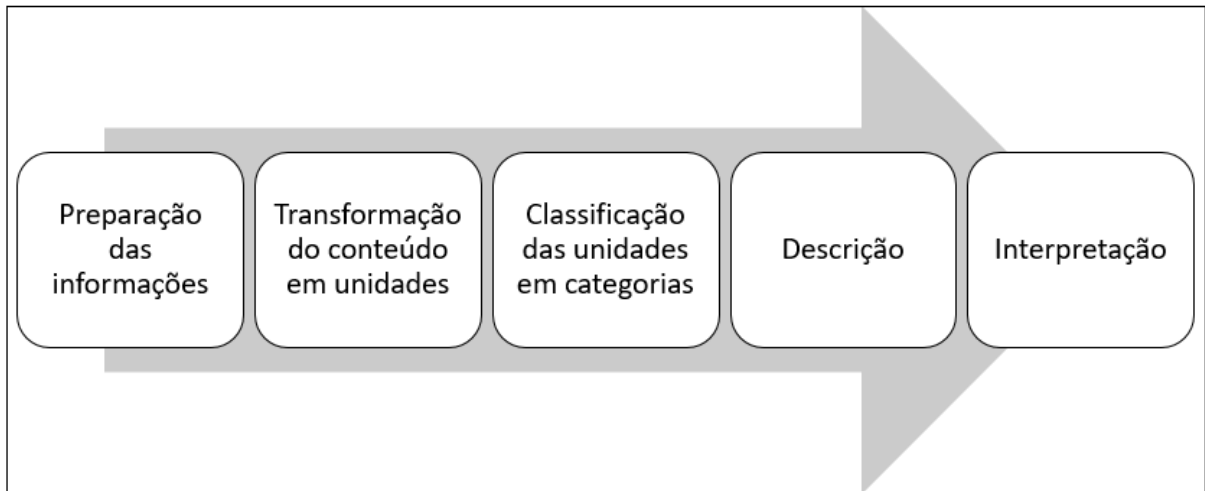
**Figura 6 – Modelo de coleta e interpretação dos dados**

Fonte: Adaptado de Yin, 2001.

Após coleta das informações via questionários semiestruturados, baseados no referencial teórico, observação direta da pesquisadora com participação no colhimento dos dados, ambos com suporte documental, se faz necessária a interpretação das respostas, que ocorreu mediante aplicação da técnica de análise de conteúdo.

Na presente pesquisa, a análise de conteúdo ocorreu avaliando o contexto em que os auditores externos estão inseridos e sua percepção acerca do risco operacional das cooperativas analisadas, denotando ainda, a opinião e a interpretação da pesquisadora acerca dos dados obtidos.

As etapas cumpridas no trabalho em questão referentes a análise de conteúdo estão descritas na Figura 7, e sua devida apresentação ocorre no tópico 4 “Discussão e Análise dos Resultados”.

**Figura 7 – Análise de conteúdo**

**Fonte: Elaborado pela autora**

As informações foram preparadas e organizadas de acordo com o referencial teórico, em forma de questionário semiestruturado. As respostas seguem classificação de acordo com a escala *likert*, formando grupos de análise. No tópico de análise de resultados as respostas e perguntas são apresentadas, e posteriormente interpretadas e discutidas pela pesquisadora em conjunto com o referencial teórico, cumprindo assim os 5 passos apresentados na Figura 7.

## 4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção tem por objetivo apresentar as análises, resultados e discussões relativos aos dados levantados em campo, onde foram aplicados 76 questionários semi-estruturados a auditores da área técnica, em âmbito nacional, da Empresa X. Destes foram respondidos 30 questionários. Os resultados foram analisados e discutidos nesta seção.

Para esse propósito, dividiu-se a seção em três grupos, que foram:

- (i) análise do perfil dos respondentes;
- (ii) análise das perguntas das entrevistas;
- (iii) síntese dos resultados e discussão.

### **Análise do perfil dos respondentes**

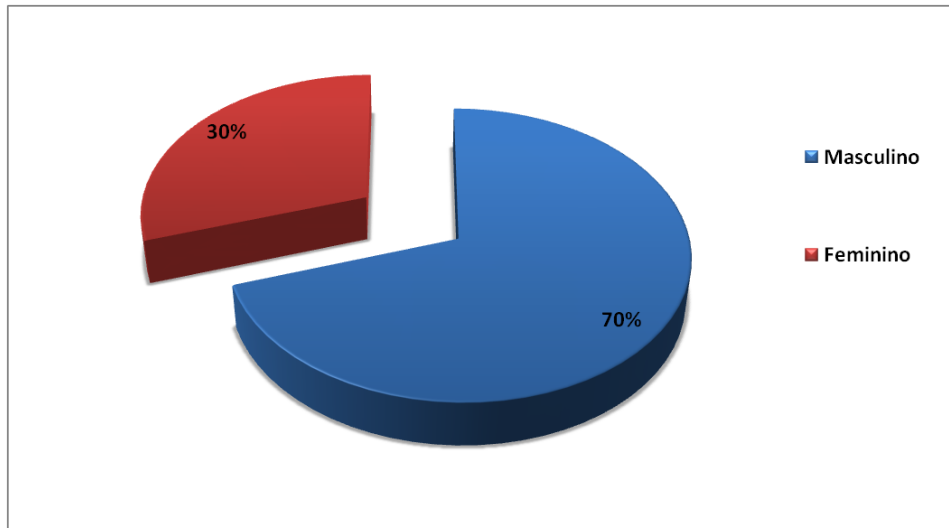
Nesta seção são apresentados os resultados levantados mediante a aplicação de questionários estruturados, onde se obteve respostas de 30 auditores da área técnica da EAC estudada. A empresa estudada, trata-se de uma Entidade de Auditoria Cooperativa – EAC credenciada pelo Banco Central do Brasil para o exercício da atividade de auditoria cooperativa.

O questionário é composto por 12 perguntas, descritas conforme a ordem constante no instrumento (Apêndice A). As 4 (quatro) primeiras se referem ao perfil do entrevistado (sexo, idade, tempo de empresa e escolaridade). Outras 8 (oito) perguntas são voltadas para a percepção do entrevistado sobre o tema da pesquisa de forma específica.

Conforme apurado na pesquisa, a maioria (70%) dos entrevistados são 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). Dos respondentes 74% tem pós-graduação e 40% tem de 1 a 2 anos na empresa. Identificou-se que entre os respondentes 74% possuem pós-graduação, dessa forma entende-se que prezam pelo aperfeiçoamento educacional e profissional. Quanto ao tempo de serviço na empresa, o resultado 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.

Configurando o perfil dos respondentes, apresenta-se os gráficos abaixo. O Gráfico 2 demonstra que 70% dos respondentes são homens, outros 30% são mulheres.

