

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS NA
CONCESSÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO:
UM ESTUDO DE CASO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Carmem Fernandes Arruda

Santa Maria, RS, Brasil

2014

**AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS NA
CONCESSÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO:
UM ESTUDO DE CASO**

Carmem Fernandes Arruda

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Ciências Contábeis,
do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de
Santa Maria (UFSM,RS), como requisito parcial para obtenção do grau
de **Bacharel em Ciências Contábeis**

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Otília Denise Jesus Ribeiro

Santa Maria, RS, Brasil

2014

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Ciências Contábeis**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o Trabalho de Conclusão de Curso

**AVALIAÇÃO DOS CONTROLES INTERNOS NA
CONCESSÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO:
UM ESTUDO DE CASO**

elaborado por
Carmem Fernandes Arruda

como requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Ciências Contábeis

COMISSÃO EXAMINADORA:

Otília Denise Jesus Ribeiro, Dr^a. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Cleber Augusto Biazus, Dr. (UFSM)

Bianca Bigolin Liszbinski, Ms. (UFSM)

Santa Maria, 01 de dezembro de 2014.

Agradecimentos

Agradeço à minha família, pelo incentivo e apoio incondicional ao longo desses cinco anos de estudos.

Agradeço à professora Dr^a. Otilia Denise Jesus Ribeiro, pela dedicação com que compartilha seu conhecimento, pela compreensão e carinho com que me acolheu, pelo auxílio e incentivos ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço, também, a meus amigos e colegas, especialmente a Vanessa Almeida Weber, pela parceria nos estudos e trabalhos e pela ajuda nas revisões de português e normas deste trabalho.

Agradeço, de forma especial, ao Departamento de Gestão de Pessoas desta instituição financeira, pela autorização para a realização deste trabalho e demais funcionários que, de uma forma ou de outra, participaram da minha jornada.

RESUMO

Trabalho de Conclusão de Curso
Curso de Ciências Contábeis
Universidade Federal de Santa Maria

AUTORA: Carmem Fernandes Arruda

ORIENTADOR: Dr^a. Otilia Denise Jesus Ribeiro

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 01 de dezembro de 2014.

Este trabalho apresenta um estudo prático através da análise documental dos contratos, com o intuito de verificar se os controles internos estão adequados na concessão do crédito imobiliário. Para tanto, foram analisados os contratos com atraso a partir de 31 dias. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica dos assuntos que levam a obtenção dos objetivos propostos, tais como, controle interno, crédito imobiliário, instituições financeiras e análise de crédito, assim como foram descritas todas as atividades de concessão de crédito imobiliário. O objetivo que permeou o trabalho foi analisar os procedimentos de controle interno na concessão de crédito imobiliário, buscando respostas por meios de um estudo de caso em uma instituição da região central, pela análise em documentos e contratos escolhidos. Observou-se que apesar de algumas deficiências no controle interno, estes, com pequenos ajustes, estão adequados ao porte e atividade da instituição. Entretanto, não existe um controle interno absolutamente seguro ou à prova de falhas, eles fornecem apenas segurança razoável, ou seja, as falhas sempre existiram, entretanto com o acompanhamento e análise dos procedimentos de controle interno é possível reduzi-las e minimizar os riscos, desde que sejam implementadas as melhorias contínuas nos processos de controle interno. Portanto, é necessário que os controles internos passem por revisões periódicas, para que as correções que se fazem necessárias sejam realizadas.

Palavras-chave: Controle interno. Instituições financeiras. Crédito imobiliário.

ABSTRACT

Course Conclusion Work
Course of Accounting Science
Universidade Federal de Santa Maria

AUTHOR: Carmem Fernandes Arruda
ADVISOR: Dr^a. Otília Denise Jesus Ribeiro
Date and Venue of Defense: Santa Maria, December 01st, 2014.

This research presents a practical study through documentary analysis of contracts, in order to verify if internal controls are adequate in housing loans granting. For this purpose, 31 days delayed contracts were analyzed. A literature survey of the issues that lead to the achievement of the goals, such as internal control, housing loans, financial institutions and credit analysis was performed, as well as a description of all housing loans granting activities. The objective that permeated the work was to analyze the internal control procedures in granting housing loans, seeking answers throughout a case study in an institution located in a central region, through analysis in documents and chosen contracts. It was observed that despite some deficiencies in internal control, these, with minor adjustments are appropriate to the dimension and activity of the institution. However, there is no absolutely safe or foolproof internal control, they provide only reasonable assurance, ie, the faults have always existed, but with the monitoring and analysis of internal control procedures it is possible to reduce them and minimize the risks, once continuous improvements are implemented in the internal control processes. Therefore, it is necessary that the internal controls undergo periodic reviews, so that any corrections that are needed can be conducted.

Keywords: Internal Control. Financial Institutions. Real Estate Loans.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Avaliação do sistema de controle interno e volume de testes.....	16
Gráfico 2 - Análise dos contratos por faixa de atraso.	66
Gráfico 3 - Análise dos contratos em atraso de acordo com o SFN	66
Gráfico 4 - Análise dos contratos por ano de concessão.....	67
Gráfico 5 - Análise das pesquisas dos vendedores	69
Gráfico 6 - Análise da ficha cadastro	70
Gráfico 7 - Análise da documentação do comprador do imóvel.....	71
Gráfico 8 - Documentação do vendedor do imóvel e laudo de avaliação	72
Gráfico 9 - Análise dos comprovantes de renda	73
Gráfico 10 - Análise das linhas de crédito.....	76

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Classificação dos riscos por atraso	28
Quadro 2 - Classificação dos riscos.....	30
Quadro 3 - Quadro resumo	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BACEN	Banco Central do Brasil
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas
COSO	<i>The Committe of Sponsoring Organizations</i>
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
CTPS	Carteira de Trabalho e Previdência Social
DECORE	Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos
DIRPF	Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física
FGTS	Fundo de Garantia Sobre Tempo de Serviço
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
NBC	Norma Brasileira de Contabilidade
RPA	Recibo de Pagamento de Autônomo
SFH	Sistema Financeiro da Habitação
SFN	Sistema Financeiro Nacional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	14
2.1 Controle interno	14
2.1.1 Controle interno e seus aspectos conceituais	14
2.1.2 Importância do controle interno	19
2.1.3 Princípios de controles internos	21
2.1.4 Avaliação do sistema de controle interno	23
2.1.5 Limitações do controle interno.....	25
2.2 Das instituições financeiras	25
2.2.1 Sistema Financeiro Nacional - SFN.....	26
2.2.2 Riscos da atividade de intermediação financeira	29
2.2.3 Garantias bancárias	36
2.3 Política de crédito	40
2.3.1 Crédito e seus aspectos conceituais	42
2.3.2 Análise de crédito	44
3 METODOLOGIA	48
3.1 Critérios analisados	52
4 RESULTADOS	53
4.1 Descrição do campo de estudo	53
4.2 Aspectos gerais da concessão de crédito	54
4.3 Análises das atividades de concessão de crédito imobiliário	65
4.4 Demais constatações da pesquisa	77
4.5 Resultados e discussões	79
5 CONCLUSÃO	83
REFERÊNCIAS	86
APÊNDICE	90

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, observou-se o acesso facilitado ao crédito, a expansão da construção civil em nosso país, o aquecimento no mercado de trabalho e a elevação da renda da população brasileira. Dessa forma, a população brasileira teve a oportunidade de adquirir bens e produtos antes não acessíveis. Sendo assim, ocorreu uma significativa demanda pelo crédito imobiliário nas instituições financeiras nacionais.

O crédito imobiliário é uma linha de crédito destinada à aquisição ou construção de imóvel residencial, amortizável mensalmente a longo prazo e o imóvel objeto de financiamento constitui-se na garantia da operação.

Essa linha de crédito é de suma importância para as instituições financeiras, pois ela representa o início de um longo relacionamento e fidelização entre o tomador do crédito e sua instituição financeira, e é a porta de entrada para muitos outros negócios e serviços que podem surgir a partir dela, visto que na maioria dos casos esse crédito tem prazo de pagamento de vinte a trinta anos. É de interesse das instituições financeiras, de uma forma geral, reter seus clientes, prospectar novos, renovar e realizar negócios que proporcionem a continuidade e rentabilidade das suas atividades de intermediação financeira.

As transformações observadas, como o aumento da renda da população brasileira, o acesso facilitado ao crédito e, conseqüentemente, aumento do consumo, proporcionado pelos programas sociais do governo e incentivos fiscais para as empresas, além do crescimento do trabalho formal e da expansão do mercado imobiliário, proporcionaram com que muitas pessoas pudessem realizar o sonho de adquirir sua casa própria, através dos créditos imobiliários oferecidos pelas diversas instituições financeiras nacionais.

As instituições financeiras trabalham com os recursos de seus clientes, sendo fundamental a mensuração e gerenciamento adequado dos riscos envolvidos nessas operações, especialmente no momento da sua concessão criteriosa de crédito. A concessão de crédito de má qualidade, sem obediência a critérios estabelecidos, sem que sejam avaliados corretamente a capacidade de pagamento do tomador e o risco da inadimplência, podem dificultar o retorno para a instituição financeira desses recursos de forma adequada (NEWLANDS JR., 2008). Pode-se

dessa forma considerar que a inadimplência está vinculada com a má concessão de crédito.

O presente estudo justifica-se pela oportunidade de contribuir, tanto em nível acadêmico como na área empresarial, como um alerta a gestores das instituições financeiras, sobre a importância e aprimoramento contínuo da análise e concessão de crédito.

Destaca-se também a importância do papel do concessor, que precisa adquirir cada vez mais a cultura da investigação cadastral e percepção clara do mercado no qual atua e de como é relevante a obediência às normas de concessão de crédito determinadas pelas instituições. A escolha do tema também apresenta motivação pessoal, em razão do momento econômico atual no que se refere à disponibilidade de crédito imobiliário. Da mesma forma a motivação de contribuir na melhoria dos processos de controle interno da instituição financeira objeto de estudo.

Portanto, para uma análise de concessão de crédito criteriosa, é fundamental a observância pelo funcionário da instituição financeira dos procedimentos de controle interno em cada atividade realizada.

Dessa maneira, o funcionário de uma organização cumpre importante papel no atingimento dos objetivos definidos em seu plano estratégico. A operacionalização dos objetivos estratégicos requer um conhecimento técnico e algumas habilidades específicas dos profissionais que atuam na avaliação de risco e na realização de negócios com os clientes (SILVA, 2013). A qualidade humana é o fator mais relevante para obtenção da qualidade no crédito. A estratégia bem formulada, política bem definida, estrutura organizacional adequada, tecnologia e uma equipe de profissionais de negócios e de análise de crédito bem preparada, a organização dessa forma tem um ambiente interno construído para a manutenção de uma carteira de crédito saudável e lucrativa (SILVA, 2013). Logo, o funcionário de uma organização pode e deve contribuir para o alcance dos objetivos da organização, usando dos seus conhecimentos técnicos e suas habilidades, além de sugerir a otimização dos controles internos disponíveis, para o alcance dos objetivos do plano estratégico da instituição.

Constitui-se, assim, como forma de auxílio à gestão da instituição, contribuindo para a redução dos índices de atrasos e de inadimplência, de forma a proporcionar retorno para a organização e minimizar os riscos, contribuindo para a

sua rentabilidade e continuidade. Cabe ressaltar que a instituição financeira objeto de estudo adota os mesmos períodos de atraso do Sistema Financeiro Nacional, ou seja, os contratos entre 15 a 90 dias são considerados em atraso e os inadimplentes os atrasos superiores há 90 dias.

Parte-se do pressuposto de que apesar de todos os cuidados da concessão de crédito e das diversas análises criteriosas, ainda ocorrem falhas, tais como: inconsistência na análise documental, que está intrinsecamente vinculado à apuração da renda, o que gera equívocos na capacidade de pagamento e a não conferência dos documentos com os sistemas disponíveis da instituição financeira.

Dessa maneira, é muito importante observar as regras de concessão de crédito imobiliário. Essas regras estão contempladas nos manuais internos na instituição financeira objeto de estudo, e orientam sobre as atividades e sobre procedimentos de controle internos que devem ser seguidos para uma criteriosa análise de crédito.

Diante do exposto, surge a seguinte questão: o controle interno adotado na concessão do crédito imobiliário na instituição objeto de análise está adequado?

Para responder adequadamente ao problema de pesquisa, o objetivo geral do presente estudo é analisar se os procedimentos de controle interno na concessão de crédito imobiliário estão adequados.

Para atingir o objetivo geral, traçaram-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar os procedimentos de controle internos adotados para a concessão do crédito imobiliário;
- b) Identificar e analisar quais são os documentos necessários para a concessão de crédito imobiliário;
- c) Selecionar os contratos inadimplentes e ou em atraso que serão analisados;
- d) Identificação e análise das possíveis falhas dos procedimentos operacionais na concessão de crédito;
- e) Recomendar os aprimoramentos/aperfeiçoamentos dos procedimentos adotados na análise da concessão de crédito imobiliário.

Para atingir os objetivos propostos no presente estudo, utilizou-se o método dedutivo, que leva o pesquisador do conhecido ao desconhecido, também utilizou-se como procedimentos técnicos o estudo de caso, pelo estudo aprofundado em um único caso e, da mesma forma, também se utilizou da pesquisa documental, por

utilizar como fonte de coleta de dados os processos de crédito imobiliário com atrasos a partir de 31 dias. E em parte também se utilizou a pesquisa bibliográfica, obtendo-se as informações de estudos existentes sobre o tema de controle interno e crédito imobiliário. No tocante à abordagem do problema foi utilizada a pesquisa qualitativa, sendo feita uma análise dos dados na própria instituição financeira objeto de estudo e pela participação efetiva da pesquisadora na sua área de trabalho.

O trabalho é dividido em cinco capítulos. Neste capítulo introdutório, apresenta-se o tema escolhido, a definição do problema de pesquisa, bem como a justificativa e os objetivos geral e específicos. No segundo capítulo, são abordadas as referências bibliográficas necessárias ao desenvolvimento do estudo.

No terceiro capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada no estudo, para atingir os objetivos da pesquisa. O quarto capítulo é reservado para as discussões e os resultados obtidos da análise dos contratos, objeto do trabalho. E por fim, o quinto capítulo é destinado às conclusões do trabalho e sugestões.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O presente capítulo que ora se inicia, aborda os aspectos teóricos a respeito do tema de controle interno, instituições financeiras e de concessão de crédito que são necessários para fazer uma abordagem sobre os principais conceitos relacionados ao tema escolhido para o desenvolvimento do estudo.

2.1 Controle interno

O presente estudo tem como tema central o controle interno. O controle interno é essencial para as instituições financeiras, devido a forte regulamentação e o cumprimento de normas legais a que estão submetidas pelo Banco Central do Brasil. Da mesma forma, as instituições financeiras devem disponibilizar a seus funcionários acesso a normas internas, como a Resolução 2.554/98 do Banco Central do Brasil, com informações necessárias para o desenvolvimento das atividades e responsabilidades, assim como sua revisão e atualização periódica de seus controles internos.

2.1.1 Controle interno e seus aspectos conceituais

O controle interno, conforme Almeida (2012) é o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas, com os objetivos de proteger os ativos e produzir dados contábeis confiáveis que auxiliam a administração na condução dos negócios da organização.

Crepaldi (2012) trás o conceito do Comitê de Procedimentos de Auditoria do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, sobre controle interno.

Abrange o plano de organização e todos os métodos e medidas adotados na empresa para proteger seus ativos, produzir dados contábeis confiáveis, desenvolver a eficiência nas operações e incentivar a obediência às diretrizes traçadas pela administração (CREPALDI, 2012, p. 415).

Para Franco e Marra (2007), os controles internos são todos os instrumentos da organização destinados à vigilância e verificação administrativa, que permita,

prever, observar os acontecimentos que se verificam dentro da empresa e que produzam reflexos em seu patrimônio.

O controle interno, conforme Attie (2011, p. 192), “é parte integrante de cada segmento da organização e cada procedimento corresponde a uma parte do conjunto do controle interno”.

Segundo Attie (2009, p.189), o controle interno tem quatro objetivos:

- a) a salvaguarda dos interesses da empresa;
- b) a precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais;
- c) o estímulo à eficiência operacional e
- d) a aderência às políticas existentes.

A Norma Brasileira de Contabilidade - NBC TA 315 define o controle interno.

Como o processo planejado, implementado e mantido pelos responsáveis pela governança, administração e outros empregados para fornecer segurança razoável quanto à realização dos objetivos da entidade no que se refere à confiabilidade dos relatórios financeiros, efetividade e eficiência das operações e conformidade com leis e regulamentos aplicáveis. O termo “controles” refere-se a quaisquer aspectos de um ou mais dos componentes do controle interno (NBC TA 315).

Os controles internos, segundo Crepaldi (2012), são todos os instrumentos da organização destinados à vigilância, fiscalização e verificação administrativa, que possibilitam prever, observar, orientar ou governar os fatos que acontecem dentro de uma empresa e que produzam reflexo em seu patrimônio.

Para o presente estudo adota-se o conceito de controle interno trazido por Crepaldi (2012), do Comitê de Procedimentos de Auditoria do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, pois reflete melhor a sua aplicabilidade nos controles internos da instituição financeira objeto do estudo.

O que define a eficiência de um controle interno é a confiança das informações produzidas. Como se pode constatar no Gráfico 1 abaixo, na nota zero não há controle interno e a nota oito sugere que o controle interno é excelente.