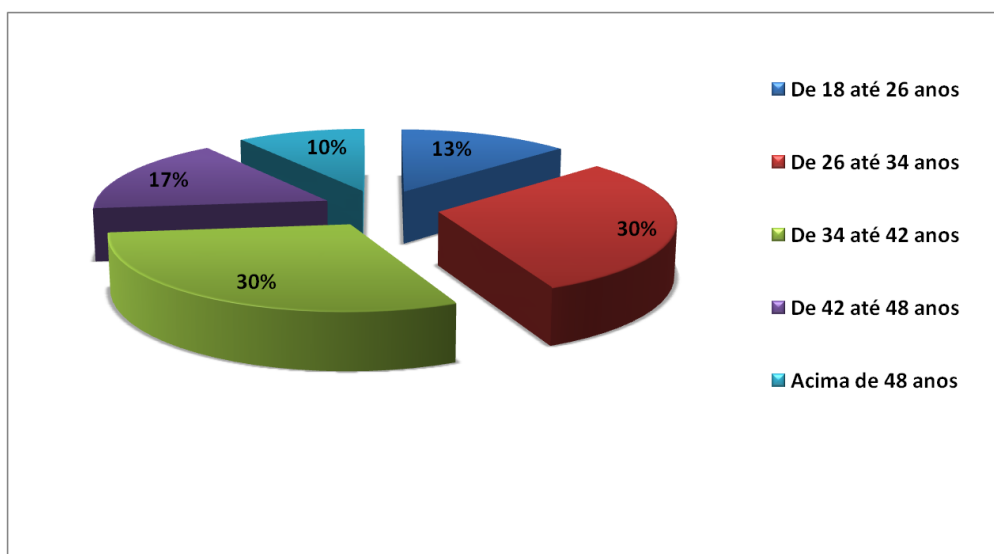
**Gráfico 2 – Sexo**



Fonte: Dados da pesquisa.

Dos respondentes, 30% tem entre 26 a 34 anos e outros 30% se encontram na faixa etária de 34 a 42 anos; 17% entre 42 a 48 anos; 13% entre 18 e 26 anos; e 10% tem acima de 48 anos, de acordo com o ilustrado no Gráfico 3.

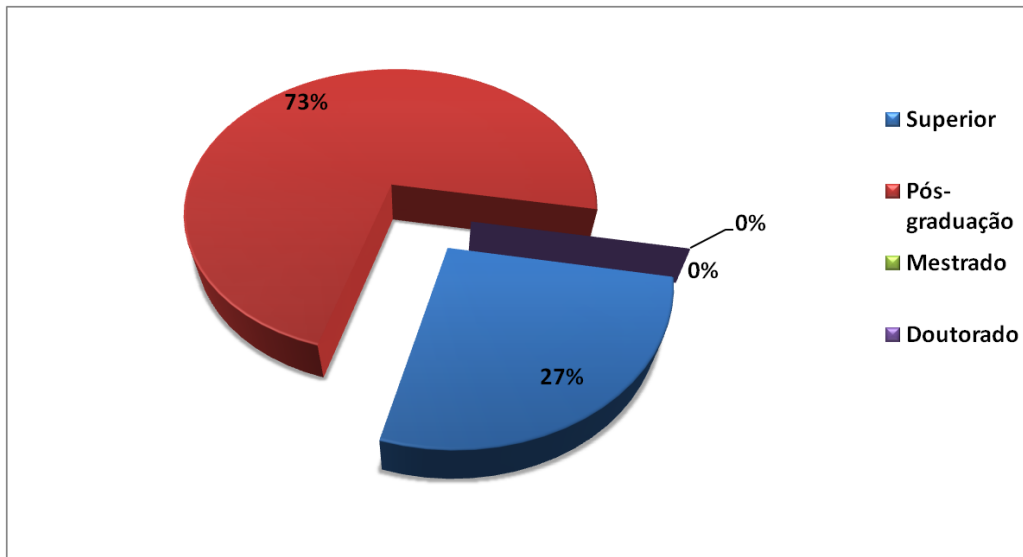
**Gráfico 3 – Idade**



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação a escolaridade, 73% dos respondentes tem pós-Graduação, e outros 27% tem ensino superior completo, como apresentado no Gráfico 4.

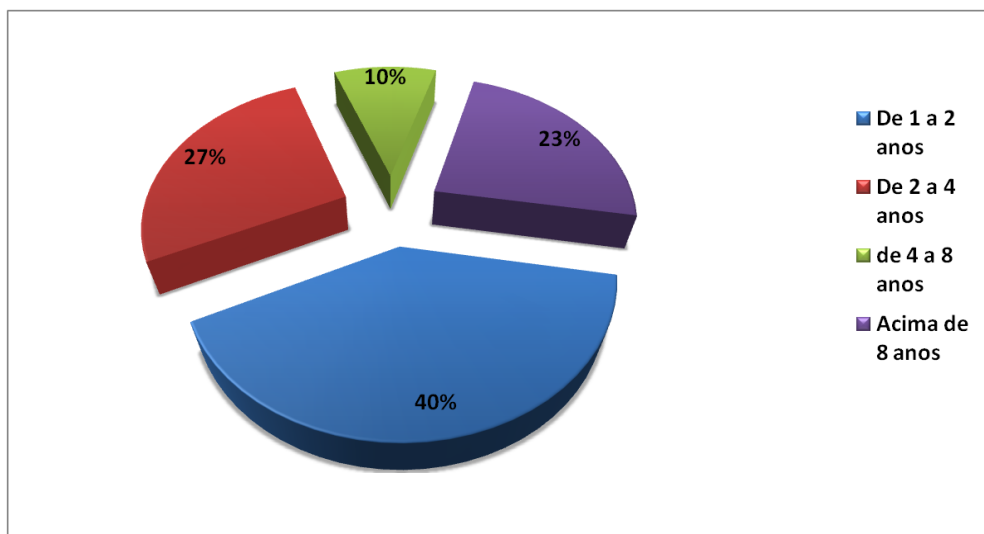
**Gráfico 4 – Escolaridade**



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 5 representa que 40% dos respondentes tem entre 1 a 2 anos de empresa. Outros 27% tem entre 2 a 4 anos; 23% estão ana empresa há pelo meons 8 anos e 10% entre 4 a 8 anos.

**Gráfico 5 – Tempo de empresa**



Fonte: Dados da pesquisa.

## **Análise dos questionários**

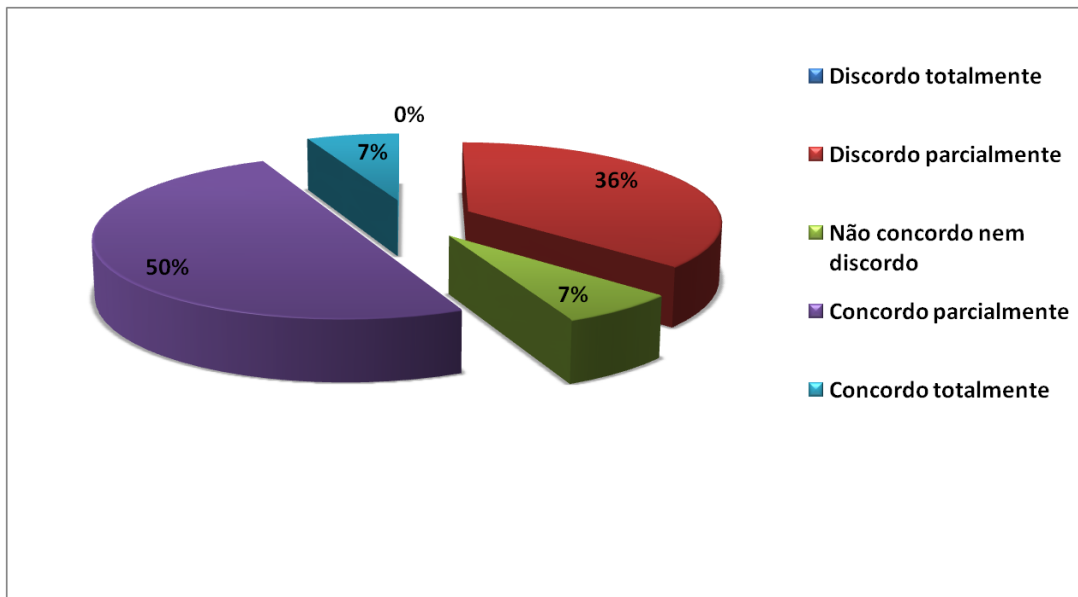
Nesta seção são apresentados os resultados levantados mediante a aplicação dos resultados na EAC investigada. A apresentação dos resultados e as discussões pertinentes são realizadas, na seguinte ordem:

- I. Apresentação da pergunta, de acordo com a ordem constante no instrumento utilizado (Apêndice A).
- II. Descrição dos resultados constantes nos textos, quadros e/ou tabelas apresentadas.
- III. Apresentação das análises dos resultados da pergunta através de gráficos.
- IV. Discussão dos resultados descritos.
- V. Interpretação dos resultados.

O objetivo principal do estudo foi verificar o efeito de informações sobre a auditoria em cooperativas de crédito e explicar o porquê de sua utilização pelas empresas sob a perspectiva dos próprios auditores, no tocante ao gerenciamento de riscos operacionais, procedimentos que quando adotados nas empresas geram uma abordagem positiva e/ou negativa. Considera-se risco operacional como uma categoria de risco que possui estreita relação com os eventos de baixa frequência e alta severidade (Mendonça et al., 2007). Tais eventos podem comprometer a solvência de uma instituição financeira e contribuir para delinear a curva de distribuição de perdas, complementado pelo BIS (*Bank for International Settlements*), o qual se encontra sede do Comitê da Basileia, através do *Consultative Document - Operational Risk* (2001). Salienta-se que as interpretações das respostas obtidas dos questionários aplicados são exclusivamente da pesquisadora.

Diante disso, a primeira questão da pesquisa buscou verificar a percepção do auditor em relação aos órgãos de administração das cooperativas de crédito, e se considera que essas 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, conforme apresentado no Gráfico 6.

**Gráfico 6 – Os órgãos de administração das cooperativas de crédito possuem conhecimentos sobre riscos operacionais nas cooperativas**



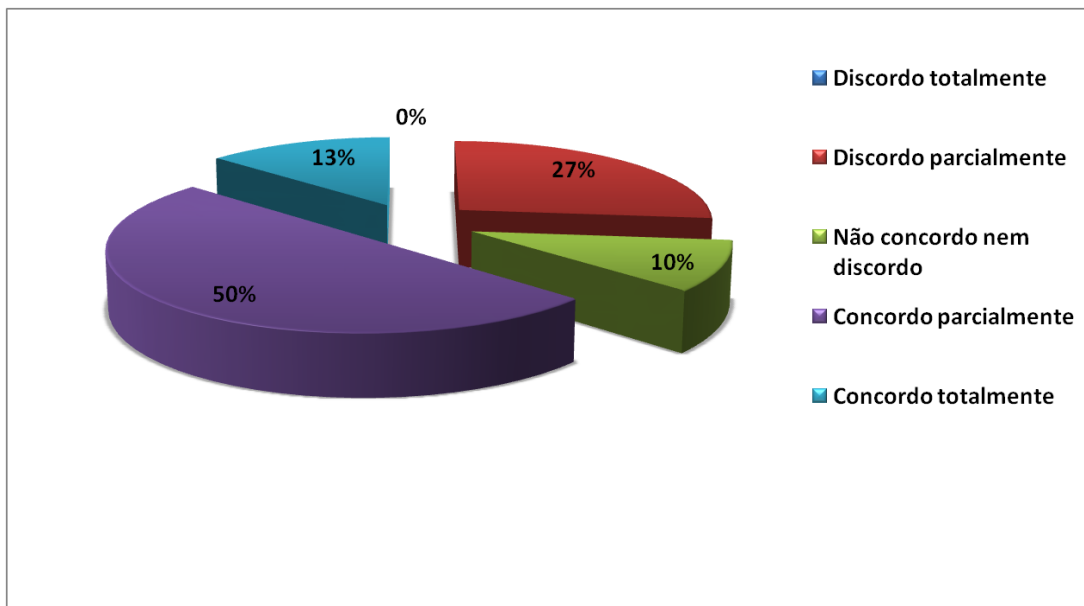
Fonte: Dados da pesquisa.

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. Em cooperativas as auditorias externas têm elevado grau de êxito e permitem que as mesmas funcionem com eficiência. Porém nem todas as organizações estão preparadas para perceber os riscos que sua organização corre. De acordo com estudos de Murcia e Carvalho (2007) o entendimento do ato fraudulento refere-se basicamente como o indivíduo enxerga a fraude, a racionalização do ato fraudulento. Deste modo, pode-se dizer que a racionalização ajuda o fraudador a se sentir mais confortável na hora de cometer um ato fraudulento.

Conforme visto no referencial teórico desenvolvido, para prevenir os riscos operacionais o mais indicado é a contratação de uma auditoria, de forma que os riscos inerentes às fraudes possam ser mitigados antes de se materializarem. Assim é importante que a empresa tenha uma forte área de controles internos que analisem fluxos operacionais, realização de auditoria de riscos corporativos, rotação de auditores, criação de um manual de normas e procedimentos internos, monitoramento de controles, política de alçadas bem estruturada, entre outros fatores de controle. Enfatiza-se a importância do conhecimento dos riscos que correm dentro das organizações por parte da alta administração, pois estes atuam como responsáveis legais pela condução dos negócios das cooperativas.

Continuando o questionário, a próxima pergunta 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 como apresentado no Gráfico 7.

**Gráfico 7 – Estruturas de gerenciamento de risco operacional das cooperativas são satisfatórias**



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme visto no referencial desenvolvido para essa pesquisa, 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. Para que ela tenha um bom gerenciamento de risco operacional é plausível que tenha um bom acompanhamento através dos sistemas de controle interno, devendo realizar um processo de monitoramento, com a finalidade de testar e aprimorar os controles à medida que novas fragilidades são identificadas e oportunidades de melhoria são vislumbradas.