Então, quanto maior o número de testes de auditoria, pior é controle interno, o que exige mais cautela na realização das tarefas. Quanto melhor o controle interno, menor o volume de testes de auditoria, fato que representa uma segurança maior na execução do trabalho de auditoria (CREPALDI, 2012).

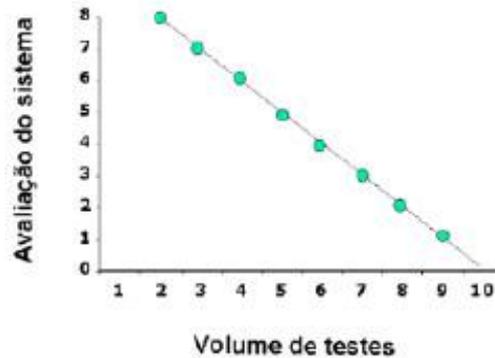


Gráfico 1 - Avaliação do sistema de controle interno e volume de testes
Fonte: CREPALDI, 2012, p. 419.

Conforme Chiavenato (2010), a eficiência é uma medida da utilização dos recursos disponíveis. É uma relação entre as entradas (insumos) e saídas (resultados), ou seja, é uma relação entre custos e benefícios. A eficiência é a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos ou procedimentos), a fim de que os recursos – pessoas, máquinas, equipamentos, matérias-primas – sejam aplicados da forma mais racional possível.

Para Sá (2002), a eficiência do controle interno depende, pois, de métodos, meios, e pessoal adequado. Chiavenato, (2010) esclarece.

A eficiência preocupa-se com os meios, métodos e procedimentos mais indicados que precisam ser devidamente planejados e organizados a fim de assegurar a otimização da utilização dos recursos disponíveis. A eficiência não se preocupa com os fins, mas simplesmente com os meios (CHIAVENATO, 2010, p. 87).

Segundo Chiavenato (2010), a eficácia é uma medida de alcance dos resultados. A eficácia de uma organização é a sua capacidade de satisfazer uma necessidade da sociedade por meio da oferta de produtos - sejam bens ou serviços.

A eficácia significa a satisfação: dos clientes, da comunidade e da sociedade, dos acionistas, dos gerentes, dos empregados, dos fornecedores, entre outros.

Dias (2010, p. 28-29) ressalta o conceito do COSO – *The Committee of Sponsoring Organizations* (Comitê das Organizações Patrocinadoras), sobre o controle interno: “é um processo, desenvolvido para garantir, com razoável certeza, que sejam atingidos os objetivos da empresa”.

Para Crepaldi (2012), o controle interno é assim classificado:

- a) Operacional – relacionado às ações que propiciam o alcance dos objetivos da entidade;

b) Contábil – relacionado à veracidade e à fidedignidade dos registros e das demonstrações contábeis;

c) Normativo – relacionado à observância da regulamentação pertinente.

Para Almeida (2012) o controle interno é classificado em controles contábeis e controles administrativos. São exemplos de controles contábeis:

a) sistemas de conferência, aprovação e autorização;

b) segregação de funções (pessoas que têm acesso aos registros contábeis não podem custodiar ativos da empresa);

c) controles físicos sobre ativos.

São exemplos de controles administrativos:

a) análises estatísticas de lucratividade por linha de produtos;

b) controle de qualidade;

c) treinamento de pessoal;

d) estudos de tempos e movimentos;

e) análise das variações entre os valores orçados e os incorridos;

f) controle dos compromissos assumidos, mas ainda não realizados economicamente.

A norma brasileira de contabilidade NBC TA 265 esclarece que a deficiência de controle interno existe quando:

a) o controle planejado, implementado de tal forma que não consegue prevenir, ou detectar e corrigir tempestivamente, distorções nas demonstrações contábeis; ou

b) falta um controle necessário para prevenir, ou detectar e corrigir tempestivamente, distorções nas demonstrações contábeis.

Para as instituições financeiras, objeto do trabalho, o controle interno é definido na Resolução 2.554/98 do Banco Central do Brasil - BACEN, dispõe sobre a implantação e implementação do sistema de controle interno pelas instituições financeiras, voltados para as atividades por elas desenvolvidas, seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais e o cumprimento das normas legais e regulamentares a elas aplicáveis. Os controles internos, independentemente do porte da instituição, devem ser efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e riscos das operações por ela efetuadas.

É de responsabilidade da diretoria da instituição:

- a) a implantação e a implementação de uma estrutura de controles internos efetiva mediante a definição de atividades de controle para todos os níveis de negócios da instituição;
- b) o estabelecimento dos objetivos e procedimentos pertinentes aos mesmos;
- c) a verificação sistemática da adoção e do cumprimento dos procedimentos.

Em seu artigo 2º a Resolução 2.554/98 do Bacen esclarece que os controles internos devem estar acessíveis a todos os funcionários da instituição de forma a assegurar que sejam conhecidas a respectiva função no processo e as responsabilidades atribuídas aos diversos níveis da organização, devem estabelecer:

- a) A definição de responsabilidades dentro da instituição;
- b) A segregação das atividades atribuídas aos integrantes da instituição de forma que seja evitado o conflito de interesses, bem como meios de minimizar e monitorar adequadamente áreas identificadas como de potencial conflito da espécie;
- c) Meios de identificar e avaliar fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos da instituição;
- d) A existência de canais de comunicação que assegurem aos funcionários, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a confiáveis, tempestivas e compreensíveis informações consideradas relevantes para suas tarefas e responsabilidades;
- e) A contínua avaliação dos diversos riscos associados às atividades da instituição;
- f) O acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma a que se possa avaliar se os objetivos da instituição estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como a assegurar que quaisquer desvios possam ser prontamente corrigidos;
- g) A existência de testes periódicos de segurança para os sistemas de informações, em especial para os mantidos em meio eletrônico.

Os controles internos devem ser revisados e atualizados periodicamente, com o intuito de que a eles sejam incorporadas medidas relacionadas a riscos novos ou anteriormente não abordados.

2.1.2 Importância do controle interno

Para Attie (2011), a importância do controle interno fica evidente a partir do momento em que se torna impossível conceber uma empresa que não disponha de controles que possam garantir a continuidade do fluxo de operações e informações proposto.

O responsável pelo estabelecimento do sistema de controle interno é a administração da empresa. Assim como é de sua responsabilidade a verificação de seu cumprimento pelos funcionários e por sua modificação, visando adaptá-lo às novas circunstâncias (CREPALDI, 2012).

O controle interno torna-se importante a partir do momento em que se verifica que é ele que pode garantir a continuidade do fluxo das operações com as quais a empresa convive. Dessa forma, entende-se que toda a empresa possui controles internos, sendo que em algumas eles são adequados e em outras não. A diferenciação entre uma e outra pode ser feita ao analisar-se a eficiência dos binômios operações e informações versus custos e benefícios (CREPALDI, 2012).

Os controles internos são importantes, pois previnem a ocorrência de fraude e erro, ou seja, um controle interno eficiente inibe a ocorrência de erros minimizando as fraudes.

De acordo com Crepaldi (2012), fraude é um ato intencional de omissão ou manipulação dos fatos e/ou registros dos relatórios ou demonstrações contábeis, enquanto o erro é um ato não intencional de má interpretação ou desconhecimento dos procedimentos aplicados nos registros dos relatórios ou demonstrações contábeis.

Attie (2011) esclarece que a eficiência do sistema de controle interno deve permitir detectar não somente irregularidades de atos intencionais, como também não intencionais. Os erros podem ser:

- a) de interpretação como, por exemplo, a aplicação errônea dos princípios contábeis quando da contabilização de transações;
- b) de omissão por não aplicar o procedimento prescrito nas normas em vigor;

c) decorrentes da má aplicação de uma norma ou procedimento.

A fraude, entretanto, assume variadas modalidades. Das diversas classificações de fraudes até hoje tentadas, reveste-se de interesse a que as divide em:

- a) não encobertas: são aquelas em que o autor não julga necessário esconder, porque o controle interno é muito fraco.
- b) encobertas temporariamente: são feitas sem afetar os registros contábeis.
- c) encobertas permanentemente: nesses casos, os autores da irregularidade preocupam-se em alterar os registros e outros arquivos, para assim ocultar a irregularidade (ATTIE, 2011).

Para Attie (2011), o sistema de controle interno deve permitir detectar as irregularidades.

Um bom sistema de controle interno oferece maiores possibilidades de pronta identificação de fraudes em qualquer que seja a sua modalidade de identificação. Entretanto, o acordo entre dois ou mais integrantes da organização pode fazer deteriorar e cair por terra o melhor sistema de controle interno (ATTIE, 2011, p. 205).

A prevenção à fraude envolve múltiplos cuidados e o conflito de interesses, associado às pressões de metas para serem cumpridas, às comissões, a um inadequado sistema de remuneração que pode estimular a prática de fraude dentro da própria organização, em algumas fases do processo de crédito, envolvendo colaboradores, ou executivos ou mesmo de parceiros comerciais (SILVA, 2013).

A fraude documental decorre das pessoas fraudarem documentos para obterem crédito. Isso atinge, entre outros documentos, carteiras profissionais, Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), holerite de pagamento, contas de água, contas de luz, e dados da ficha cadastral (nome, endereço, escolaridade, profissão, salário e emprego, por exemplo). Adicionalmente, o uso da tecnologia da informação presta grande serviço mediante a aplicação de regras de consistência, formulação de restrições e de parâmetros de presunção. As áreas de auditoria, prevenção de fraude, *compliance* e gestão de risco operacional são as áreas que se preocupam com a fraude nas entidades (SILVA, 2013). Dessa maneira, o controle interno previne a ocorrência de erro e minimiza a fraude.

2.1.3 Princípios de controles internos

Segundo Almeida (2012), a administração da empresa é responsável pelo estabelecimento de controle interno, pela verificação do cumprimento pelos funcionários, por suas modificações e por suas adaptações às novas situações na empresa.

Ferreira (1999) define princípio como um preceito, regra, lei.

Dessa maneira, os princípios de controle interno constituem-se nas regras norteadoras da operacionalização dos controles, devendo para tanto estarem inseridos nos manuais das rotinas de controle internos das empresas.

Abaixo são conceituados os princípios de controles internos: responsabilidade, rotinas internas, acesso aos ativos, segregação de funções, confronto dos ativos com os registros, amarrações do sistema e custo do controle versus benefícios.

a) Responsabilidade

As atribuições dos colaboradores ou setores internos da empresa devem ser claramente definidas e limitadas, preferencialmente por escrito, através de manuais internos da organização (ALMEIDA, 2012).

As razões para se definirem as atribuições são: assegurar que todos os procedimentos de controles sejam executados; detectar erros ou irregularidades e apurar as responsabilidades por eventuais omissões na realização das atividades da empresa (CREPALDI, 2012).

b) Rotinas internas

A empresa deve definir no manual da empresa todas as suas rotinas internas (ALMEIDA, 2012). Essas rotinas compreendem: formulários internos e externos; instruções de preenchimento e destinações dos formulários internos e externos; evidências das execuções dos procedimentos internos de controle (assinaturas, carimbos, entre outros) e procedimentos internos dos diversos segmentos da empresa.

c) Acesso a ativos

A custódia dos bens da empresa é uma das principais responsabilidades de uma administração. Obviamente, um sistema contábil bem-estruturado, sólido e que conte com o pessoal suficiente é um meio eficaz de proteger os bens da empresa (JUND, 2007).

A empresa deve limitar o acesso dos empregados a seus ativos e estabelecer controles físicos sobre esses (ALMEIDA, 2012). São exemplos de controles físicos sobre os ativos:

- a) local fechado para o caixa;
- b) guarda de títulos no cofre;
- c) a fábrica deve ser totalmente cercada e na saída os empregados ou terceiros com embrulhos e carros devem ser revistados (poderiam estar portando indevidamente bens da empresa).

O acesso aos ativos pode se dar de forma direta (fisicamente) ou de forma indireta, por meio da preparação de documentos que autorizam sua movimentação (ALMEIDA, 2012).

d) Segregação de funções

A segregação de funções consiste em estabelecer que uma mesma pessoa não pode ter acesso aos ativos e aos registros contábeis, devido ao fato de essas funções serem incompatíveis dentro do sistema de controle interno (ALMEIDA, 2012, p. 61).

Segundo Jund (2007), a estrutura de controle interno deve prever a separação entre funções de autorização/aprovação, de operações, execução, controle e contabilização das mesmas, de tal forma que nenhuma pessoa detenha competências e atribuições incompatíveis com este princípio.

e) Confronto dos ativos com os registros

A empresa deve estabelecer procedimentos de forma que seus ativos, sob a responsabilidade de alguns empregados, sejam periodicamente confrontados com os registros da contabilidade. Esse procedimento tem como objetivo detectar

desfalque de bens ou até mesmo registro contábil inadequado de ativos (ALMEIDA, 2012).

Se a empresa não adota o procedimento de comparar os ativos com os registros contábeis, fica em aberto a possibilidade de o funcionário custodiante se apoderar indevidamente do ativo sem que esse fato seja descoberto, por um longo tempo (CREPALDI, 2012).

f) Amarração do sistema

O sistema de controle interno deve ser concebido de maneira que sejam registradas apenas as transações autorizadas, por seus valores corretos e dentro do período de competência (ALMEIDA, 2012, p. 62).

g) Custos do controle versus benefícios

O custo do controle interno não deve exceder aos benefícios que dele se espera obter. Os controles mais sofisticados devem ser utilizados para transações de valores relevantes, enquanto os controles internos menos rígidos devem ser implantados para as transações menos importantes (ALMEIDA, 2012).

Para Jund (2007), o custo de controle interno consiste na minimização da probabilidade de falhas e desvios quanto ao atendimento dos objetivos e metas.

2.1.4 Avaliação do sistema de controle interno

Segundo Sá (2002), a avaliação do controle interno, é um processo auxiliar de auditoria através do qual medimos a capacidade dos meios utilizados por uma empresa para proteger seu patrimônio e os objetivos deste.

Para Crepaldi (2012), a avaliação dos controles internos tem por finalidade determinar a natureza, a profundidade e a extensão dos exames finais de balanço e, como finalidade secundária, sugerir aprimoramento em relatório específico.

Segundos os autores Almeida (2012) e Crepaldi (2012), a avaliação do sistema de controle interno consiste em determinar os erros ou irregularidades que poderiam acontecer, verificar se o sistema atual de controles detectaria de imediato esses erros ou irregularidades, analisar as fraquezas ou falta de controle, que

possibilitam a existência de erros ou irregularidades, a fim de determinar natureza, data e extensão dos procedimentos de auditoria e por fim, a emissão do relatório comentário, dando sugestões para o aprimoramento do sistema de controle interno da empresa.

Segundo Crepaldi (2012) o processo de avaliação do controle interno consta de três etapas, são elas: o realce do sistema, a avaliação propriamente dita do sistema e a realização dos testes de cumprimento de normas internas.

O realce do sistema tem por objetivo obter informação que supõe que o sistema funcione e pode-se alcançá-lo mediante discussão com as pessoas responsáveis pelo controle interno. Essas discussões, apenas com o pessoal de alto nível hierárquico da organização, em geral produzem evidência menos confiável que aquelas feitas com pessoas encarregadas dos procedimentos.

Na avaliação tendo documentado o sistema de controle interno, deve-se proceder a sua avaliação crítica para determinar sua eficácia e os pontos passíveis de melhoria. Nesta etapa, muitas vezes, conclui-se que o sistema não é eficaz, dessa forma, não se executarão os testes de cumprimento, pois ainda que o resultado seja satisfatório, não se atingirão os objetivos (CREPALDI, 2012).

A última etapa do processo de revisão e avaliação do sistema de controle interno é a realização dos testes de cumprimento. Não basta formar-se uma opinião sobre a eficácia do sistema, baseando-se em representações verbais ou escritas, feitas por funcionários. Deve-se constatar se o sistema funciona realmente como foi descrito, pois, a bem da verdade, pode haver diferenças substanciais entre o que foi relatado e o que foi aplicado (CREPALDI, 2012).

Da mesma forma, pode-se utilizar questionários de avaliação do controle interno, com a finalidade de auxiliar a avaliação da eficiência ou adequação dos controles internos (operacionais e contábeis) do cliente, ou seja, se os controles contábeis internos asseguram o correto registro das transações financeiras; se os controles internos administrativos proporcionam eficiência operacional e a observância da política da entidade e da legislação em vigor; se as verificações internas protegem adequadamente os ativos do cliente contra fraudes e outras irregularidades (CREPALDI, 2012).

2.1.5 Limitações do controle interno

Para Crepaldi (2012) as limitações do controle interno estão relacionadas a:

- a) conluio de empregados na apropriação de bens da empresa, ou seja, quando funcionários agem conjuntamente entre si para apropriarem-se de bens da empresa;
- b) os colaboradores não são instruídos adequadamente com relação às normas internas, ou seja, erros de julgamento, por não entendimento das instruções corretamente, para que não ocorra empresa deve disponibilizar acesso a todos os colaboradores as suas normas de controle interno;
- c) funcionários negligentes na execução de suas tarefas diárias, ou seja, falta de cuidado no desempenho de suas tarefas.

Em virtude do relato acima, mesmo no caso de a empresa ter um excelente sistema de controle interno, o auditor deve executar procedimentos de auditoria.