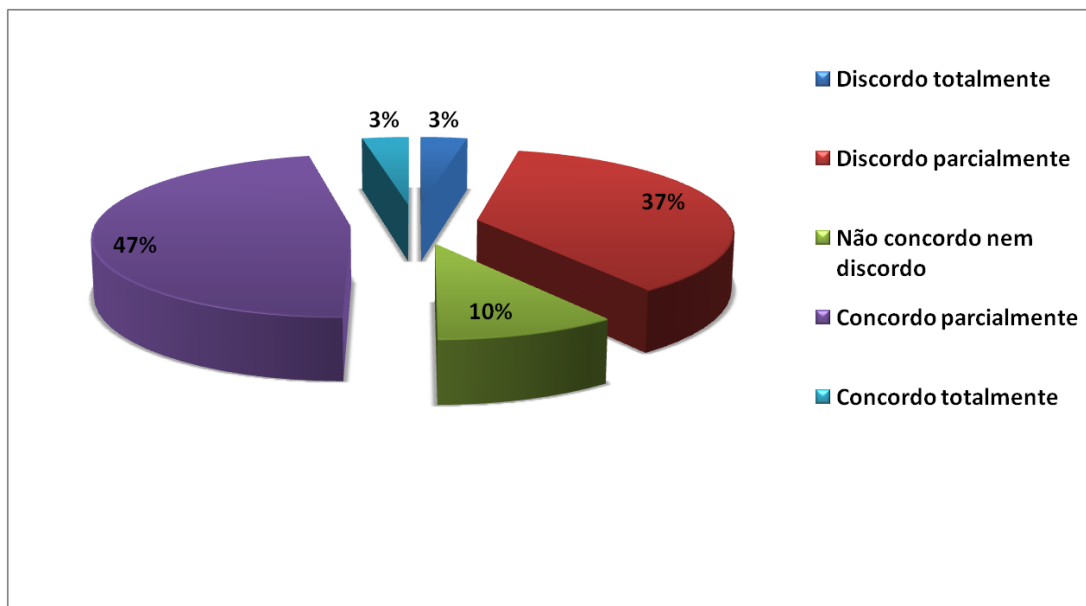
Desta forma, reconhece-se o controle interno como um conjunto de medidas, métodos e orientações preventivas presentes em uma organização com o objetivo de proteger seu patrimônio, seus recursos líquidos e operacionais, bem como garantir a fidelidade das

informações e o comportamento dos administradores de forma a atingir todas as metas traçadas de forma eficiente. Os auditores compreendem a importância desses controles, já que é por meio deles que conseguem verificar questões de riscos nas empresas.

Diante das respostas 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.

Verificou-se na terceira questão 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, conforme Gráfico 8.

**Gráfico 8 – Conhecimentos das áreas operacionais sobre os tipos risco operacional**



Fonte: Dados da pesquisa.

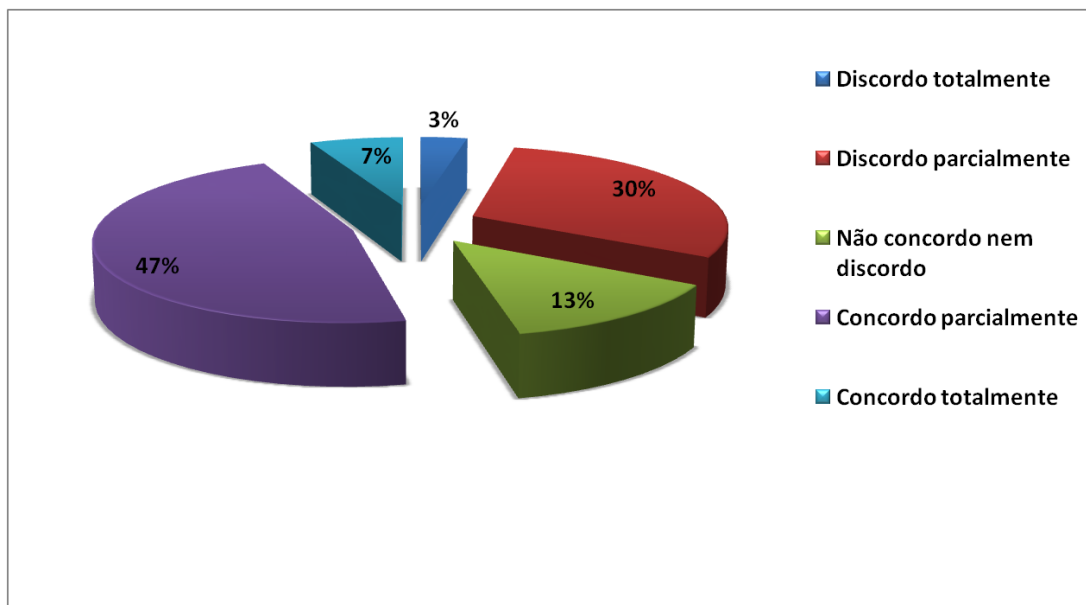
Observa-se que entre os respondentes existe uma divisão de opiniões, o que leva ao entendimento de que em algumas cooperativas o pessoal operacional se encontra informado sobre os riscos e sobre as medidas para melhor preveni-lo, e em outras esse conhecimento (ou ações) não existe.

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.

Gestão de riscos e controles internos demandam do conhecimento do negócio, e na busca pelos resultados com o mínimo de perda. Espera-se que a disseminação do conhecimento sobre o assunto funcione como um indutor à reflexão e revisão dos processos operacionais por partes dos integrantes dos setores que atuam diretamente, com reflexos positivos sobre a mitigação dos riscos operacionais (Banco do Brasil, 2015).

Na quarta questão, 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, como mostrado no Gráfico 9. Dos respondentes 47% concordam parcialmente, em contrapartida 30% discordam parcialmente com esta questão.

**Gráfico 9 – As áreas operacionais das cooperativas de crédito têm o devido conhecimento sobre os meios de mitigação que cercam o risco operacional**

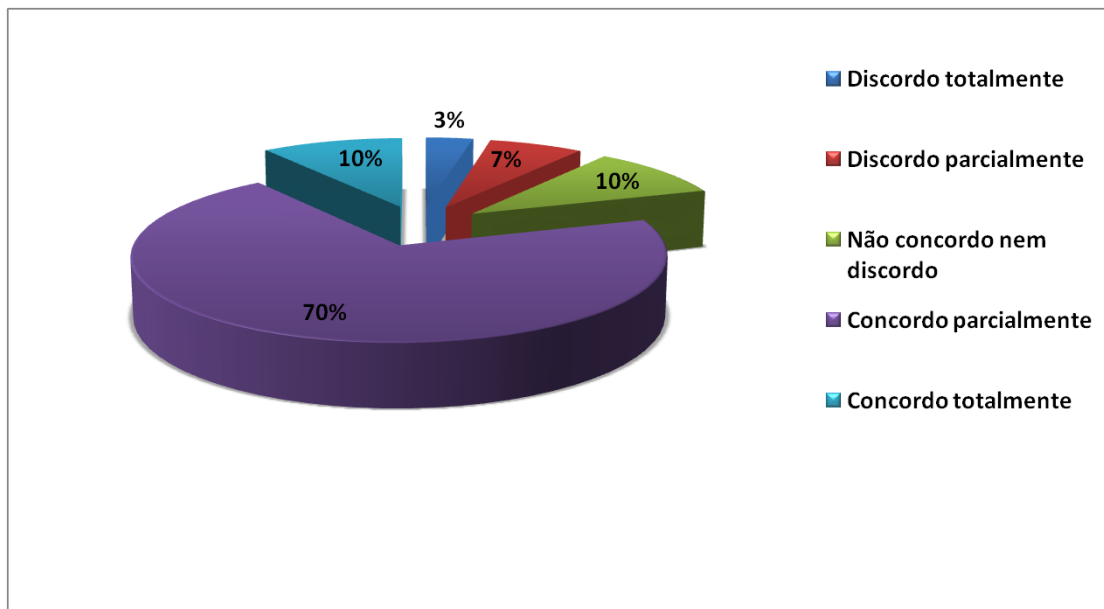


Fonte: Dados da pesquisa.

As reduções de risco operacional normalmente levam a um aumento de eficiência e lucro internos nas instituições. Isto se deve principalmente ao aumento de eficiência ligada à tomada de decisão dos executivos, diante de informações mais seguras e atualizadas de mercados e investimentos. Existe aí, a busca pela excelência em relação entre o risco e retorno, onde se aumenta a eficiência sem negligenciar os custos que envolvem a diminuição dos riscos e ampliação do retorno dos investimentos. Os riscos podem também levar a outros tipos de erros, devido a avaliações enganosas da situação das instituições, levando a erros de interpretação sobre o risco de mercado. Para tanto se torna fundamental o conhecimento dos meios de mitigação dos riscos, através deste conhecimento que se propõe alternativas para conter vulneráveis situações, minimizando possíveis percas.

Assim, na quinta questão do questionário, 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 Gráfico 10.

**Gráfico 10 – Perdas operacionais seriam reportadas aos níveis hierárquicos**



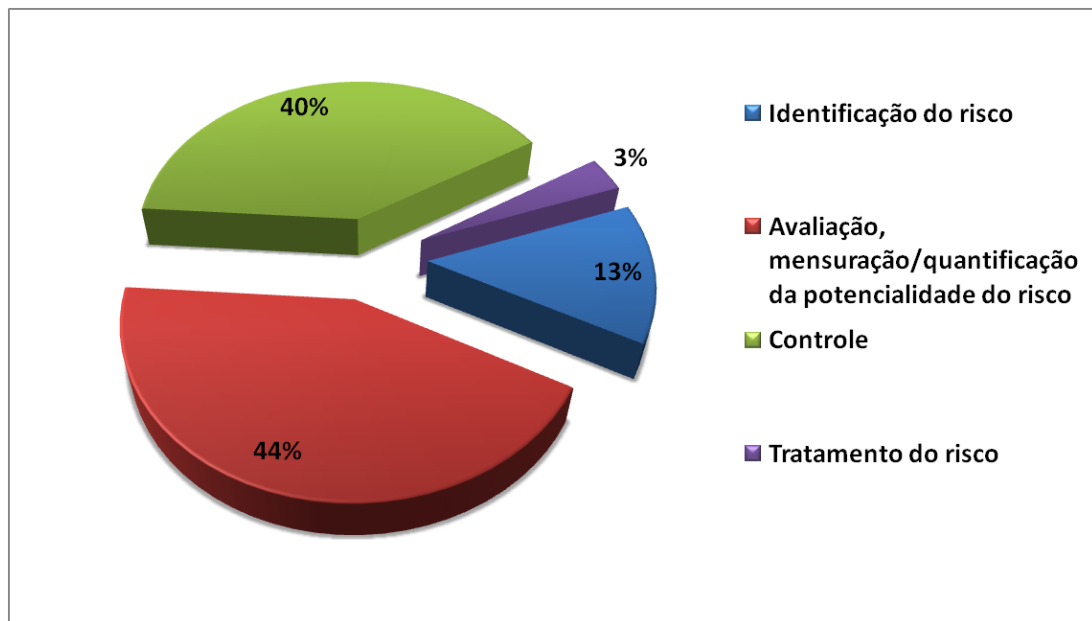
Fonte: Dados da pesquisa.

O gerenciamento correto das perdas operacionais e a detecção das origens desses erros permite que exista um processo de avaliação de riscos, atividades de controle, processos de informação e comunicação, e por fim monitoramento eficiente de funções e processos. Estes devem ser analisados por gestores responsáveis e informar os resultados dos trabalhos de identificação, avaliação e tratamento dos riscos operacionais, bem como do acompanhamento das ações para tratamento e registro das perdas operacionais à alta administração. A responsabilidade pela de erros e fraudes é da administração da organização, bem como dos controles que contemplam os setores responsáveis pelos riscos. Dessa forma deve-se sugerir ações propostas para tratamento dos riscos operacionais, bem como adaptações necessárias para que o gerenciamento do risco operacional atendendo ao objetivo de manter os riscos nos níveis determinados pelos órgãos responsáveis, tais como Banco Central do Brasil, Confederação e Centrais que são filiadas.

Para mitigar os riscos operacionais as empresas possuem mecanismos internos capazes de identificar, prevenir e impedir que erros operacionais aconteçam, gerenciando os mesmos. Conforme visto na pesquisa que fundamenta o estudo, 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.

Diante disso, foi questionado aos auditores, na sexta pergunta, qual a sua percepção em relação ao ciclo que reflete o mapeamento de riscos operacionais, qual considera 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, como mostrado no Gráfico 11.

**Gráfico 11 – Ciclo de mapeamento de riscos operacionais**



Fonte: Dados da pesquisa.

Verifica-se que estruturas para o gerenciamento dos riscos, em especial a avaliação e mensuração/quantificação, fornecem uma metodologia abrangente essencial para garantir que todos os processos de riscos sejam detalhados e que as práticas operadas dentro da organização (no caso dessa pesquisa, as cooperativas), funcionem harmoniosamente. E sejam coesivos. A estrutura organizacional com foco em risco é útil para melhor compreensão do risco operacional, particularmente em relação às razões que justifiquem seguir práticas de gestão de risco específicas e como tais práticas se enquadram em um cenário mais amplo.

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 escolha entre essas duas fases apresentada na afirmativa.

No que se refere ao controle do risco operacional, como concordado com o referencial teórico, esses são essenciais para que a organização seja capaz de mitigar riscos, por meio de mecanismos de apuração do nível de conformidade com as normas estabelecidas para o cotidiano dos processos organizacionais das cooperativas.

Diante da necessidade de se conhecer os riscos operacionais nas cooperativas, a sétima questão focou na incidência dos principais riscos dessas instituições. De acordo com a indicação dos auditores respondentes a alta incidência de fraudes internas, consideradas as mais frequentes nas cooperativas.