Nas palavras de Santos (2012), o controle interno, não importa o quão efetivo, pode fornecer à entidade apenas segurança razoável quanto ao cumprimento dos objetivos dos demonstrativos contábeis da entidade.

Segundo Jund (2007), na aplicação da maioria dos procedimentos de controle, podem ocorrer falhas resultantes de erros de juízo, descuidos, entendimentos precários entre outros fatores humanos.

Os procedimentos de controle cuja eficácia depende da divisão de funções podem ser burlados mediante conivência.

Quanto a uma avaliação do controle interno para períodos futuros corre o risco de os procedimentos ficarem defasados, devido a mudanças de condições, e pelo fato de haver se deteriorado o grau de observância de tais procedimentos (JUND, 2007).

2.2 Das instituições financeiras

A Lei n. 4.595/64 define instituições financeiras, em seu art. 17, como sendo:

Consideram-se instituições financeiras, para efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas e privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

O parágrafo único do mesmo artigo ainda menciona: Para os efeitos desta lei e da legislação em vigor, equiparam-se às instituições financeiras as pessoas físicas que exerçam qualquer das atividades referidas neste artigo, de forma permanente ou eventual.

As funções de uma instituição financeira são basicamente as funções de depósito, função de pagamento, função de crédito e função criadora de moeda.

A função de depósito consiste na captação, pelas instituições financeiras, junto à sociedade (SILVA, 2013).

A função de pagamento são o cheque, o terminal, o caixa eletrônico ou o cartão magnético e a transferência eletrônica como instrumentos de pagamento, dão ao seu portador maior segurança, evitando perda ou roubo de dinheiro.

Já a função do crédito diz respeito à captação dos recursos junto aos agentes econômicos com posição superavitária e financeira as necessidades de investimentos e consumo dos agentes com situação orçamentária deficitária.

Dessa forma, as funções de depósitos e de crédito dão às instituições financeiras um poder de criação da moeda (SILVA, 2013).

2.2.1 Sistema Financeiro Nacional - SFN

O sistema financeiro pode ser definido, de acordo com Filgueiras (2010, p.1), “como um conjunto de instituições que são responsáveis pela intermediação entre os que poupam e os que investem.” A intermediação financeira é desempenhada pelas instituições financeiras, tais como bancos comerciais, bancos de investimento e corretoras de valores e câmbio (FILGUEIRAS, 2010).

O conceito de sistema financeiro segundo Silva (2013).

Consiste em um conjunto de instrumentos e instituições financeiras que funcionam como meios pelos quais as pessoas podem maximizar o lucro, criando e trocando direitos de receber moeda ou outros ativos (SILVA, 2013, p. 6).

O Sistema Financeiro Nacional divide-se em subsistema normativo e subsistema de intermediação.

De acordo com Silva (2013, p. 18), “o subsistema normativo é responsável pela normatização e controle das instituições que operam no mercado”. É composto basicamente pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, Banco do

Brasil, Banco Nacional de Desenvolvimento Social e Comissão de Valores Mobiliários. O subsistema normativo, segundo Filgueiras (2010), tem como função editar normas que definam os parâmetros para a transferência de recursos dos poupadores para os tomadores e controlar o funcionamento das instituições e entidades que efetuem atividades de intermediação financeira.

O subsistema de intermediação tem a função de operacionalizar a transferência de recursos do poupador para o tomador, segundo as regras estabelecidas pelas entidades integrantes do subsistema normativo (FILGUEIRAS, 2010). Entre as instituições que operam no mercado podemos citar: bancos comerciais, bancos de investimentos, sociedades corretoras e sociedades distribuidoras, bancos múltiplos, entre outras.

No art. 1º da Resolução n. 2.682/99 BACEN, determina que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem classificar as operações de crédito, em ordem crescente de risco, nos seguintes níveis: nível AA, nível A, nível B, nível C, nível D, nível E, nível F, nível G e nível H.

De acordo com o art. 2º a Resolução n. 2.682/99 do Banco Central do Brasil a classificação da operação no nível de risco correspondente é de responsabilidade da instituição detentora do crédito e deve ser efetuada com base em critérios consistentes e verificáveis, amparadas por informações internas e externas, contendo, pelo menos os seguintes aspectos:

- a) em relação ao devedor e seus garantidores: situação econômico-financeira, grau de endividamento, capacidade de geração de resultados, fluxo de caixa, administração e qualidade de controles, pontualidade e atrasos nos pagamentos, contingências, setor de atividade econômica e limite de crédito.
- b) em relação à operação: natureza e finalidade da transação, características das garantias, particularmente quanto a suficiência e liquidez e valor.

Nas operações de titularidade de pessoas físicas levam-se em conta também, as situações de renda e de patrimônio, bem como outras informações cadastrais do devedor.

No art. 3º a classificação das operações de crédito de um mesmo cliente ou grupo econômico deve ser definida considerando aquela que acrescentar maior risco, admitindo-se excepcionalmente classificação diversa da determinada

operação, observando a natureza e finalidade da transação, características das garantias, particularmente quanto à suficiência e liquidez e valor.

No art. 4º da resolução n. 2.682/99 a classificação da operação nos níveis de risco de que trata o art. 1º deve ser revista, no mínimo:

I - mensalmente, por ocasião dos balancetes e balanços, em função de atraso verificado no pagamento de parcela de principal ou de encargos, conforme demonstrado no quadro 1, abaixo:

Classes de Risco	Dias de atraso
AA	
A	
B	15-30 dias
C	31-60 dias
D	61-90 dias
E	91-120 dias
F	121-150 dias
G	151-180 dias
H	> 180 dias

Quadro 1 - Classificação dos riscos por atraso

Fonte: adaptado de Silva, 2013.

II – com base nos critérios estabelecidos nos artigos 2º e 3º:

- a) a cada seis meses, para operações de um mesmo cliente ou grupo econômico cujo montante seja superior a 5% (cinco por cento) do patrimônio líquido ajustado;
- b) uma vez a cada doze meses, em todas as situações, exceto na hipótese prevista no artigo 5º.

Conforme o quadro 1 acima, uma operação com mais de 180 dias de atraso necessariamente será classificada com o risco H e terá provisionamento de 100% para crédito de liquidação duvidosa.

Portanto, em função do atraso no pagamento das operações de crédito, a instituição financeira deverá provisionar mensalmente os créditos de liquidação duvidosa de acordo com os níveis de risco. Os créditos de liquidação duvidosa são as perdas estimadas pelo não recebimento de clientes (SILVA, 2013).

Para as empresas a provisão para créditos de liquidação duvidosa é um valor provisionado no final de cada exercício social para cobrir, no exercício seguinte, as perdas decorrentes do não recebimento de direitos (RIBEIRO, 2003).

Segundo Souza (2012), a provisão para devedores duvidosos é constituída no encerramento do exercício social, com base nos valores a receber no exercício seguinte derivados das vendas a prazo realizadas no exercício atual, tendo em vista a expectativa com a perda decorrente da insolvência por parte dos clientes.

De acordo com o Sistema Financeiro Nacional os contratos entre 15 a 90 dias são considerados em atraso e os inadimplentes os atrasos superiores há 90 dias.

Para Schrickel (1998), inadimplência é descumprimento de disposições contratuais, geralmente relacionados a atraso na liquidação de dividas; insolvência; impontualidade.

Segundo Ferreira (1999), inadimplência é a falta de cumprimento de um contrato ou de qualquer de suas condições.

Fortuna (2011) esclarece: quanto menos inadimplentes houver, maior será a participação dos bons pagadores nos resultados das organizações e, portanto, menores suas taxas de empréstimos. Para Ferreira (1999), atraso é a falta ou demora de pagamento.

a) Sistema Financeiro da Habitação – SFH

A Lei n. 4.380/64 instituiu o Sistema Financeiro da Habitação, com o intuito de estimular a construção de habitações de interesse social e financiamento à aquisição da casa própria, principalmente para a população de baixa renda.

O sistema financeiro da habitação surgiu da necessidade de gerar condições para a intermediação de recursos financeiros no específico setor da construção de habitações e urbanização/saneamento (FORTUNA, 2011).

2.2.2 Riscos da atividade de intermediação financeira

Uma instituição financeira vive de avaliar e assumir riscos, tendo forte responsabilidade perante a comunidade, seus funcionários, o governo e seus acionistas (SILVA, 2013).

Newlands Jr. (2008) esclarece sobre a gestão do risco.

A gestão do risco de crédito resume-se na aprovação de crédito mediante informações a respeito do cliente, e concessão de créditos apenas àqueles que se situem dentro de limites toleráveis de risco. Toda operação de crédito tem um risco inerente; avaliar e aceitar este risco é uma função da gestão de risco de crédito visando alcançar os resultados esperados pela instituição financeira (NEWLANDS JR., 2008, p. 217).

As normas da Resolução n. 2.682/99 visam reduzir os riscos das instituições financeiras, ou seja, as instituições financeiras estão obrigadas a classificar seus clientes de acordo com o nível de risco de cada um e a formar provisões para créditos de liquidação duvidosa proporcional à faixa de risco em que o tomador de crédito for enquadrado, no ato da concessão. Ou seja, se a instituição financeira decide conceder crédito, deve lançar em seu balanço provisão referente àquele crédito, mesmo que o cliente esteja adimplente, conforme demonstrado no quadro 2, abaixo (NEWLANDS JR., 2008).

Classificação do risco	AA	A	B	C	D	E	F	G	H
Provisão mínima	0%	0,5%	1%	3%	10%	30%	50%	70%	100%

Quadro 2 - Classificação dos riscos

Fonte: adaptado de Silva, 2013

Note que a classificação AA é a que representa menor risco, para a qual não há provisionamento para crédito de liquidação duvidosa. No outro extremo, temos a classificação H, para a qual há um provisionamento de 100%, ou seja, o Banco Central do Brasil está admitindo que operações com essas características devem ser provisionadas em sua totalidade (SILVA, 2013).

Para melhor avaliar o risco de crédito, deve-se analisar separadamente:

- a) o risco do tomador (cliente);
- b) o risco da operação.

O risco do cliente é avaliado pela análise dos 6 (seis) "C" do crédito que serão mencionados posteriormente, com destaque para caráter, capacidade e capital.

O risco da operação é o risco de crédito assumido pela instituição ao oferecer crédito aos tomadores numa determinada linha de financiamento (NEWLANDS JR., 2008).

A seguir são elencados os principais riscos das operações.

Risco de mercado

É o risco relacionado com o preço e valor de ativos, valores mobiliários, bens, serviços, índices, etc. Está diretamente ligado ao comportamento diário do preço de um bem ou derivativo, ou seja, podemos ganhar ou perder quando compramos um determinado contrato, derivativo, ativo, pela simples mudança em seu preço e valor.

Para avaliar esse risco é necessário compreender comportamento do mercado e sua interação com o ambiente, analisar as mudanças, identificar os componentes do mercado e como eles interagem entre si (NEWLANDS JR., 2008).

As instituições financeiras, como as demais empresas, estão sujeitos ao impacto das mudanças na economia e na política de um modo geral. As normas expedidas pelas autoridades monetárias alteram as regras relativas aos prazos de financiamentos de bens de consumo, aos níveis de depósitos compulsórios a serem feitos no Banco Central do Brasil - BACEN, à capacidade de pagamento das empresas e às taxas de juros praticadas no mercado, entre outras consequências (SILVA, 2013).

Segundo Silva (2013), quando uma instituição financeira concede um empréstimo a um cliente, está cobrando uma taxa de juros, a qual deve ser suficiente para cobrir o custo de captação dos fundos, pagar suas despesas operacionais e ainda remunerar seus acionistas. Para captar recursos junto ao mercado, a instituição financeira precisa oferecer taxas de juros que sejam atraentes para os ofertadores de fundos. A flutuação das taxas de juros no mercado faz com que seja necessário que a instituição financeira capte recursos a preço inferior ao que aplica e ao mesmo tempo tenha prazos de captação compatibilizados com os de aplicação.

O risco de mercado é inerente à variação nos preços (volatilidade) de ativos e passivos financeiros, logo, ele está relacionado com o valor dos bens, índices, commodities ou dos ativos objetos dos derivativos (FILGUEIRAS, 2010, p. 402).

Risco operacional

É o risco de perda resultante da inadequação ou falha de processos internos, de pessoas e sistemas ou de eventos externos. Evidenciado por erros humanos, fraudes praticadas por terceiros ou por empregados, falhas nos sistemas ou processos inadequados. Pode não ser ele o causador de uma grande perda, mas será, sem dúvida, o culpado pela demora em se descobrir e corrigir a falha (NEWLANDS JR., 2008).

A Resolução n. 3.380/06 do Banco Central do Brasil em seu artigo 2º define risco operacional como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos (SILVA, 2013).

O risco operacional pode ser definido como a possibilidade de perdas diretas ou indiretas, em função de fraquezas ou ausências de processos e controles internos adequados (BRITO, 2007).

Conforme Filgueiras (2010):

É o risco decorrente de falha de sistema, adoção de sistema inadequado para a complexidade das operações, controles ineficientes, erro humano ou falha de gerenciamento, que poderá implicar em não executar operações ou atrasá-las, causando prejuízos às partes envolvidas (FILGUEIRAS, 2010, p. 404).

Risco legal

São as possíveis perdas quando um contrato ou negócio não pode ser legalmente amparado. Surge também da aplicação das leis ou regulamentos pouco claros. São incluídos riscos de perdas por documentação insuficiente, insolvência, ilegalidade, falta de representatividade e/ou autoridade por parte de um negociador, problemas na regulação do sistema de liquidação de títulos (NEWLANDS JR., 2008). Decorrentes de questionamentos jurídicos referentes às transações da instituição, que podem gerar perdas ou contingências não-previstas quando da realização da transação (BRITO, 2007).

Para Filgueiras (2010), é a possibilidade de não executar um contrato por falha na sua concretização, como no caso de uma das partes não estar autorizada ou capacitada a realizar tal operação.

Risco de liquidez

O risco de liquidez está associado à própria capacidade de solvência da instituição, estando diretamente relacionado com a capacidade e facilidade da mesma em obter fundos, a um custo compatível para cumprir os compromissos junto aos seus depositantes, bem como para efetuar novos empréstimos e financiamentos aos clientes demandadores de recursos (SILVA, 2013).

Segundo Brito (2007, p. 47), “o risco de liquidez refere-se à incapacidade de se honrar pagamentos por ausência de fundos, devido à má gestão dos ativos e passivos ao longo do tempo”.

Newlands Jr. (2008) trás o conceito do Banco Central do Brasil para definir o risco de liquidez.

É a possibilidade de ocorrência de desequilíbrios entre ativos negociados e passivos exigíveis e, portanto descasamento entre pagamentos e recebimentos que possam afetar a capacidade de pagamento da instituição, levando-se em conta os prazos de liquidação de seus direitos e obrigações. Ou seja, é o risco da instituição não poder fazer frente a obrigações de curto prazo em função da falta de recursos disponíveis, pois os valores a receber têm prazos maiores ou a instituição apresenta dificuldades em obter novos recursos por um custo compatível (NEWLANDS JR., 2008, p. 219).

Risco de imagem

É o risco de que a credibilidade pública da instituição seja abalada, por eventos que possam provocar transtornos, riscos ou prejuízos a terceiros ou da repercussão que estes eventos tomem (NEWLANDS JR., 2008).

Para Brito (2007), o risco de imagem refere-se à possibilidade de perdas decorrentes do impacto negativo na marca da instituição, ocorrida por falha de controle interno, pode-se perder dinheiro; por risco de imagem, pode-se perder a instituição.

Risco sistêmico

Segundo Kaufman (1994 apud NEWLANDS JR., 2008), o risco sistêmico é a probabilidade de ocorrerem perdas acumuladas devido a um evento que dá início a

uma série de prejuízos sucessivos ao longo de uma cadeia de instituições ou mercados que compõem um sistema.

Filgueiras (2010), define o risco sistêmico.

O risco sistêmico é decorrente de dificuldades financeiras de uma ou mais instituições que provoquem danos substanciais a outras instituições, ou uma ruptura na condução operacional de normalidade do sistema financeiro em geral (FILGUEIRAS, 2010, p. 405).

Conforme Brito (2007), o risco sistêmico decorre de problemas que uma ou mais instituições passam a enfrentar e que podem afetar negativamente o próprio sistema em que elas transacionam por transmitir dificuldades a outras instituições, impedindo até mesmo sua operacionalidade habitual nos negócios. A atuação das autoridades reguladoras procura evitar a ocorrência desse tipo de risco para o sistema.

Risco de crédito e *Rating*

Quando uma instituição financeira concede um empréstimo ou financiamento, está assumindo o risco de não receber, ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento (SILVA, 2013).

Segundo Filgueiras (2010, p. 403), o risco de crédito representa a possibilidade de inadimplemento de contraparte de quaisquer instrumentos financeiros, gerando a falta de recebimento para a outra parte.

Abaixo, são conceituados os riscos de crédito de uma instituição financeira: risco de cliente, risco da operação, risco de concentração e risco de administração do crédito.

Risco do cliente ou risco intrínseco (*intrinsic risk*)

Esse tipo de risco é inerente ao tomador e decorre de suas características. Portanto, o não cumprimento da promessa de pagamento pelo devedor pode decorrer de um conjunto de fatores associados ao próprio devedor (SILVA, 2013, p. 58).