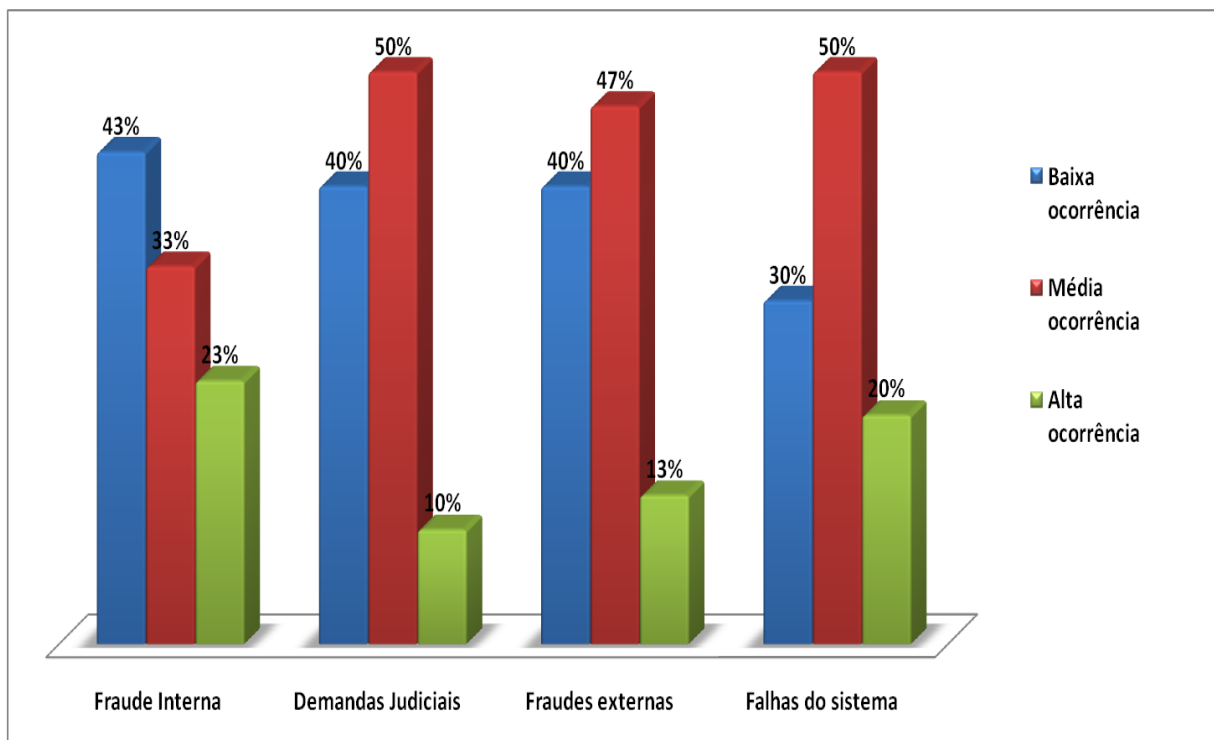
Os riscos estão alinhados na definição do acordo de Basiléia, e são assim classificados: (i) fraudes internas - atividades não autorizadas, proibidas por lei ou em desacordo com as políticas da instituição, que tenham como objetivo a apropriação indevida de valores ou de contornar regulamentações; (ii) fraudes externas - atividades não autorizadas, proibidas por lei, realizadas por terceiros, com o objetivo de apropriação indevida de valores; (iii) outros tipos - práticas empregatícias e segurança do trabalho; clientes, produtos e práticas comerciais; dano ao patrimônio físico, e por último, falhas de execução, disponibilização e gerenciamento de processos. A acuracidade dos controles internos e dos riscos operacionais combinada com informações confiáveis pode ser um fator de grande valor para as cooperativas, criando a possibilidade uma análise interna mais adequada da empresa para projetar uma avaliação segura de novos investimentos e mesmo da eficiência dos seus processos.

As falhas no sistema representam 20% das respostas dos auditores em relação a alta ocorrência de eventos que envolvem o risco operacional nas cooperativas, seguida pelas falhas do sistema, esta, junto com as demandas judiciais tem uma avaliação de média incidência pelos auditores respondentes, como apresentadas no Gráfico 12. Diante da quase igualdade de avaliação dos riscos elencados, infere-se que todos ocorrem com quase a mesma frequência nas cooperativas.

Em relação as falhas no sistema Niemann (2004) alega que a melhor alternativa é sistema de informação disponibilizado via intranet, levando em consideração como o mapeamento é efetivamente realizado dentro da área. Entretanto por ser uma ferramenta desenvolvida por outra empresa, que também é responsável pela manutenção do programa, há pouca personalização do produto e quaisquer alterações a serem realizadas de acordo com a vontade/necessidade do cliente, dependem de disponibilidade e capacidade da empresa fornecedora, que ainda não entende a metodologia de risco operacional. Por ser utilizada em rede, a ferramenta fica por muitas vezes lenta, com o excesso de carregamento de informações ou com atualizações realizadas semanalmente nos computadores da empresa. Por essas razões, apresenta-se limitações que fragilizam o sistema ocorrendo as falhas sistemáticas.

Segundo a *The Institute of Internal Auditors* (2019) a forma como as organizações lidam com o risco de fraude pode ser influenciada pela jurisdição legal e pela avaliação de riscos e apetite a risco da própria organização. A fraude pode, frequentemente, levar a litígio, demissões e recuperação de ativos. É essencial, portanto, que qualquer investigação seja realizada por indivíduos devidamente qualificados, para reduzir o risco de comprometer as evidências, fazer acusações indevidas ou prejudicar possíveis ações legais.

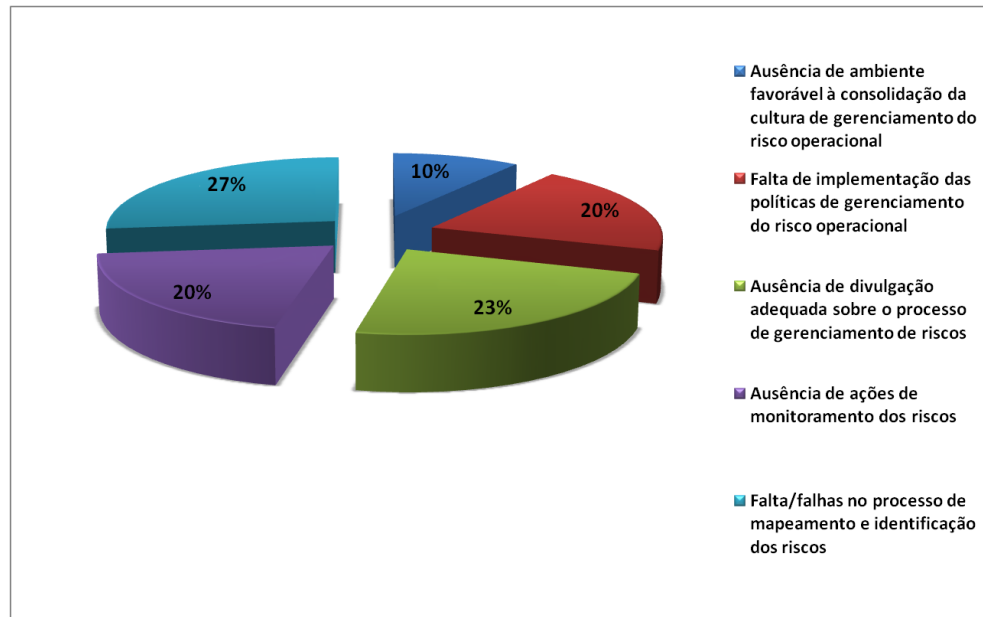
**Gráfico 12 – Incidência dos principais riscos**



Fonte: Dados da pesquisa.