Risco da operação (*transaction risk*)

Um empréstimo específico carrega certas características de risco inerentes a sua finalidade e a sua natureza. Os principais componentes de uma operação são: o produto, o montante, o prazo, a forma de pagamento, as garantias e o preço. Cada um desses itens tem sua potencialidade de risco. A inadequação na determinação do produto ou do valor pode levar o tomador à inadimplência. O prazo de uma operação tem peso expressivo no risco de crédito, pois é necessário que o mesmo seja compatível com a capacidade de pagamento do cliente. Entretanto, à medida que aumenta o prazo, o futuro torna-se mais incerto e novos eventos poderão ocorrer e mudar o rumo da empresa, do país ou do mundo. A inadequação do prazo (como dos demais fatores) pode levar o tomador à inadimplência. Merece destaque a garantia associada a cada operação de financiamento, especialmente a liquidez e suficiência da mesma. A separação do risco do cliente e da operação possibilita uma análise e decisão mais ajustada (SILVA, 2013).

Risco de concentração (*concentration risk*)

No gerenciamento do crédito, a decisão de conceder ou não determinado limite ou operação a um cliente depende, em grande parte, de dois fatores principais, ou seja, do risco e do retorno esperados em relação ao negócio específico. A análise do risco do cliente permite a sua classificação numa escala de risco. A análise do risco da operação em si, compreendendo a natureza da mesma e as garantias associadas, fornece o complemento de apreciação de risco necessário à tomada de decisão. O risco de concentração decorre da composição da carteira de recebíveis da instituição, quanto à maior ou menor concentração que a mesma apresenta. Uma administração estratégica de crédito requer uma política adequada de diversificação da carteira de recebíveis. O objetivo de uma política de diversificação é, sem dúvida, reduzir risco (SILVA, 2013).

Risco da administração do crédito (*credit management risk*)

Muitos dos créditos problemáticos decorrem da capacidade e da seriedade da instituição financeira na avaliação do risco do cliente. Os recursos humanos e

materiais da instituição têm, portanto, importante papel nos níveis de inadimplência da carteira de crédito. A alta direção da instituição tem responsabilidade na diversificação da carteira de crédito, no fornecimento de condições materiais e na manutenção de uma equipe de profissionais preparada e atualizada para analisar, avaliar, decidir, formalizar e acompanhar os créditos concedidos. A estrutura de crédito da instituição deve ser dotada de capacidade de armazenamento de informações, de tecnologia de processamento, bem como de metodologia que assegure a obtenção das escalas de classificação de risco, como o *credit scoring* utilizado na avaliação de pessoas físicas (SILVA, 2013).

Rating para a decisão de crédito

O *rating* é uma avaliação de risco. Esta avaliação é feita por meio da mensuração e ponderação das variáveis determinantes do risco da empresa. Dessa forma, o *rating* é apresentado por meio de um código ou classificação que fornece a graduação do risco.

2.2.3 Garantias bancárias

Quando uma instituição financeira efetua uma operação de crédito, necessita se resguardar contra quaisquer riscos de inadimplência futura. Para isso, a instituição financeira exige do tomador uma garantia mais adequada em função da linha de crédito que está sendo utilizada, quer seja este tomador pessoa física ou pessoa jurídica (NEWLANDS JR., 2008).

a) Garantias pessoais

São as garantias prestadas por uma terceira pessoa.

Aval

O aval é a garantia pessoal prestada mediante assinatura em um título de crédito. A assinatura do avalista numa nota promissória ou outro título de crédito obriga-o a pagar o débito não liquidado pelo devedor. O aval é uma garantia

autônoma e independente, obrigação solidária prestada em título de crédito. Não existe aval de aval. Não é recomendado que o aval seja prestado por pessoa jurídica, tendo em vista que a empresa está sujeita à recuperação judicial e à falência; na ocorrência desses eventos, a garantia ficaria sujeita aos efeitos desses institutos, em razão do crédito (NEWLANDS JR., 2008).

Newlands Jr. (2008, p. 222) ainda esclarece que “a obrigação solidária é aquela em que terceiro (no caso, o avalista) responde pela dívida integral e independentemente do devedor principal”.

Fiança

É uma garantia pessoal subsidiária prestada apenas em contratos, ou mediante as chamadas cartas de fianças, em que uma pessoa se obriga a satisfazer a obrigação, caso o devedor não a cumpra (NEWLANDS JR., 2008, p. 222).

Na obrigação subsidiária como um contrato acessório que depende da obrigação principal.

A fiança, portanto é a obrigação acessória de uma obrigação principal, existindo em função desta (NEWLANDS JR., 2008).

Pelo Novo Código Civil, tanto o aval quanto a fiança necessitam da outorga do cônjuge para terem validade. Sob pena de o ato ser judicialmente anulado a pedido do cônjuge, casado em regime de comunhão total ou parcial de bens, sem o seu consentimento para tal ato (NEWLANDS JR., 2008).

b) Garantias reais

É a garantia real em que o devedor oferece um bem de sua propriedade como garantia do pagamento da obrigação (NEWLANDS JR., 2008).

Os direitos reais de garantia apresentam características particulares:

- a) é o próprio bem que garante a dívida, estabelecendo a preferência de um credor sobre os demais;
- b) determinados bens não podem ser dados em garantia, são eles: de família; de tutelado; de curatelado; de interditado; e de pródigo.

Newlands Jr., (2008), define o bem de família.

Denomina-se bem de família o imóvel único, destinado à moradia do indivíduo e de seus familiares. O imóvel considerado bem de família só pode ser tomado em execução judicial em função de dívidas que estejam diretamente relacionadas com o imóvel, quais sejam: o financiamento da aquisição do próprio imóvel, despesas condominiais e impostos (NEWLANDS JR., 2008, p. 223).

Hipoteca

Na hipoteca, o devedor oferece um bem ao credor como garantia de sua dívida. Dessa forma, o credor passa a ter preferência em relação a todos os demais quando houver a venda do bem, cujo montante servirá para quitar a dívida. O bem hipotecado continua de propriedade, posse e uso do devedor (NEWLANDS JR., 2008).

Quando o bem é de propriedade comum a dois ou mais proprietários, este não pode ser dado em garantia real, na sua totalidade, sem o consentimento de todos; entretanto, segundo o Código Civil Lei n. 10.406/02 cada um pode individualmente dar em garantia real a parte que tiver (NEWLANDS JR., 2008).

Segundo o artigo 1.473 do Código Civil Lei n. 10.406/02 podem ser hipotecados os seguintes bens:

- a) os imóveis;
- b) os acessórios dos imóveis conjuntamente com eles;
- c) o domínio direto (ou seja, a nua-propriedade);
- d) o domínio útil (ou seja, o uso, o usufruto, etc.);
- e) as estradas de ferro;
- f) as minas e pedreiras, independentemente do solo onde se acham;
- g) os navios e as aeronaves;
- h) o direito de uso especial para fins de moradia, o direito real de uso e a propriedade superficiária.

A hipoteca é um contrato acessório, onde deve constar o prazo para o vencimento da hipoteca. O prazo máximo previsto para o ônus hipotecário pelo Código Civil é de 30 anos. Até este prazo, poderá ser prorrogada a hipoteca mediante simples averbação, requerida pelas partes (NEWLANDS JR., 2008).

É necessário que a hipoteca seja registrada no Registro de Imóveis. Sem a inscrição, a hipoteca só valerá entre os próprios contraentes e não contra terceiros (NEWLANDS JR., 2008, p. 225).

Penhor

No penhor, o devedor entrega ao credor um bem móvel como garantia de sua dívida. A entrega pode se dar pela tradição física do bem, ou seja, o bem passa efetivamente à posse ao credor (NEWLANDS JR., 2008).

Alienação fiduciária

A Lei n. 9.514/97, que dispõe sobre o sistema de financiamento imobiliário, instituiu a alienação fiduciária da coisa imóvel.

O artigo 22 da Lei n. 9.514/97 trata do negócio jurídico pelo qual o devedor, ou fiduciante, com o escopo de garantia, contrata a transferência ao credor, ou fiduciário, da propriedade resolúvel da coisa imóvel.

Fidúcia significa confiança. O devedor fiduciante transfere em alienação fiduciária um bem ao credor, que se torna proprietário e possuidor indireto.

O devedor fiduciante fica com a posse direta da coisa, na qualidade de usuário e depositário. A transferência de propriedade é apenas dada em garantia e deixa de vincular na ocasião do pagamento da última prestação (NEWLANDS JR., 2008).

De acordo com Newlands Jr.:

A alienação fiduciária somente se prova por escrito, e seu instrumento, público ou particular, qualquer que seja o seu valor, será obrigatoriamente arquivado no Registro de Títulos e Documentos do domicílio do credor, sob pena de não valer contra terceiros (NEWLANDS JR., 2008, p. 228).

O inadimplemento de obrigações contratuais garantidas por alienação fiduciária e a ocorrência legal ou convencional de algum dos casos de antecipação de vencimento da dívida facultarão ao credor, de pleno direito, declarar vencidas todas as obrigações contratuais, independentemente de aviso ou de notificação judicial ou extrajudicial (NEWLANDS JR., 2008).

Newlands Jr., (2008) esclarece:

No inadimplemento da obrigação, a retomada do bem pelo credor independe de comunicação prévia ao devedor, e a execução judicial da dívida é processada em rito cautelar: o devedor não pode recusar-se à devolução do bem. Caso o devedor não restitua o bem de boa vontade, pode o credor ajuizar ação criminal (depositário infiel). Sendo efetivada a retomada do bem em garantia, o credor deverá concluir a venda do bem em leilão, devendo aplicar o preço da venda no pagamento de seu crédito e das despesas decorrentes e entregar ao devedor o saldo apurado, se houver (NEWLANDS JR., 2008, p. 228).

A instituição objeto de estudo utiliza como garantia a alienação fiduciária nos seus contratos. Conforme preconiza o artigo 26 da Lei n. 9.514/97: vencida e não paga, no todo ou em parte a dívida e constituído em mora o fiduciante, consolidar-se - á, nos termos deste artigo, a propriedade do imóvel em nome do fiduciário.

Segundo Silva (2013) a alienação fiduciária dá mais segurança ao financiador, mas seguramente pode ser cruel com o devedor, caso esse passe por uma dificuldade financeira.

Caução

Na caução, o devedor entrega ao credor, em garantia, títulos ou dinheiro, nesta situação, o título passa a ter dois credores: credor caucionante é aquele que transfere o título, por endosso-caução; é o devedor na obrigação garantida, mas não é o devedor no título: o devedor do título é o sacado. Credor caucionário é aquele que retém a posse do título. É a este que o sacado deve pagar o título, por ocasião de seu vencimento (NEWLANDS JR.).

2.3 Política de crédito

São instrumentos que determinam padrões de decisão para a resolução de problemas. Seu objetivo básico é a orientação nas decisões de crédito, em face dos objetivos desejados e estabelecidos (SILVA, 2013).

A alta administração pode alterar os prazos de captação e aplicação de recursos, as taxas de juros, as garantias, os critérios de análise de crédito dependendo das condições internas e externas, o que determinará a rentabilidade e o risco do negócio de um banco (NEWLANDS JR., 2008).

As alterações são permitidas, desde que respeitadas as regulamentações do Banco Central do Brasil, para adequá-las à situação conjuntural da época (SECURATO, 2002).

De forma geral, os componentes de uma política de crédito são:

- a) as normas legais: emitidas pelas autoridades monetárias;
- b) a definição estratégica do banco: fatores como o porte das empresas a serem atingidas, segmentação de mercado e produtos financeiros, serão decisivos na determinação dos padrões de crédito;
- c) os objetivos a serem alcançados: metas de lucratividade e os objetivos de negócios;
- d) a forma de decisão e de delegação de poder: está relacionada aos poderes de decisão para a concessão de crédito a clientes. A forma de decisão pode ser individual, conjunta ou colegiada;
- e) os limites de crédito: a decisão de crédito pode ser restrita à análise de uma proposta específica para atender a uma necessidade de um cliente, ou mais abrangente, fixando-se um limite para atendimento ao cliente em diversos produtos e por um prazo determinado;
- f) a análise de crédito: é a definição do tipo e sua abrangência, é seguramente um dos pontos importantes na avaliação do risco dos clientes;
- g) a composição e a formalização dos processos: as normas de crédito devem definir quais os documentos que compõem um processo de crédito; e
- h) a administração e o controle de crédito: os sistemas de computação têm condições de travarem muitas operações cujos processos não estejam de acordo com as normas da instituição (SILVA, 2013).

Ao se estabelecer uma política de crédito, diversos fatores deverão ser observados. Numa empresa comercial ou industrial, por exemplo, uma política de crédito mais liberal poderá aumentar o volume de vendas, porém, ao mesmo tempo, exigirá maior investimento em duplicatas a receber e em estoques (SILVA, 2013).

No processo de definição de uma política de crédito, deve a empresa preocupar-se com determinadas medidas de controle interno, principalmente as relativas aos custos e despesas inerentes ao crédito e investimentos em valores a receber.

O início de uma política de crédito produz importantes influências sobre determinadas variáveis financeiras de controle interno.

Quando se decide por um afrouxamento dos padrões usuais de crédito, ou seja, quando a direção da empresa decide conceder crédito a clientes de maior risco, abaixo dos padrões normalmente adotados, surge de imediato uma expectativa de elevação no volume de vendas, o que gera uma necessidade maior de volume de investimentos em valores a receber, e possivelmente uma elevação do prazo médio de cobrança acompanhada de um crescimento nas despesas gerais de crédito, principalmente na provisão para devedores duvidosos (ASSAF NETO; LIMA, 2014).

Já uma maior rigidez aos padrões de crédito, ao mesmo tempo em que pode diminuir as despesas e o custo do investimento marginal produz reflexos negativos sobre as vendas, os quais podem absorver os benefícios gerados.

Quanto às variações nos prazos de crédito, se a empresa opta por uma ampliação em seus prazos usuais de crédito, é coerente esperar por uma elevação no volume de vendas, nas despesas gerais de crédito. O departamento de crédito é sobrecarregado, e as despesas de cobrança e o nível de inadimplência também tendem a aumentar e nos investimentos em valores a receber o ativo realizável se elevará, assim como o prazo médio de cobrança (ASSAF NETO; LIMA, 2014).

2.3.1 Crédito e seus aspectos conceituais

Segundo Silva (2013), o crédito constitui-se na entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento.

Securato (2002) define o crédito como uma operação de empréstimo que sempre pode ser considerada dinheiro, ou equivalente a dinheiro, sobre o qual incide uma remuneração que se denomina juros.

Schricketel (1998) define o crédito.

O crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado (SCHRICKEL, 1998, p. 25).

Segundo Newlands Jr. (2008), o crédito é a expectativa da devolução de uma quantia em dinheiro, dentro de um espaço determinado de tempo. Para as instituições financeiras, a palavra crédito é sinônimo de confiança.

O crédito imobiliário é o recurso tomado com o objetivo de aquisição de imóveis (SECURATO, 2002).

O crédito imobiliário inclui uma análise detalhada da capacidade financeira do tomador, combinada a uma avaliação do imóvel (CAOQUETTE; ALTMAN; NARAYANAN, 1999).

É destinado à aquisição de imóveis residenciais (novos ou usados) e também às reformas e construções. O valor financiado tende a ter certa expressão frente à renda do financiado, normalmente trata-se de linhas de longo prazo para pagamento parcelado e ajustado à renda mensal do financiado (SILVA, 2013).

Tendo por base a confiança, a concessão de crédito também é baseada em dois elementos importantes:

- a) a vontade do devedor de liquidar suas obrigações dentro das normas estabelecidas no contrato;
- b) a habilidade do devedor de assim fazê-lo.

A vontade de pagar pode ser empregada sob o título caráter, enquanto que a habilidade para pagar pode ser chamada tanto como capacidade, quanto como capital e condições.

Abaixo são conceituados os chamados “C” do crédito: caráter, capacidade, condições, capital, conglomerado e colateral.

- a) Caráter - é o caráter do tomador, seu histórico de crédito, se é pontual, impontual ou inadimplente em seus compromissos anteriores (NEWLANDS JR., 2008).
- b) Capacidade - é a comparação entre a renda do tomador e seus compromissos assumidos ou necessários à sua manutenção e de sua família, ou seja, o nível de renda da pessoa (NEWLANDS JR., 2008).
- c) Condições - envolve fatores externos ao tomador, faz parte do macroambiente em que ele atua e foge a seu controle, ou seja, fenômenos naturais e imprevisíveis, medidas política econômica e riscos de mercado (NEWLANDS JR., 2008).
- d) Capital - é a situação econômica e financeira do tomador do crédito (NEWLANDS JR., 2008). Diz respeito a seus bens e recursos possuídos para saldar seus débitos (SILVA, 2013).
- e) Conglomerado - é a análise de crédito da pessoa jurídica, onde é analisado o grupo econômico-financeiro constituído de empresas com ligações

societárias, assim como a avaliação do grupo e da estrutura societária e/ou familiar. Entretanto, não basta conhecer a situação de uma empresa, é necessário conhecer também as empresas coligadas ou controladoras para formar um conceito sobre a solidez do conjunto (NEWLANDS JR., 2008).

- f) Colateral – é a garantia do empréstimo, oferecida pelo tomador como forma de compensar as fraquezas com relação aos outros “C”. Entretanto a garantia não deve justificar a concessão do crédito (NEWLANDS JR., 2008).

A capacidade do tomador de crédito em oferecer garantias complementares, é uma espécie de segurança adicional (SILVA, 2013).

Para Filgueiras (2010), o caráter está relacionado com a intenção do devedor em cumprir as obrigações assumidas.

De acordo com Silva (2013), o conglomerado refere-se à análise não apenas de uma empresa específica que está pleiteando o crédito, mas ao exame do conjunto de empresas do conglomerado pleiteante do crédito.

2.3.2 Análise de crédito

O objetivo da análise de crédito em uma instituição financeira é de identificar os riscos nas situações de empréstimo, evidenciar conclusões quanto à capacidade de pagamento do tomador, e fazer recomendações e análise do empréstimo a conceder, verificando as necessidades financeiras do solicitante, dos riscos identificados e mantendo, adicionalmente, sob perspectiva, a maximização dos resultados da instituição (SCHRICKEL, 1998).

No mesmo sentido a Resolução n. 4.271/13 do Banco Central do Brasil, em seu art. 1º estabelece os critérios de concessão de crédito imobiliário, deve ser precedida de avaliação do nível de risco da operação pela instituição concedente, efetuada com base em critérios consistentes, adequados e verificáveis, amparada por informações internas e externas e deve contemplar:

II - em relação à capacidade de pagamento do pretendente ao crédito:

a) avaliação da suficiência da renda para pagamento do encargo mensal do financiamento deve ser efetuada com base em documentos que demonstrem as despesas e os rendimentos mensais declarados pelo pretendente do crédito, considerando período de tempo que permita a verificação de despesas e

rendimentos não recorrentes ou extraordinários, conforme as políticas de gerenciamento de risco de crédito da instituição concedente.

Ainda em seu parágrafo segundo a referida resolução afirma que as informações utilizadas para realizar a avaliação do risco de crédito, inclusive todas as informações relativas à avaliação do imóvel, devem estar documentadas e permanecer à disposição do Banco Central do Brasil durante a vigência do financiamento, preferencialmente em formato eletrônico.

Com a implantação da Resolução do Conselho Monetário Nacional n. 2.682/99, a concessão de crédito e os controles de risco de crédito passaram a ser mais consistentes, avaliando o perfil do tomador, a situação econômica, a capacidade de pagamento e a qualidade das garantias oferecidas (NEWLANDS JR., 2008).

A análise de crédito da pessoa física é obtida pelas informações do solicitante de crédito e na confirmação das informações através de documentos e consultas a agências especializadas (SECURATO, 2002).

No Brasil, cada credor utiliza um modelo próprio de ficha cadastral para a obtenção das informações básicas do cliente. São elencadas abaixo as principais informações contidas nas fichas cadastrais.

- a) Nome, CPF, RG do solicitante de crédito e do cônjuge, quando casado. Esses dados são utilizados para a verificação de eventual existência de homônimo e para a apuração de restrições cadastrais, como atrasos por falta de pagamento, apontamentos, protestos, cheques devolvidos, ações judiciais etc;
- b) Endereço atual e, eventualmente, o anterior, quando o solicitante residir há pouco tempo no endereço indicado. Na ficha cadastral, esse campo também reserva espaço para informações complementares, por exemplo, relativas à moradia;
- c) Nome da empresa em que o solicitante trabalha, além de especificações do endereço, do empregador, tempo de serviço, cargo, função, salário. Informações sobre o emprego anterior poderão ser solicitadas, principalmente se cadastrado apresentar pouco tempo de serviço no emprego atual;
- d) Discriminação de rendimentos com as respectivas origens, bem como das despesas mensais de caráter fixo, tais como aluguel da moradia, e/ou do escritório, no caso de autônomos e outras;
- e) Relação de bens com o valor de aquisição/mercado e ainda ônus existentes sobre eles mesmos. Informações sobre prestações mensais, em bens onerados, poderão ser cruzadas com aquelas constantes no campo reservado para apuração da renda líquida, para que se possa verificar a consistência das informações que estão sendo fornecidas;
- f) Fontes de referência comerciais e bancárias, que podem ser utilizadas para investigação pela própria instituição credora.

Assim o dossiê básico de crédito da Pessoa Física será composto:

- a) Pela ficha cadastral;

- b) Por comprovantes de renda (contracheques, declaração de Imposto de Renda ou outros documentos) e residência (conta de luz, água ou telefone);
- c) Por eventuais comprovantes relativos aos bens declarados na posição patrimonial, bem como, dependendo do valor do crédito concedido, certidões negativas de ônus e alienações;
- d) Pela cópia autenticada de documentos pessoais (CPF, RG). (SECURATO, 2002, p. 33-34).

Black e Morgam (1998 apud SANTOS, 2000) argumentam que deve ser dada atenção especial à análise da renda, uma vez que consideram existir relação direta entre a renda e a taxa de inadimplência de pessoas físicas em empréstimos bancários.

A avaliação de pessoas físicas para a concessão de crédito passa pela observação dos chamados Cs do crédito, já mencionados anteriormente. Essa análise pode ser por um critério julgamental ou por um processo estatístico, ou pela combinação desses dois critérios.

Abaixo são conceituados os modelos de avaliação pessoa física: análise julgamental, modelo *Credit Scoring*, modelo *Behaviour Scoring* e o modelo misto.

a) Análise julgamental

A análise julgamental é feita por um analista ou do gestor de crédito de forma geral. Nesse sentido, a experiência interna do crédito com o cliente, a análise das restrições e do seu comportamento de crédito no mercado é um ponto analisado, bem como os dados relacionados à atividade profissional e sua estabilidade, como renda e solidez do empregador, os dados familiares, o segmento econômico de atividade e o equilíbrio entre renda e gasto. Os bens patrimoniais devem ser vistos com cuidado, pois o gestor de crédito não efetua empréstimos para executar os bens do cliente, mas para receber o principal e encargos contratados (SILVA, 2013).

b) Modelo *Credit Scoring*

O sistema de *Credit Scoring* possibilita resposta rápida para a decisão do crédito massificado. Inserem-se os dados do cliente no sistema e imediatamente o computador informa se o crédito foi aprovado. O método estatístico também leva em consideração a experiência da instituição com os clientes (SILVA, 2013).

Segundo Securato (2002), o *Credit Scoring* aplicado às pessoas físicas propõem a compilação e a comparação dos dados constantes na ficha cadastral com parâmetros quantitativos e qualitativos previamente estabelecidos; dessa forma, dados obtidos são confrontados, com os critérios a que se referem, e pontuados.

c) Modelo *Behaviour Scoring*

É um sistema de pontuação baseado na análise comportamental; sua elaboração é complexa, na medida em que utiliza grande quantidade de amostras de variáveis particulares vinculadas ao comportamento dos indivíduos; por sua vez, o comportamento guarda correlação com variáveis conjunturais. O *behaviour scoring* pode incluir observações sobre: hábitos de consumo, hábitos de lazer, viagens, tipos de aplicação financeira, compatibilidade com renda e patrimônio do indivíduo e análise das obrigações assumidas pelo indivíduo (SECURATO, 2002).

d) Modelo misto

Os sistemas mistos são adotados por algumas instituições, pontuando informações de crédito, de comportamento, e o relacionamento com o cliente. É utilizado para definir limites de crédito para a pessoa física. Para isso, são avaliados, além dos parâmetros de crédito de comportamento, dados relativos ao relacionamento e reciprocidade do cliente com a instituição (SECURATO, 2002).

3 METODOLOGIA

Toda pesquisa parte de uma dúvida ou problema e, com o uso do método científico, busca-se uma resposta proposta para solução. Para Cervo e Bervian (2002, p. 63), “a pesquisa é uma atividade voltada para solução de problemas teóricos ou práticos com o emprego de processos científicos”.

A partir disso, neste capítulo, são demonstrados os métodos utilizados para o desenvolvimento do trabalho como forma de obtenção das respostas aos objetivos da pesquisa, enfocando no objeto de análise, os contratos de crédito imobiliário, com atraso a partir de 31 dias no “relatório dos contratos em atraso” emitido no dia 25/09/2014, que foram selecionados para a análise dos controles internos utilizados na atividade de concessão de crédito.

Para atingir os objetivos no presente estudo a metodologia aplicada examinou os créditos imobiliários, em uma instituição financeira, de acordo com as normas de concessão crédito dessas operações, através da observação *in loco*, da investigação e análise formal e documental dos processos, foi usado um *check list* (Apêndice A) para avaliação dos dados.

O presente estudo foi realizado em uma instituição financeira, localizada na região central do estado do Rio Grande do Sul, onde estes créditos foram firmados.

O período de concessão dos créditos analisados foram os concedidos nos anos de 2005 a 2014. O período de análise dos procedimentos de controle interno foi de setembro a outubro de 2014 e levou em consideração os contratos com atraso a partir de 31 dias no relatório dos contratos em atraso. Dessa forma, o objeto de análise do estudo foram a adequação dos procedimentos de controle interno adotados na concessão de crédito imobiliário, a partir dos contratos que constavam no referido relatório e o período de concessão desses contratos foi de 2005 a 2014.

No tocante à utilização de métodos científicos, que na definição de Marconi e Lakatos (2010) constituem-se em atividades que permitem alcançar o objetivo, entre os principais está o dedutivo. No método dedutivo, há a particularização de uma situação universal (SEVERINO, 2007). Segundo Silva (2003), o método dedutivo, transforma enunciados universais em particulares.

O método dedutivo de acordo com Martins (2002, p. 34), “é definido como um conjunto de proposições particulares contidas em verdades universais”.

De acordo com Cruz e Ribeiro (2004), o método dedutivo leva o pesquisador do conhecido ao desconhecido, com pouca margem de erro, mas seu alcance é limitado, pois a conclusão não pode superar as premissas. A dedução utiliza a síntese. Através de um fato geral conhecido, podemos dividi-lo e conhecer as suas partes. A síntese é a reconstituição do todo decomposto pela análise. A análise é a decomposição de um todo em suas partes (CRUZ; RIBEIRO, 2004).

No presente estudo, foi utilizado o método dedutivo, que leva o pesquisador do conhecido ao desconhecido, neste sentido foi realizada uma análise das atividades envolvidas na concessão do crédito imobiliário tomando-se por base os contratos em atraso a partir de 31 dias, observando-se as regras determinadas de controle interno aplicáveis na concessão de crédito, especialmente na sua adequação.

Conforme exposto por Gil (2002), as pesquisas podem ser classificadas em grupos e, com base em seus objetivos, ela pode ser descritiva, entre outras.

De acordo com Gil (2002), as pesquisas descritivas visam descrever características de certa população ou fenômeno, ou demonstrar relações entre variáveis.

Conforme Cruz e Ribeiro (2004) a pesquisa descritiva estuda, analisa, registra e interpreta fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. As pesquisas descritivas segundo Martins (2002, p. 36), “tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, bem como o estabelecimento de relação entre variáveis e fatos”.

No presente estudo foi utilizada a pesquisa descritiva, pois se pretende descrever as características de determinado grupo ou fenômeno, sem a interferência do pesquisador. Nesse sentido foram descritas as atividades desenvolvidas na concessão, através da observação, ordenação e classificação dos contratos de crédito imobiliário, que se encontravam em atraso, a partir de 31 dias.

Quanto às técnicas de pesquisa, dentre as classificações propostas por Gil (2002) e Marconi e Lakatos (2010), destacam-se a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental e o estudo de caso. A pesquisa bibliográfica, conforme Severino (2007, p. 122), “é aquela que se realizam a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos como livros, artigos, teses, entre outras.”. Marconi e Lakatos (2010) expõem que a pesquisa bibliográfica engloba também meios de comunicação audiovisuais e orais, a fim de colocar o pesquisador

em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto.

Segundo Martins (2002, p. 35), “trata-se de estudo para conhecer as contribuições científicas sobre determinado assunto.” Tendo por objetivo recolher, analisar e interpretar as contribuições teóricas já existentes sobre determinado tema.

Todas as áreas de pesquisa, independentemente de sua classificação (seja com base nos seus objetivos, procedimentos ou fontes de informação), supõem e exigem uma pesquisa bibliográfica prévia, o que explica os diversos objetivos de uma pesquisa desse tipo (CRUZ; RIBEIRO, 2004).

No presente estudo foi utilizada a pesquisa bibliográfica, por se tratar de análises e estudos já existentes sobre o tema de controle interno e crédito imobiliário. “A pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa” (GIL, 2002, p. 45). De acordo com Martins (2002), a pesquisa documental tem por finalidade reunir, classificar e distribuir os documentos de todas as categorias de diferentes domínios da atividade humana.

Na pesquisa documental, tem-se como fonte documentos, no sentido amplo, ou seja, não só de documentos impressos, mas, sobretudo, de outros tipos de documentos, tais como jornais, fotos, filmes, gravações, documentos legais (SEVERINO, 2007, p. 122-123). Segundo Marconi e Lakatos (2005), a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos - escritos ou não - constituindo as fontes primárias, que podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois.

No presente estudo os dados foram coletados com base nas pesquisas em documentos, pois utilizou por fonte de dados de uso restrito de documentos impressos, no caso em estudo os registros existentes na instituição financeira, que são os contratos de crédito imobiliário, a documentação que fundamentou os contratos e as pesquisas cadastrais que dão suporte ao crédito imobiliário, entre outros.

Conforme Beuren et al. (2013), o estudo de caso caracteriza-se principalmente pelo estudo concentrado de um único caso.

Em relação ao estudo de caso, para Yin (2001, p. 32) esta técnica de pesquisa “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o

fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. O estudo de caso, conforme Gil (2002, p. 54), “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

O presente trabalho enquadra-se como estudo de caso, por proporcionar um exame mais detalhado a respeito de um caso específico, buscando uma provável resolução de problemas ligados ao objeto do estudo.

Quanto à abordagem do problema, Beuren et al. (2013) destacam que na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado.

As pesquisas qualitativas são um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo, transformando-o em uma série de representações, incluindo as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as gravações e lembretes. Neste sentido a pesquisa qualitativa dá ênfase sobre as qualidades das entidades e sobre os processos, que não são medidos em termos de quantidade, volume, intensidade ou frequência (DENZIN; LINCOLN, et al, 2006).

Segundo Bogdan e Biklen (1994 apud BOAVENTURA, 2004) a investigação qualitativa tem como fonte direta de dados no ambiente natural, constituindo-se o pesquisador no instrumento principal; é uma pesquisa descritiva na qual os investigadores, interessando-se mais pelo processo do que pelos resultados, os dados são examinados de maneira indutiva e privilegiam o significado.

No presente estudo foi utilizada a abordagem qualitativa, sendo feita uma análise dos dados na própria instituição financeira em estudo, porque não utilizou métodos e técnicas estatísticas, e pela participação efetiva da pesquisadora na sua área de trabalho. Nesse sentido, a pesquisa qualitativa dá ênfase sobre a descrição dos processos adotados na análise da concessão de crédito imobiliário.

Para que os objetivos da pesquisa fossem atingidos foi criada uma técnica própria, com a criação de um formulário (Apêndice A) para a coleta dos dados em planilha *Microsoft Excel*. No formulário foram anotados os itens observados na pesquisa, como: o cadastramento, documentos apresentados, o tipo de comprovante apresentado para a comprovação da renda, pesquisas cadastrais, enquadramento correto da linha crédito, subvenção da operação e taxa de juros aplicados na operação e se os referidos itens estão em conformidade com os procedimentos de controle interno e sua adequação na concessão de crédito.

3.1 Critérios analisados

De forma geral, foram identificados e descritos os procedimentos de controle interno necessários para a concessão de crédito. Após isso, foi efetuada uma análise formal e documental dos processos em atraso a partir de 31 dias apontados no relatório de contratos em atraso emitido em 25/09/2014, onde se buscou identificar adequação do controle interno durante o processo de coleta da documentação e a análise de concessão do crédito imobiliário.

A instituição objeto de estudo adota os mesmos períodos de atraso do Sistema Financeiro Nacional, ou seja, os contratos em atraso estão no período de 15 a 90 dias e os inadimplentes, os contratos com atrasos superiores a 90 dias. No presente estudo foram analisados os créditos imobiliários com atrasos a partir de 31 dias, para poder viabilizar o estudo, pois seria inviável a análise detalhada de cada um dos contratos em atraso a partir de 15 dias, já que seriam mais 199 contratos para serem analisados, o que totalizaria 385 contratos para análise.

Assim, como seria impraticável pela questão de tempo a análise de todos os contratos imobiliários concedidos pela instituição financeira, que giram em torno de 4 mil contratos, foram escolhidos aqueles que constavam em atraso no relatório emitido no dia 25/09/2014. Foram considerados neste estudo 186 contratos a partir de 31 dias de atraso. O período de concessão dos créditos analisados foram os concedidos nos anos de 2005 a 2014. Os contratos objeto da pesquisa foram numerados de 01 a 186. Adotou-se este critério de numeração dos contratos para facilitar a identificação de cada um deles no presente estudo e para preservar o sigilo bancário dos mesmos.

4 RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados e discussões obtidos a partir da análise dos contratos de concessão de crédito na instituição financeira objeto do estudo. A instituição objeto do estudo não autorizou a divulgação do seu nome, apenas autoriza que seja divulgado que é uma instituição financeira que concede crédito imobiliário localizada na região central do estado do Rio Grande do Sul. Da mesma forma, não serão divulgados nomes dos titulares de contratos, valores monetários e aplicativos utilizados pela instituição financeira para preservar o seu sigilo bancário.