A oitava questão aborda a percepção dos auditores em relação a qual evento de risco operacional é o principal responsável pelas perdas operacionais. Identificamos que as respostas destes auditores foram de forma pulverizada. Conforme mostrado no Gráfico 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. Outros 23% indicaram a ausência de divulgação adequada sobre os processos de gerenciamento de riscos; 20% 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 10% das respostas dos entrevistados.

**Gráfico 13 – Risco operacional x perdas operacionais**



Fonte: Dados da pesquisa.

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 sobrevivência da organização está, portanto, ligada a eficiência dos controles e o gerenciamento correto dos riscos operacionais. Neste processo, se encontra a avaliação de riscos, atividades de controle, processos de informação e comunicação, e por fim monitoramento de funções e processos. Todas são essenciais para a diminuição dos riscos nas cooperativas. 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.

## 5 CONCLUSÕES

O risco existe em todas as atividades humanas, cotidianamente. Deste modo, é necessário que se dispusesse de instrumentos de gestão que garantissem, ou pelo menos atenuassem, o risco inerente a estas operações. Com o propósito de proteger as instituições, clientes e a própria economia dos países, foram criados órgãos internacionais para regulamentação e fiscalização dos diferentes tipos de risco.

A regulamentação sobre gerenciamento de riscos é um assunto não tão recente. Diante dos inúmeros casos internacionais de fraudes, o BIS – *Bank for International Settlements*, apresentou a primeira versão dos que seria o acordo da Basiléia. Conforme o Novo Acordo de Capitais da Basiléia, o risco operacional é o risco de perdas decorrentes de processos internos, de pessoas e de sistemas falhos ou inadequados e eventos externos.

Nos últimos anos a crescente necessidade das cooperativas de se estabelecerem em um mercado tão competitivo quanto o financeiro, e a busca pela transparência e licitude de operações, fez com que essas organizações adotassem cada vez mais pelas auditorias externas. É interessante verificar que uma característica marcante das cooperativas de crédito auditadas pela empresa objeto de estudo da pesquisa, é que as mesmas se enquadram no Segmento S4 e S5. O segmento S5 é composto pelas instituições com perfil de risco simplificado, que adotam metodologias facultativas simplificadas para estas instituições, ou que as dispensem da apuração do Patrimônio de Referência. A simplicidade operacional dessas metodologias é compensada pela exigência de um maior requerimento de capital, de maneira a manter a prudência em todos os casos.

Diante disso, este estudo monográfico teve por objetivo geral verificar como os auditores percebem a questões ligadas ao risco operacional em cooperativas de crédito e se controles internos utilizados por essas organizações são efetivos para a gestão e mitigação do risco operacional.

Para responder a essa questão, foram respondidos os objetivos específicos. O primeiro objetivo respondido foi o de determinar qual procedimento utilizado pelas singulares para gestão do risco operacional é considerado mais importante para a mitigação de riscos em cooperativas de

crédito; conforme apurado na pesquisa, a fase de avaliação, mensuração/quantificação do risco, seguida do controle do risco.

Foram ainda identificadas quais as falhas operacionais que se destacam como principal evento de risco operacional nas cooperativas. Os auditores indicaram a incidência das maiores fraudes ocorrem internamente, e mais frequentemente aparecem ocorrem as falhas nos sistemas de tecnologia da informação, seguida das demandas judiciais. Porém, quanto ao grau de incidência infere-se que todos os tipos de fraudes ocorram com quase a mesma frequência nas cooperativas.

Ao avaliar sob o prisma profissional dos auditores qual evento de risco operacional é o principal responsável pelas perdas operacionais, foi indicado que as falhas no processo de mapeamento e identificação dos riscos pelas cooperativas como sendo 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.

Ao analisar a percepção dos auditores, verificou-se que a maioria deles considera que 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 verificação de que as áreas operacionais conhecerem sobre os riscos operacionais e tem ciência de sua incidência nas cooperativas. Posteriormente, foi ainda apontado na pesquisa 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.

No questionário aplicado inserimos a abertura de comentário, crítica ou sugestão acerca do tema estudado, tendo o seguinte reporte:

“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, conseqüentemente 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.”

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

Diante desta análise, que ficou restrita a uma única empresa e a seus auditores externos, 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 riscos operacionais em função dos benefícios que possam servir destas pesquisas. 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 vários assuntos de interesse em auditorias. Entende-se, por fim, que os resultados aqui encontrados não podem ser generalizados.

## 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](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](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/acessoinformacao/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](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=chrome..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](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](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](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](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 n.º 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](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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5764.htm)> acesso em: jan. 2020.

BÚRIGO, F. L. Finanças e solidariedade: o cooperativismo de crédito rural solidário no Brasil. Estudos Sociedade e Agricultura, **Finanças e solidariedade**. 14 (2), 312-349.2013. . Disponível em: <<https://lemate.paginas.ufsc.br/files/2016/06/279-728-1-PB.pdf>> acesso em: jan. 2020.

CASTRO NETO, Jose Luiz; SERGIO, Renata Sena. **Análise de risco e crédito**. 3.ed. Curitiba: Editora Iesde, 2009.

COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION – COSO. **Integrated Control Framework**. Disponível em: <[www.coso.org/publications/executive\\_summary\\_integrated\\_framework](http://www.coso.org/publications/executive_summary_integrated_framework)> acesso em: jan. 2020.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS - CVM. **Visão Geral das Relações no Mercado de Capitais**. 2005. Disponível em: <<http://sistemas.cvm.gov.br/port/atos/oficios/OFICIO-CIRCULAR-CVM-SNC-SEP-01-2005.asp>> 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](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-BE8NBC/1/disserta__o_fernanda_alves_cordeiro.pdf)> acesso em: jan. 2020.

DAVANZO, Marcio. Gestão de riscos em instituições financeiras: A atuação da tesouraria. **FGV EAESP - Escola de Administração de Empresas de São Paulo**, 2004. Disponível em: <  
<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/5492/1200403625.pdf>>. Acesso em: 12 de abr. 2018.

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](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/2014_1_newsletterbib_janeiro2014_internet.pdf)> acesso em: jan. 2020.

DURIO Avani; CARLESCO, Stéle. **O controle interno e as cooperativas**. 1º Simpósio de Iniciação Científica dos Cursos de Ciências Contábeis. Revista Eletrônica de Contabilidade. 2005. Disponível em:< file:///C:/Users/User/Downloads/6223-27510-1-SM.pdf> acesso em: jan. 2020.