Para efeitos de consolidação e apresentação dos resultados e discussões, serão inicialmente descritas as rotinas determinadas na concessão de crédito imobiliário, que é feita a partir do padrão determinado pela instituição financeira, em seu controle interno, nos contratos em atraso a partir de 31 dias constantes do relatório emitido em 25/09/2014, que serão objeto do estudo. A partir disso, serão descritas as ocorrências encontradas na pesquisa, que servirão para análise da eficiência do controle interno na concessão de crédito imobiliário, para que se possa, por fim, demonstrar a análise efetuada.

O desenvolvimento desse capítulo é fundamental para o cumprimento dos objetivos da pesquisa, qual seja, analisar os procedimentos e adequação dos controles internos adotados na concessão de crédito imobiliário.

4.1 Descrição do campo de estudo

A instituição financeira objeto de estudo concede crédito nas áreas comercial e habitacional, tanto para pessoas físicas, quanto para pessoas jurídicas. Na área comercial possui um portfólio diversificado de produtos e serviços tais como, abertura de conta corrente, abertura de conta poupança, cartões de crédito, empréstimos pessoais, crédito rotativo, financiamento de veículos, capital de giro, desconto de duplicatas, antecipação de décimo terceiro salário, antecipação de imposto de renda, entre outros.

Na área habitacional, são concedidos os financiamentos para a aquisição de moradia própria, nas modalidades de aquisição de imóvel novo ou usado, aquisição

de terreno e construção, construção em terreno próprio, reforma e ampliação. Além disso, disponibiliza aos seus clientes modalidades de aplicações financeiras como: fundos de investimento em renda fixa, fundos de investimento em ações, letra de crédito imobiliário e produtos como seguro de vida, seguro residencial, títulos de capitalização e previdência privada.

Como seria inviável a análise de todos os contratos de créditos imobiliários concedidos pela instituição financeira, foram escolhidos os contratos imobiliários que constavam em atraso a partir de 31 dias no relatório de contratos em atraso emitido no dia 25/09/2014. Foram considerados neste estudo 186 contratos a partir de 31 dias de atraso. O ano de concessão dos contratos foi de 2005 a 2014, ou seja, nos últimos dez anos. Os contratos objetos da pesquisa foram numerados de 01 a 186, para facilitar a identificação de cada um deles no presente estudo e para preservar o sigilo bancário, os dados foram coletados em um formulário (Apêndice A) e cada formulário foi numerado de 01 a 186.

Ressalta-se que são considerados pelo Sistema Financeiro Nacional atrasos entre 15 a 90 dias e inadimplentes os atrasos superiores há 90 dias. No presente estudo foram analisados os créditos imobiliários com atrasos a partir de 31 dias, para poder viabilizar o estudo, pois seria inviável a análise detalhada de cada um dos contratos em atraso a partir de 15 dias, assim como seria impraticável a análise de todos os contratos concedidos pela instituição financeira.

Existe um regramento institucional que determina que para a concessão de créditos devem ser adotados certos procedimentos. Esses procedimentos são fundamentais no desenvolvimento da análise, pois eles servirão de parâmetro de comparação entre os procedimentos de controle interno e as políticas adotadas na concessão de crédito imobiliário, as atividades envolvidas, a documentação utilizada pela instituição financeira, as pesquisas cadastrais dos clientes e, dessa forma, proporcionar o correto enquadramento na linha de crédito, na taxa de juros da operação de acordo com os procedimentos de controle interno das operações.

4.2 Aspectos gerais da concessão de crédito

As rotinas adotadas na concessão de crédito imobiliário da instituição financeira objeto de análise são as seguintes: entrevista com o cliente, pesquisas cadastrais dos clientes, sejam eles compradores ou vendedores, preenchimento da

ficha cadastro, enquadramento na linha de crédito, a avaliação do crédito e a concessão do crédito imobiliário. Todas as rotinas adotadas na concessão do crédito imobiliário, assim como a documentação necessária para a operação, as pesquisas solicitadas, o enquadramento, taxa de juros, entre outros, estão descritos nos manuais internos da instituição financeira objeto de estudo.

Para compreensão da atividade desenvolvida em cada rotina, a partir de agora são feitas as descrições de cada atividade, nos subitens abaixo.

a) Atividade de entrevista

A entrevista ocorre quando o cliente e seu cônjuge, se casado, procuram a instituição financeira para buscar informações sobre os recursos para a aquisição do imóvel. O funcionário da instituição financeira presta, neste momento, todas as informações necessárias sobre a modalidade pretendida, prazos, taxas de juros, condições para o uso dos recursos da conta vinculada do Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço - FGTS e a documentação que deve ser apresentada, e ainda esclarece as dúvidas do cliente.

A partir das informações iniciais, se faz a simulação do crédito pretendido. Para a simulação do crédito, o funcionário acessa página da intranet da instituição financeira e preenche os dados necessários no simulador: valor do imóvel, valor do financiamento pretendido, data de nascimento do cliente de maior idade, caso seja casado, informa o prazo desejado e informa a renda familiar, se for o caso.

O simulador então fornece o resultado da simulação do crédito pretendido, calculando o valor do crédito imobiliário a ser concedido, de acordo com a capacidade de pagamento, que é de até 30% do rendimento mensal bruto do pretendente, a taxa de juros da operação, a linha de crédito, o prazo da operação e o valor da subvenção, se houver. Então o próximo passo é a realização das pesquisas cadastrais.

b) Atividade de pesquisas cadastrais

As pesquisas do cliente e seu cônjuge, se casado, são feitas pelo funcionário da instituição financeira e consistem em: pesquisas de regularidade do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), de idoneidade cadastral para a verificação de alguma

restrição impeditiva e a pesquisa no cadastro de mutuários para a verificação de não existência de financiamento ativo no crédito imobiliário. As pesquisas são realizadas nas páginas da intranet da instituição financeira. As pesquisas de regularidade do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e de idoneidade cadastral também são solicitadas para o vendedor e seu cônjuge, se casado. Todas as pesquisas são impressas, assinadas pelo funcionário da instituição financeira e arquivadas na pasta do processo.

No caso do cliente apresentar restrição cadastral, a mesma precisará ser regularizada para a continuidade da análise do crédito; caso contrário, a operação é finalizada neste momento. Se não apresentar restrições, a próxima atividade é a confecção do cadastro de acordo com a documentação apresentada.

c) Atividade de elaboração do cadastro

Para o preenchimento da ficha cadastro o funcionário da instituição financeira solicita a apresentação de cópias dos documentos pessoais dos clientes, tais como: documento de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), comprovante de estado civil, comprovante de endereço em nome do cliente, que pode ser uma conta de água, luz ou telefone, comprovante de renda de acordo com sua atividade econômica e matrícula do imóvel objeto da negociação, pois é um documento utilizado para identificação, avaliação do imóvel pela empresa de engenharia e cadastramento do imóvel quando da emissão da minuta contratual.

O funcionário preenche a ficha cadastro com os dados pessoais do cliente, nome completo, data de nascimento, filiação, número do documento de identidade, número do CPF, o estado civil, endereço completo, tempo e tipo de residência, escolaridade, profissão, referências bancárias, cartões de crédito, telefones de contato, endereço eletrônico (*e-mail*), informações sobre o cônjuge e regime de casamento, nome do empregador, número do cadastro nacional de pessoas jurídicas (CNPJ), data de admissão, endereço do emprego, telefone do emprego, tempo e tipo de atividade ou emprego, renda mensal e o mês a que se refere a renda. Também são preenchidos campos de patrimônio do cliente, se possui bens móveis e imóveis e seu respectivo valor.

Em caso do uso dos recursos da conta vinculada do Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço (FGTS), na aquisição do imóvel são solicitadas as cópias da

Carteira de Trabalho e Previdência Social ou extrato do Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço (FGTS), para comprovação de três anos, no mínimo, sob o regime celetista e cópia da Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF) com Recibo de Entrega, ou declaração de isento de imposto de renda. Podem ser solicitados documentos específicos ou complementares de acordo com o crédito solicitado pelo cliente ou de acordo com a garantia da operação. Como documento complementar pode ser solicitado aos clientes compradores uma certidão negativa de propriedade de imóvel, que é obtida no Cartório de Registro de Imóveis.

Neste momento, também ocorre a avaliação do imóvel pela empresa terceirizada de engenharia, com o objetivo de emitir um laudo de análise comprovando se o imóvel pode ser aceito como garantia da operação pretendida e informando o valor pelo qual foi avaliado, ou seja, qual seu valor de mercado. O engenheiro emite o laudo, informando o valor de avaliação do imóvel e se foi aceito como garantia. Caso o imóvel não seja aceito como garantia, o engenheiro informa o motivo da negativa e então existe a necessidade de primeiro resolver o apontamento do engenheiro para dar continuidade no crédito imobiliário. O laudo de avaliação é impresso e anexado na pasta do crédito imobiliário, ou seja, o laudo de avaliação é parte integrante da pasta da operação pretendida.

Para o vendedor do imóvel os documentos solicitados são os mesmos, com exceção do comprovante de renda e documentos para o uso da conta vinculada, que não se fazem necessários para o preenchimento da ficha cadastro. Todos os documentos são arquivados na pasta da operação.

As informações coletadas na ficha cadastro são conferidas com a documentação apresentada e devem ser fidedignas. A qualidade das informações obtidas é essencial para que o cliente tenha o perfil avaliado de forma correta. A ficha cadastro é impressa e, por fim, colhe-se a assinatura do cliente na ficha cadastro. O funcionário da instituição financeira também assina a ficha cadastro, porque ele é o responsável pelo seu preenchimento, e a arquiva na pasta da operação pretendida.

Durante o preenchimento da ficha cadastro, o funcionário analisa o comprovante de renda de acordo com os tipos de atividade econômica do cliente e observa se no comprovante existem comprometimentos financeiros, os quais devem ser inseridos no campo apropriado do sistema de avaliação. As cópias ou originais são arquivados na pasta da operação. Abaixo são descritos os comprovantes de

renda: contracheque, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos, Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física, Recibo de Pagamento de Autônomo, extrato de pagamento de benefício do Instituto Nacional de Seguro Social, notas fiscais de vendas, entre outros.

a) Contracheque

O contracheque é o documento de rendimento mensal dos trabalhadores assalariados. Os trabalhadores assalariados são os empregados das empresas públicas e privadas sob o regime celetista, servidor público, trabalhador rural, entre outros. O documento apresenta os dados do empregador, os dados do empregado, a data de admissão, o mês a que se refere o pagamento, os rendimentos a que faz jus, e os descontos, se houver.

O analista solicita o extrato do Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço ao cliente, para que possa confirmar o vínculo empregatício e os rendimentos auferidos, no caso de haver dúvidas quanto à autenticidade do comprovante de renda apresentado, pois pode conferir se os descontos estão compatíveis com os recolhimentos e a veracidade das informações nele prestadas. Da mesma maneira, o funcionário da instituição pode ter acesso a estes dados por meio das informações disponíveis sobre a folha de pagamento deste cliente no sistema próprio da instituição financeira, o que qualifica o processo de conferência do contracheque e retorna em segurança para a instituição financeira.

A informação da renda bruta e da renda líquida, obtidas diretamente do contracheque, é transferida para a ficha cadastro do cliente. O contracheque utilizado para a comprovação e registro na ficha cadastro do cliente é de até dois meses anteriores ao mês da avaliação do crédito pretendido.

b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)

Para ser utilizada como comprovação de renda, precisa estar com o valor da renda atualizado. A renda é obtida diretamente no campo do contrato de trabalho ou no campo destinado a alterações de salário e transcrito para a ficha cadastro. O funcionário solicita o extrato do Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço ao

cliente, para que se possa confirmar o vínculo empregatício e os rendimentos auferidos, no caso de haver dúvidas quanto à autenticidade do comprovante de renda apresentado e à veracidade das informações nele prestadas.

c) Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos – Decore

De acordo com Resolução do Conselho Federal de Contabilidade CFC n. 1.364/11, que dispõe sobre a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos – DECORE Eletrônica, que é o documento contábil destinado a fazer prova de informações sobre percepção de rendimentos em favor de pessoas físicas. A responsabilidade pela emissão e assinatura da Decore é exclusiva do contador ou do técnico em contabilidade e tem prazo de validade de 90 (noventa) dias da data de emissão.

A Decore deve apresentar o rendimento mensal do cliente, podendo ser uma única Decore com os rendimentos dos últimos três meses ou três Decores com rendimentos mensais em separado, desde que de meses consecutivos. O rendimento do pleiteante ao crédito é a média aritmética dos valores constantes na Decore.

d) Declaração de Imposto de Renda – Pessoa Física – DIRPF

A Declaração de Ajuste Anual de Imposto de Renda é um documento utilizado como comprovação de rendimento, mas para ser aceita deve atender as regras de obrigatoriedade da Receita Federal do Brasil, de acordo com a legislação vigente. A única exceção permitida é a de restituir valores retidos na fonte. É utilizada a Declaração referente ao último ano-calendário com seu respectivo recibo de entrega.

O rendimento é obtido diretamente do campo rendimentos tributáveis recebidos de pessoa jurídica pelo titular e dividido por 12 (doze) para se chegar ao rendimento mensal. Caso existam rendimentos de dependentes, os mesmos não são considerados como renda do titular.

e) Recibo de Pagamento de Autônomo – RPA

O recibo de pagamento de autônomo referente ao último mês acompanhado do recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS). A renda mensal é transcrita do recibo apresentado para a ficha cadastro do cliente.

f) Extrato de pagamento de benefício do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

O extrato do benefício é obtido por meio de consulta no endereço <http://mpas.gov.br> e a renda é obtida através do valor do benefício demonstrado na consulta.

g) Notas fiscais de vendas

As notas fiscais de vendas ou produtos são documentos característicos da atividade rural. O valor mensal das vendas é obtido através da média aritmética dos valores de vendas os últimos 12 (doze) meses. A renda mensal corresponderá a 30% do valor médio mensal das vendas.

d) Atividade de enquadramento: linha de crédito, subvenção e taxa de juros

A instituição possui basicamente as linhas de crédito para clientes chamados clientes sociais, na faixa de renda entre R\$ 465,00 até R\$ 5.400,00 reais, considerados de baixa renda, que não possuem imóvel em seu nome, que podem ter direito a subvenção no crédito imobiliário que é oferecida de acordo com a renda e tem acesso a taxas de juros menores pela faixa de renda. Além de terem direito a um redutor de 0,5% na taxa, caso tenham três anos sob o regime celetista, em períodos consecutivos ou não, na mesma empresa ou empresas diferentes.

A outra linha de crédito oferecida para clientes chamados clientes de mercado, com renda superior a R\$ 5.400,00 reais, considerados de alta renda e sem direito a subvenção no crédito imobiliário e com taxa de juros maiores e sem direito ao redutor de 0,5%. Ressalta-se que o cliente social caso já possua imóvel em seu

nome, automaticamente será direcionado para a linha de cliente de mercado independente da sua faixa de renda.

O enquadramento é feito pela faixa de renda dos clientes acima já mencionada, ou seja, se estiver na faixa de renda entre R\$ 465,00 até R\$ 5.400,00, está na linha de crédito cliente social, com taxas de juros que variam de 5% até 8,16% ao ano, e que não possuem imóvel em seu nome e também podem ter direito a subvenção conforme o valor da renda. A subvenção é um auxílio econômico concedido ao cliente que pode variar entre R\$ 17.960,00 até R\$ 2.113,00, conforme o valor de sua renda; quanto menor a renda, maior a subvenção e quanto maior a renda, menor a subvenção.

A outra possibilidade de enquadramento é a linha de crédito cliente de mercado com renda superior a R\$ 5.400,00, com uma taxa de juros que variam de 8,7873 % a 11,3866 % ao ano e sem direito a subvenção no crédito imobiliário.

Após o enquadramento da operação, definição da taxa de juros e do cadastro efetuado, todas estas informações são usadas na avaliação do crédito imobiliário.

e) Atividade de avaliação do crédito imobiliário

O funcionário da instituição financeira acessa o sistema de avaliação, digita o número do CPF do cliente e as informações da ficha cadastro são buscadas eletronicamente. Outras informações são inseridas diretamente no sistema de avaliação pelo funcionário, tais como os comprometimentos financeiros que o cliente possa vir a ter, como empréstimos em outras instituições financeiras, o prazo remanescente do empréstimo e valor da parcela que está sendo paga. Os comprometimentos financeiros na própria instituição financeira objeto do estudo não necessitam ser informados, pois esta informação já está contemplada no sistema.

Os comprometimentos em outras instituições financeiras são obtidos diretamente na análise do comprovante de renda apresentado durante a atividade de elaboração do cadastro e devem ser informados no campo apropriado no sistema de avaliação do crédito imobiliário.

O funcionário informa o valor do crédito imobiliário solicitado, o prazo desejado pelo cliente, a linha de crédito da operação, a taxa de juros e o valor da parcela necessária para o crédito imobiliário solicitado, que é de até 30% da sua renda mensal. As informações inseridas no sistema de avaliação de crédito são de

responsabilidade do funcionário da instituição financeira. Portanto é fundamental que todos os passos das rotinas de atividade da concessão tenham sido seguidos e obedecidos, o que gera segurança da operação.

O sistema da avaliação gera três resultados possíveis: não aprovado, aprovado condicionado e aprovado. O resultado da operação gera um relatório que é impresso e arquivado na pasta do processo. No caso do resultado ser não aprovado, o crédito não é concedido, pois o cliente não obteve a classificação mínima de risco. A não obtenção de aprovação pode estar relacionada a tempo de renda inferior a 120 dias, atrasos na instituição financeira e renegociação em andamento.

Quando o cliente apresenta resultado de aprovação condicionada é porque existe impedimento cadastral para um dos participantes da avaliação. E a outra possibilidade é que o valor da prestação da proposta informada é maior que a capacidade de pagamento disponibilizada no resultado da avaliação e o próprio sistema de avaliação já informa qual o valor da prestação que poderá ser contratada.

Para um melhor entendimento de tal situação, descreve-se uma situação hipotética: Um cliente pretende conseguir um financiamento de R\$ 80.000,00, com renda mensal bruta de R\$ 2.000,00; nessa situação a sua capacidade de pagamento é de até 30% do rendimento bruto, ou seja, até R\$ 600,00. Estes dados são inseridos no sistema de avaliação. Caso o resultado da avaliação seja de aprovação condicionada, o próprio sistema no exemplo hipotético informa que o valor de prestação que pode ser contratada é de R\$ 480,00, por exemplo. Neste último caso, ainda é possível a aprovação do crédito. Para tanto, é necessário adequar a capacidade de pagamento ao resultado apresentado pelo sistema de avaliação, ou seja, com a redução da capacidade de pagamento para R\$ 480,00, o cliente obterá um novo valor de financiamento, porém com um valor de financiamento menor que os R\$ 80.000,00 da proposta inicial. Para isso, é necessário reavaliar o crédito pretendido com a redução no valor do financiamento e, em contrapartida, ocorrerá um aumento do valor de recurso próprio do cliente aportado para que a operação se concretize. Quando o resultado é aprovado, a próxima atividade é a da concessão do crédito propriamente dita.

Ressalta-se que no relatório de avaliação do crédito imobiliário também é fornecido pelo sistema a mensuração do crédito pretendido, ou seja, é fornecido o

conceito de risco de crédito pelo sistema de avaliação, a fim de estabelecer os valores de provisionamento de risco de crédito de cada operação.

f) Atividade de concessão do crédito imobiliário

Depois de aprovação do crédito, ocorre a formalização do crédito imobiliário por meio da emissão de uma minuta contratual. O funcionário da instituição acessa o sistema de geração do instrumento contratual e cria a proposta. Ressalta-se que no momento da criação da proposta o funcionário escolhe novamente a linha de crédito da operação. Este momento é muito importante, pois se houver erro de enquadramento na linha de crédito, deverá cancelar a proposta e criar outra proposta, mas agora com o enquadramento na linha de crédito correta. A proposta criada no sistema gera o número do contrato e este número é transcrito para a capa do contrato imobiliário.

A proposta é gerada de acordo com o resultado da avaliação do crédito, ou seja, com os valores constantes do relatório de avaliação, no campo participante começa-se digitando o número do CPF do cliente e seus dados são buscados de forma eletrônica. Da mesma forma, digita-se o número do CPF do cônjuge, se casado, assim o campo compradores é preenchido com os dados da ficha cadastro. Também deve ser informada a conta para débito das prestações do crédito imobiliário. Da mesma forma, com a digitação do CPF do vendedor cria-se o campo vendedores, também deve ser informada a conta para o crédito da operação imobiliária.

A próxima etapa é o preenchimento dos dados do imóvel, nome da rua, número do imóvel, nome do bairro, nome da cidade, número da matrícula do imóvel e é necessária uma descrição do imóvel de forma geral, estes dados são obtidos diretamente da matrícula do imóvel objeto da negociação. O valor de avaliação do imóvel é obtido diretamente do laudo de avaliação do imóvel, emitido pelo engenheiro.

Logo após, é preenchido o campo de valores da operação. Esses valores são obtidos diretamente do relatório de avaliação da operação gerada no sistema de avaliação, valor do imóvel, prazo do financiamento, valor de financiamento aprovado. O campo de uso dos recursos da conta vinculada também é preenchido nesta etapa, caso o cliente se enquadre nas condições de uso e deseje utilizá-los na

operação. Já o campo recursos próprios é calculado e preenchido automaticamente pelo sistema.

A última fase é a validação dos dados e a impressão da minuta contratual. O gerente da instituição entra em contato com as partes e marca um dia para o comparecimento das mesmas na instituição para a assinatura do contrato e pagamento de taxas de contratação.

Depois da assinatura, os compradores levam a minuta contratual para registro no Cartório de Registro de Imóveis, juntamente com as guias de pagamento dos impostos devidos. Quando o contrato volta do Registro de Imóveis, uma das vias do contrato é entregue ao gerente, que providencia os comandos para a liberação do crédito para os vendedores. Após a liberação dos recursos, o contrato é arquivado na instituição financeira por ordem de numeração, a identificação é feita na capa do processo e na pasta suspensa que é arquivada em armários, com o número do contrato, nome dos compradores com o objetivo de facilitar a sua identificação e localização. Os contratos, de forma geral, tem prazo de financiamento de 20 a 30 anos.

Ao longo desse tempo, os contratos ficam nos arquivos na instituição financeira. Dessa maneira, devem estar corretamente identificados e arquivados para que possam ser facilmente encontrados, quando os clientes procuram a instituição financeira para amortizar a dívida, usar os recursos da conta vinculada do Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço e liquidar o contrato, entre outros. Todos estes procedimentos citados geram documentos que devem ser devidamente arquivados na pasta do crédito imobiliário.

As atividades desenvolvidas em cada rotina da análise descrevem os diversos passos que devem ser adotados para a concessão do crédito de forma criteriosa e os cuidados que precisam ser tomados, desde a etapa da entrevista, esclarecendo as principais dúvidas dos clientes quanto a prazos, o valor do crédito pretendido, do comprometimento financeiro a ser assumido, passando pelas pesquisas cadastrais necessárias para que o processo continue no curso do seu andamento e nos casos de restrição cadastral, quando o processo é suspenso até a regularização da pendência. Caso não tenha restrições ou após elas terem sido regularizadas, passando para a etapa de preenchimento da ficha cadastro.

Na etapa do cadastro é exigida uma série de informações necessárias e de documentos que servirão de suporte para a concessão do crédito imobiliário seguro,

onde o funcionário deve analisar e identificar pontos fundamentais, como a correta identificação dos compromissos financeiros assumidos pelo cliente, a análise e conferência do comprovante de renda apresentado e a capacidade de pagamento do cliente.

Ressalta-se que em caso de dúvidas quanto ao comprovante de renda, quando da sua conferência, tal constatação deve ser informada para o gerente da instituição financeira. Se constatada alguma irregularidade, o gerente pode neste momento suspender o processo de concessão do crédito imobiliário, evitando assim um futuro crédito problemático em virtude de uma análise não cuidadosa do crédito.

Da mesma forma o enquadramento na linha de crédito também é essencial, pois é nele que é definida a taxa de juros e o prazo da operação. Se ocorrer uma análise de enquadramento equivocada, as etapas de avaliação e concessão estão comprometidas e precisarão ser refeitas. Então a etapa da avaliação é dependente do enquadramento da linha de crédito e de responsabilidade do funcionário que preenche os dados da avaliação da operação pretendida. Da mesma forma, a concessão de crédito está intrinsecamente ligada às etapas anteriores de enquadramento e de avaliação, pois os dados das duas são utilizados para a geração da minuta contratual da operação.

Diante do exposto, observa-se que todas as etapas do crédito imobiliário estão interligadas, o que reforça a necessidade de que todas as atividades de concessão tenham seus procedimentos internos rigorosamente observados pelos funcionários da instituição financeira objeto do presente estudo. Ressalta-se que os procedimentos internos estão descritos nas normas internas da concessão de crédito da instituição financeira.

4.3 Análises das atividades de concessão de crédito imobiliário

Para responder a pergunta do presente estudo sobre a adequação do controle interno adotado na concessão de crédito imobiliário na instituição financeira objeto do estudo, tomaram-se por base os contratos analisados.

Quanto aos contratos analisados e sua faixa de atraso, 57% estão concentrados nas faixas de 31 a 60 dias de atraso, 24% estão na faixa de 61 a 90 dias de atraso, conforme demonstrado abaixo no Gráfico 2.

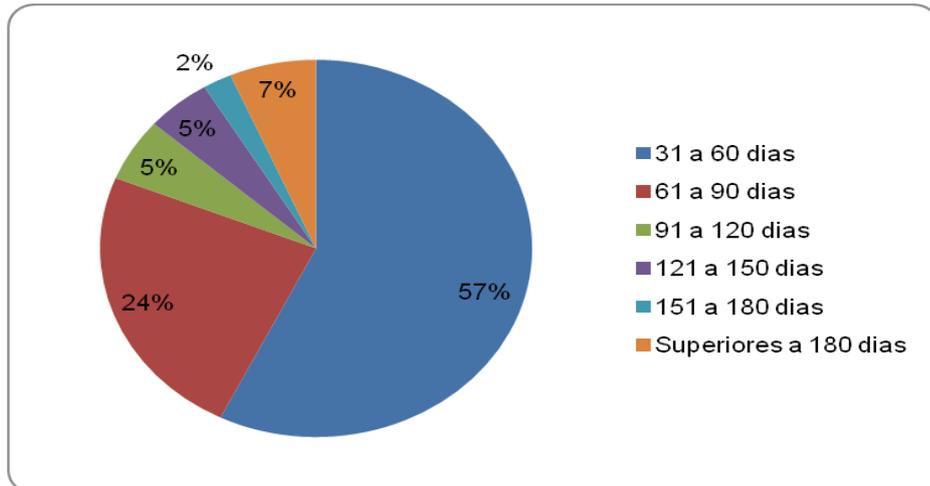


Gráfico 2 - Análise dos contratos por faixa de atraso.

Fonte: elaborada pela autora.

Constata-se dessa maneira que a maior concentração de atrasos dos contratos do presente estudo está na faixa de atraso entre 31 a 60 dias. Também foi feita uma análise dos contratos objeto do presente estudo observando os mesmos critérios de classificação do atraso do Sistema Financeiro Nacional, conforme demonstrado abaixo no Gráfico 3.

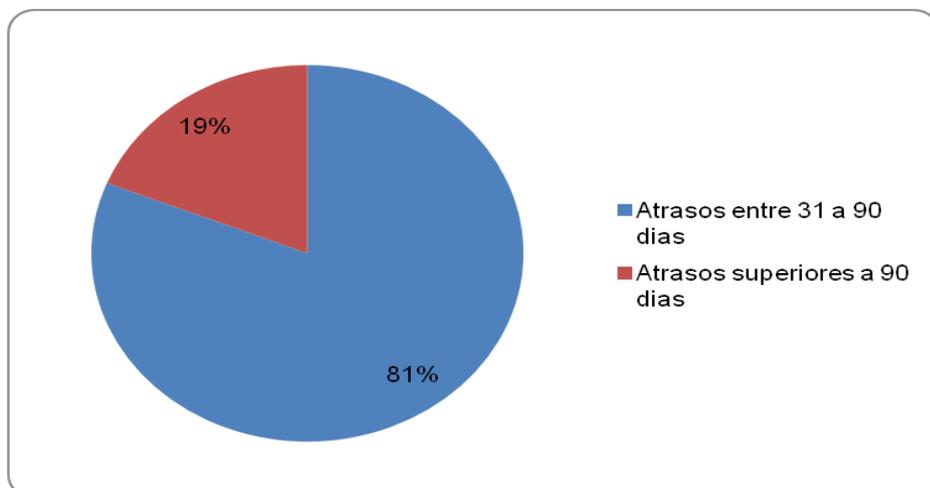


Gráfico 3 - Análise dos contratos em atraso de acordo com o SFN.

Fonte: elaborada pela autora.

Dessa forma, observam-se os contratos em atraso conforme as regras do Sistema Financeiro Nacional – SFN, onde os contratos em atraso estão na faixa de 15 a 90 dias. E os contratos inadimplentes representam 19 % dos atrasos superiores há 90 dias. Os contratos objeto da pesquisa referem-se aos últimos dez anos de

concessão, ou seja, dos anos de 2005 a 2014, e estão representados abaixo, conforme o Gráfico 4.

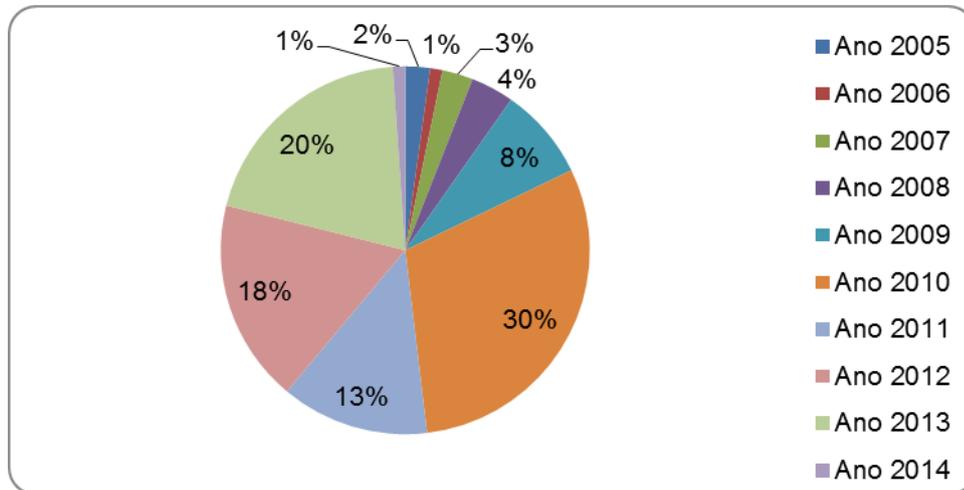


Gráfico 4 - Análise dos contratos por ano de concessão.
Fonte: elaborada pela autora.

O gráfico do presente estudo revela que, dos contratos examinados, o ano de concessão de 2010 representa 30% dos contratos imobiliários em atraso. Já o ano de concessão de 2013 representa 20% dos contratos em atraso. O ano de concessão de 2012 representa 18% dos contratos em atraso na pesquisa. E o ano de concessão de 2011 representa 13% dos contratos em atraso na pesquisa. Dessa forma os anos de 2010 a 2013 representam juntos 81% dos contratos em atraso do presente estudo.

A partir das atividades desenvolvidas pela instituição para a concessão de crédito imobiliário e tomando por base a amostra de contratos selecionados, serão analisadas as seguintes atividades: entrevista com o cliente, pesquisas cadastrais dos clientes, sejam eles compradores ou vendedores, preenchimento da ficha cadastro, enquadramento na linha de crédito, avaliação do crédito e a concessão do crédito imobiliário.

a) Atividade de entrevista

A atividade de entrevista não pode ser analisada, pois não fica nenhum registro sobre ela, devido a ser uma conversa entre o cliente e o funcionário da instituição financeira, onde são prestadas as informações sobre o crédito imobiliário.

Dessa forma o presente estudo sugere para futuras pesquisas o estudo das perguntas feitas com mais frequência durante a atividade de entrevista do crédito imobiliário.

b) Atividade de pesquisas cadastrais

As pesquisas dos compradores do imóvel foram comprovadas em praticamente todos os contratos pesquisados, ou seja, foram realizadas e estavam anexadas no processo, com exceção do contrato de número 186 que não foi localizado. Conclui-se que as pesquisas cadastrais foram feitas e demonstram que o cliente não possuía restrição cadastral na data da contratação do crédito imobiliário, o que é um fator muito importante no controle interno da concessão do crédito.

As pesquisas cadastrais normalmente são realizadas logo após a entrevista com os clientes pelo funcionário da instituição financeira, e são impressas e assinadas pelo referido funcionário, compondo o processo de crédito imobiliário. A partir de todos os contratos analisados, observou-se que a instituição financeira, em praticamente todos os contratos da amostra selecionada, com exceção do contrato de número 186 já mencionado anteriormente, seguiu o que foi determinado em suas normas internas, ou seja, a presença das pesquisas cadastrais do comprador necessárias à operação de crédito imobiliário.

No entanto, o mesmo não ocorreu quanto às pesquisas dos vendedores dos imóveis, que não foram encontradas em 49% dos contratos, ou seja, estavam ausentes as pesquisas dos vendedores no processo de crédito imobiliário, conforme demonstrado abaixo no Gráfico 5, o que demonstra que a pasta destes créditos imobiliários está incompleta pela falta das pesquisas dos vendedores.

A partir de todos os contratos analisados observou-se que a entidade não seguiu o que foi determinado em suas normas internas, quanto à necessidade da realização das pesquisas cadastrais dos vendedores dos imóveis negociados que foram financiados com o crédito imobiliário. A análise dos documentos constatou que os contratos que não apresentavam a pesquisa dos vendedores são contratos vinculados a empreendimentos imobiliários. Empreendimentos imobiliários são vários apartamentos ou casas vendidos na planta, comercializados por pessoa jurídica vendedora das unidades imobiliárias, onde a quantidade de contratos

assinados em um determinado dia é relevante, o que poderia estar dificultando a observação da norma interna da instituição financeira em razão do grande volume de contratação em determinado dia. Cabe ressaltar que as pesquisas cadastrais dos empreendimentos imobiliários são realizadas pelo funcionário da instituição financeira e consistem em: pesquisas de regularidade do CNPJ, de restrição cadastral, para a verificação de alguma restrição impeditiva e a negativa de tributos junto à Receita Federal do Brasil, entre outras. As pesquisas são realizadas nas páginas da intranet da instituição financeira. As pesquisas de regularidade do CPF e de idoneidade cadastral também são solicitadas para os sócios pessoas físicas. Todas as pesquisas são impressas, assinadas pelo funcionário da instituição financeira e estão arquivadas na pasta do processo da empresa vendedora das unidades imobiliárias. O que ocorre é que devido à grande quantidade de contratos assinados em determinado dia, é inviável fazer cópias de cada uma dessas pesquisas para arquivar nas pastas individuais de cada cliente que está adquirindo uma unidade imobiliária. O que falta apenas é disponibilizar estas pesquisas também para os contratos individualmente. Tal ocorrência é uma deficiência de controle interno, porque como já mencionado anteriormente, a pasta do processo está incompleta pela falta de pesquisas cadastrais.