ECKERT, Alex et al. **Fraudes contábeis: caracterização e análise das publicações em periódicos e eventos nacionais de contabilidade**. Revista Universo Contábil, ISSN 1809-3337 Blumenau, v. 10, n. 1, p. 84-103, jan./mar., 2014. Disponível em:< <http://www.redalyc.org/html/1170/117030156006/> > acesso em: jan. 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS - FEBRABAN. Pesquisa sobre práticas gestão de risco operacional no mercado brasileiro. 2016. Disponível em <Disponível em [www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br) >. 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.

FUNDO GARANTIDOR DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO – FGCoop. **O que é uma cooperativa de crédito**. 2016. Disponível em:< <https://www.fgcoop.coop.br/texto-detalhes?id=18>> acesso em: jan. 2020.

GIL, ANTONIO CARLOS. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 10. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2004.

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.

MENEZES, Mateus et al. Percepção dos auditores quanto à adoção da governança cooperativa pelas Cooperativas de crédito de Minas Gerais. **Revista do Centro Interdisciplinar de Desenvolvimento e Gestão Social - CIAGS & Rede de Pesquisadores em Gestão Social – RGS**. v.5, n.2, jul./ dez. 2014.

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.

NIEMANN, Scott. **Executable Systems Design with UML 2.0**. Andover: 2004.

OLABUENAGA, J.I. R.; ISPIZUA, M.A. **La descodificacion de la vida cotidiana: métodos de investigacion cualitativa**. Bilbao, Universidad de Deusto, 1989.

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. Disponível em:< <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao1/article/viewFile/408/365> > acesso em: jan. 2020.

SECURATO, Jose Roberto. **Crédito Análise de Risco**. 2.ed. São Paulo. Editora Saint Paul, 2012.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO COOPERATIVISMO – SESCOOP. **Cooperativismo**. 2014. Disponível em:< <http://www.sescoopsp.org.br/default.php?p=texto.php&c=historia> > 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.

SILVA, José Pereira. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. 6 ed. São Paulo: Editora Atlas. 2008.

SISORF. **Manual de organização do sistema financeiro brasileiro**. Cooperativas de crédito. 2015. Disponível em:< [https://www3.bcb.gov.br/sisorf\\_externo/manual/05-01-030-110.htm](https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/05-01-030-110.htm) > acesso em: jan. 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.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VILELA, D. L., et al. Aplicação da análise envoltória de dados em cooperativas de crédito rural. **Revista de Administração Contemporânea**, 11(SPE2), 99-120. 2007. Disponível em:<<http://www.spell.org.br/documentos/ver/18077/aplicacao-da-analise-envoltoria-de-dados-em-cooperativas-de-credito-rural>> acesso em: jan. 2020.

YIN, ROBERT K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZANETTE, Maicon Anderson. **Controle Interno no Cooperativismo de Crédito: Um Estudo de Caso Baseado nos Componentes da Metodologia COSO**. 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.

## APÊNDICE 1

### Questionário para os auditores.

Percepção dos Auditores Externos acerca do risco operacional em Cooperativas de Crédito Brasileiras.

Este questionário foi desenvolvido por uma aluna concluinte do curso de Especialização em Auditoria da Universidade Federal de Minas Gerais com intuito de avaliar o gerenciamento do risco operacional sob a ótica dos auditores externos. Suas respostas serão fundamentais para o cumprimento dos objetivos deste trabalho, sendo utilizadas apenas para fins acadêmicos.

Agradeço desde já sua atenção e quaisquer dúvidas estarei à disposição através do contato:

Letícia Matos Duarte  
+ 55 (37) 99193-5750  
Rua Iguatama, 237 – Luz/MG  
[leticiamatosduarte@gmail.com](mailto:leticiamatosduarte@gmail.com)

### Perfil do Respondente

Sexo:

Masculino  feminino

Idade

- acima de 18 até 26 anos  
 acima de 26 anos até 34 anos  
 acima de 34 anos até 48 anos  
 acima de 48 anos

Escolaridade

- Superior completo  
 Pós-Graduação  
 Mestrado  
 Doutorado

Tempo de trabalho na empresa

- de 1 a 2 anos  
 de 2 a 4 anos  
 de 4 a 8 anos  
Acima de 8 anos

### Questionário

Sob sua ótica profissional, responder as questões Nº 1, 2, 3, 4 e 5, considerando a escala de 1 a 5, sendo as opções:

1. Discordo totalmente;
2. Discordo parcialmente;
3. Não concordo nem discordo;

- 4. Concordo parcialmente;
- 5. Concordo totalmente.

Questão 1 - Na sua percepção, os órgãos de administração das cooperativas de crédito têm o devido conhecimento sobre os impactos do Risco Operacional da instituição.

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

Questão 2 - Na sua percepção, você considera as estruturas de gerenciamento de risco operacional implementadas nas cooperativas de crédito satisfatórias.

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

Questão 3 - Na sua percepção, as áreas operacionais das cooperativas de crédito têm o devido conhecimento sobre os tipos de evento de risco operacional.

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

Questão 4 - Na sua percepção, as áreas operacionais das cooperativas de crédito têm o devido conhecimento sobre os meios de mitigação que cercam o risco operacional.

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

Questão 5 - Na sua percepção, as perdas operacionais são reportadas para conhecimento aos níveis hierárquicos (órgãos de administração) das cooperativas de crédito.

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

Questão 6 - Na sua percepção, do ciclo que reflete o mapeamento de riscos operacionais, qual você considera como a principal parte para mitigação de riscos em cooperativas de crédito.

- Identificação do risco
- Avaliação, mensuração/quantificação da potencialidade do risco
- Controle
- Tratamento do risco

Questão 7 - Na sua percepção, classifique de acordo com as opções abaixo, quais as falhas operacionais que se destacam como principal evento de risco operacional nas cooperativas.

Fraude interna (diferenças de caixa não comunicadas, empréstimos/débitos não autorizados, falsificações, etc.)

- Baixa  Média  Alta

Fraude externa (falsificação de documentos como boleto, cheques, numerário, abertura de contas com documentos falsos, etc.)

- Baixa  Média  Alta

Demandas judiciais (ações trabalhistas, indenizações a associados, etc.)

- Baixa  Média  Alta

Falhas nos sistemas de tecnologia da informação (erros no sistema operacional, falha na implementação de regras do negócio, invasões de sistema, etc.)

- Baixa  Média  Alta

Questão 8 - Na sua percepção, qual evento de risco operacional é o principal responsável pelas perdas operacionais.

- Ausência de ambiente favorável à consolidação da cultura de gerenciamento do risco operacional
- Falta de implementação das políticas de gerenciamento do risco operacional
- Ausência de divulgação adequada sobre o processo de gerenciamento de riscos
- Ausência de ações de monitoramento dos riscos
- Falta/falhas no processo de mapeamento e identificação dos riscos