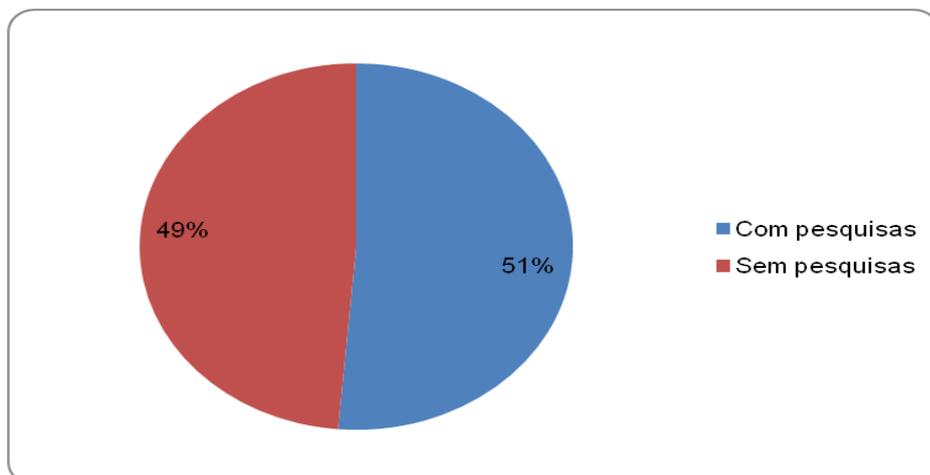


Gráfico 5 - Análise das pesquisas dos vendedores.
Fonte: elaborada pela autora.

c) Atividade de elaboração do cadastro

A ficha cadastral com todos os dados necessários que contempla a identificação do cliente do crédito imobiliário foi observada em praticamente todos os contratos analisados, com exceção do contrato de número 186, já mencionado anteriormente. Nela estão identificados os principais dados do cliente, como seus dados pessoais, estado civil, contatos telefônicos, escolaridade, emprego, profissão, comprovação da renda, assinatura do cliente em campo próprio, entre outros.

O cadastro é efetuado após as pesquisas cadastrais terem sido feitas. O cadastro é efetuado pelo funcionário da instituição financeira mediante a apresentação de toda a documentação necessária para a confecção da ficha cadastro, toda a documentação apresentada é parte integrante do processo de crédito imobiliário e deve estar arquivada na pasta do crédito imobiliário.

Conforme apresentado abaixo no Gráfico 6, a ficha cadastro estava presente em 99% dos contratos.

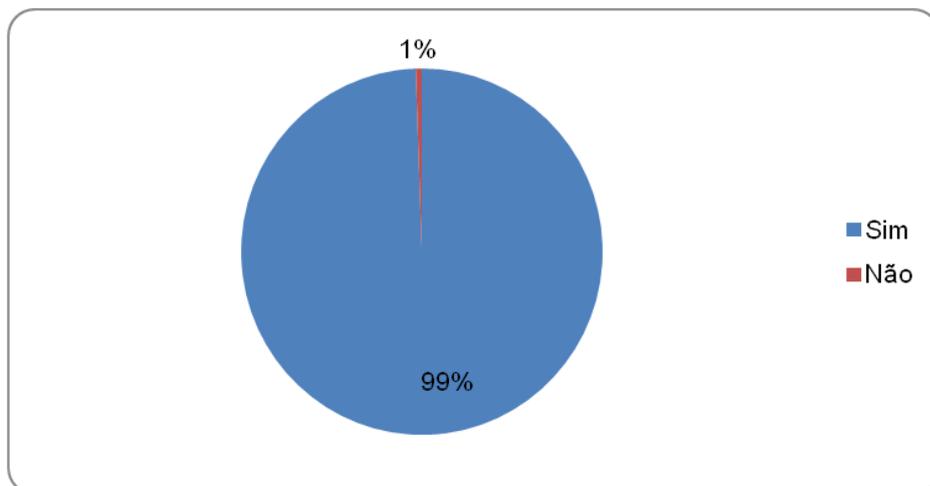


Gráfico 6 - Análise da ficha cadastro.
Fonte: elaborada pela autora.

A partir de todos os contratos analisados observou-se que a entidade, em praticamente todos os contratos, com exceção do contrato de número 186 já mencionado anteriormente, seguiu o que foi determinado em suas normas internas, ou seja, a presença da ficha cadastro com todos os campos devidamente preenchidos.

A documentação do cliente do crédito imobiliário foi comprovada em praticamente todos os contratos analisados na pesquisa realizada, salvo pelo contrato de número 186 já mencionado anteriormente, conforme demonstrado abaixo, no Gráfico 7. A cópia da documentação é solicitada para o cliente e o funcionário da instituição financeira, de posse da mesma, faz a conferência com os originais e as arquiva na pasta do crédito imobiliário, o que demonstra que este item foi observado de forma adequada na concessão do crédito imobiliário.

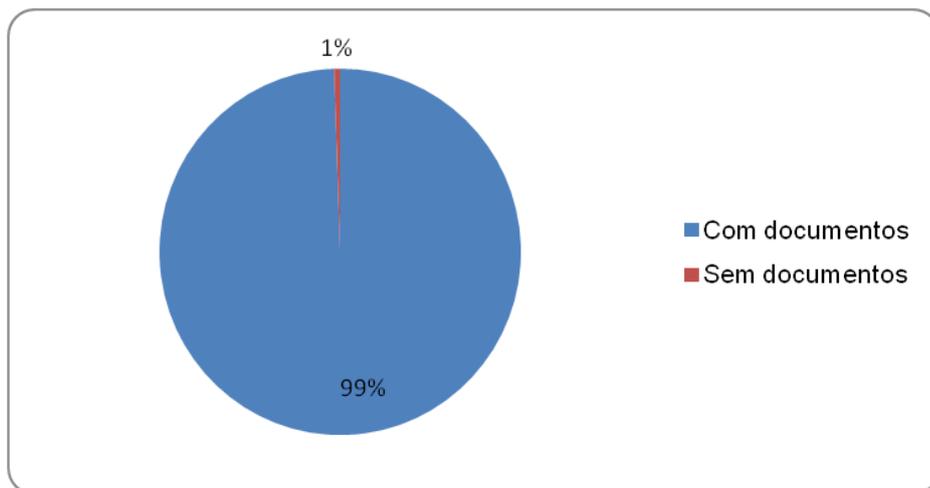


Gráfico 7 - Análise da documentação do comprador do imóvel.
Fonte: elaborada pela autora.

A partir de todos os contratos analisados observou-se que a entidade, em praticamente todos os contratos, novamente com exceção do contrato 186 já mencionado anteriormente, seguiu o que foi determinado em suas normas internas, ou seja, a presença da documentação do cliente que dá suporte à concessão do crédito imobiliário.

Quanto à documentação do vendedor do imóvel, 49% dos contratos estavam sem a documentação do vendedor e sem o laudo de avaliação do empreendimento imobiliário na pasta do contrato, conforme demonstrado abaixo no Gráfico 8. Este é um fator que pode trazer transtornos em caso de ocorrer sinistro do imóvel por danos físicos, porque um dos documentos solicitados para a análise da cobertura de danos físicos é o laudo de avaliação do imóvel. Então a ausência do laudo de avaliação do imóvel pode acarretar demora na análise da cobertura do sinistro.

A pesquisa constatou que os contratos que não apresentavam a documentação dos vendedores e o laudo de avaliação do imóvel são contratos

vinculados a empreendimentos imobiliários. É a mesma situação já mencionada nas pesquisas cadastrais dos vendedores do imóvel.

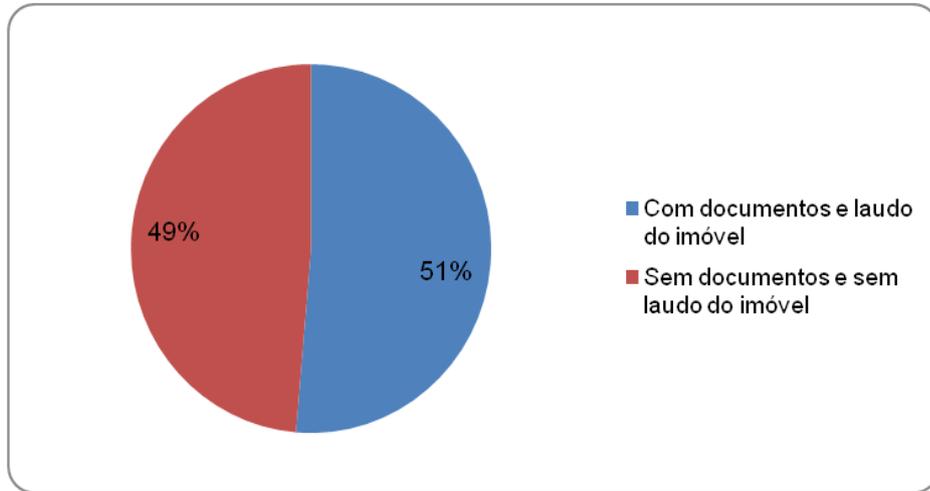


Gráfico 8 - Documentação do vendedor do imóvel e laudo de avaliação do imóvel.

Fonte: elaborada pela autora.

A partir de todos os contratos analisados, observou-se que a entidade não seguiu o que foi determinado em suas normas internas quanto à necessidade da presença da documentação dos vendedores e do laudo de avaliação do imóvel nos processos de crédito imobiliário.

Análise dos comprovantes de renda

Dos comprovantes examinados no estudo, 76% deles eram de contracheques de funcionários de empresas, 10% eram de Decore, 9% eram representados pela DIRPF, 5% eram representados por RPA, notas fiscais de vendas, extrato de pagamento de benefícios, entre outros. Os comprovantes de renda identificados na pesquisa são assim demonstrados abaixo no Gráfico 9.

Os comprovantes de renda são recebidos pelo funcionário da instituição financeira quando da confecção da ficha cadastro do crédito imobiliário. O funcionário analisa o comprovante de renda de acordo com os tipos de atividade econômica do cliente e os arquiva na pasta do crédito imobiliário.

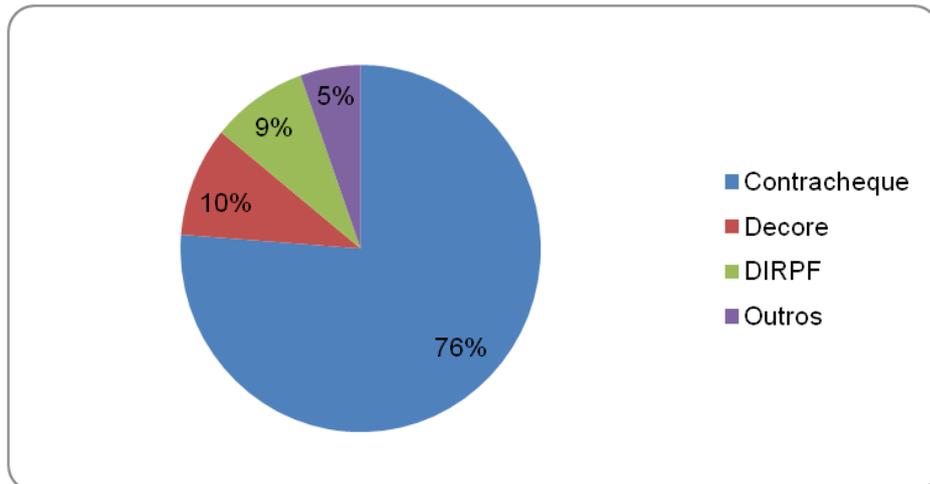


Gráfico 9 - Análise dos comprovantes de renda.
Fonte: elaborada pela autora.

No presente estudo, observou-se que a maior concentração entre os comprovantes de renda é a de contracheque, com 76% e a segunda, com 10%, são as Decore.

Contracheque

Dos contratos examinados, em sete foram detectadas divergências entre os documentos de renda apresentados e as informações disponíveis sobre a folha de pagamento destes clientes no sistema próprio da instituição financeira, que pode ser utilizado para a conferência, ou seja, os comprovantes de renda apresentados não eram fidedignos. Nos contratos de números 26, 49, 88 e 146 a renda era menor do que apresentada no comprovante de renda.

Para um melhor entendimento da ocorrência encontrada, cita-se um exemplo hipotético: O comprovante de renda apresentado no campo de rendimento bruto era de R\$ 1.200,00, quando na verdade fazendo a conferência pelas informações da folha de pagamento no sistema próprio da instituição financeira o valor era de R\$ 600,00. Na pesquisa efetuada constatou-se que estes clientes tinham capacidade de pagamento menor do que a contratada.

No contrato número 133 a renda era maior do que a apresentada no comprovante de renda, o que beneficiou com uma subvenção maior do que a que realmente deveria ter sido concedida. Já o contrato número 171, além do

comprovante apresentado foi localizada mais uma renda pelos sistemas bancários, que não foi apresentada para a instituição financeira.

Para um melhor entendimento da ocorrência encontrada, cita-se um exemplo hipotético: O comprovante de renda apresentado no campo de rendimento bruto era de R\$ 1.700,00, quando na verdade fazendo a conferência pelas informações disponíveis sobre a folha de pagamento deste cliente no sistema próprio da instituição financeira, o valor era de R\$ 1.900,00, o que beneficiou o contrato de número 133 com um valor de subvenção maior e indevida. Na pesquisa constatou-se que estes clientes tinham capacidade de pagamento maior do que a contratada.

Da mesma maneira, para o contrato de número 171, a conferência efetuada constatou um valor de renda maior do que o apresentado para a instituição financeira. Esta falha de constatação na análise da renda resultou em benefício de subvenção maior e taxa de juro menor.

E finalmente, no contrato de número 150 a renda em contracheque do cliente apresentada para a instituição financeira não constava nas informações disponíveis sobre a folha de pagamento destes clientes no sistema próprio da instituição financeira, e nem poderia, pois a empresa empregadora tem declaração de ausência de fato gerador das contribuições para a Previdência Social e para Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço. Dessa maneira, o contrato como um todo apresenta enquadramento, subvenção e taxa de juros inadequados.

Diante das situações apontadas na pesquisa, percebe-se que ocorreram deficiências de controle interno na análise dos contracheques apresentados, pois não foram otimizadas as informações disponíveis sobre a folha de pagamento dos clientes no sistema próprio da instituição financeira, para a conferência dos documentos apresentados.

Na análise das Decore utilizadas como comprovante de renda em 10% dos contratos estavam todas devidamente comprovadas, conforme as normas internas usadas para este tipo de documento na instituição financeira. Na análise da DIRPF, utilizada em 9% dos contratos estavam todas devidamente comprovadas e com o recibo de entrega, conforme preconiza as normas internas da instituição financeira.

No RPA, no extrato de pagamento e nas notas fiscais de vendas, que representavam 5% dos contratos, todos estavam devidamente comprovados, conforme as normas internas aplicadas a estes documentos. No presente estudo a

Carteira de trabalho não foi utilizada como comprovante de renda em nenhum dos contratos analisados na pesquisa.

d) Atividade de enquadramento: linha de crédito, subvenção e taxa de juros

Do exame do enquadramento da amostra de 185 contratos, o estudo constatou que apenas no contrato de número 150 o enquadramento como um todo estava incorreto, porque a renda apresentada não foi conferida de forma adequada.

Em relação à subvenção concedida nos contratos imobiliários, foi constatada que apenas em três dos 130 contratos que receberam a referida subvenção, apenas os contratos de número 133, 150 e 171, a subvenção estava incorreta, ou seja, receberam subvenção maior e indevida. Dessa maneira, estes três contratos receberam subvenção calculada de forma equivocada.

No tocante à taxa de juros dos créditos imobiliários da amostra de 185 contratos analisados, apenas nos contratos de número 150 e 171 a taxa de juros estava incorreta. Ressalta-se que as observações constatadas na pesquisa, como enquadramento, subvenção e taxa de juros de forma incorreta já haviam sido objeto de recomendação de forma geral pela Auditoria Interna da instituição financeira, para que se tomasse mais cuidado na análise.

O enquadramento é realizado logo após o preenchimento da ficha cadastro pelo funcionário da instituição financeira. O enquadramento é composto da linha de crédito, da subvenção e taxa de juros da operação.

Para um melhor entendimento de todas as constatações relatadas acima, foi elaborado um quadro resumo, que é representado abaixo pelo Quadro 3:

	Renda menor do que apresentada	Renda maior do que apresentada	Renda não localizada nas inf. da FP.
Capacidade de pagamento	26, 49, 88 e 146	133 e 171	150
Problemas de enquadramento	Cliente Social		
Linha de crédito	150		
Subvenção	Incorreta		
	133, 150 e 171		
Taxa de juros	Incorreta		
	150 e 171		
Vínculo empregatício	Demitido antes da contratação		
	39, 145, 146, 157 e 177		

Quadro 3 - Quadro resumo.

Fonte: elaborado pela autora.

Na pesquisa realizada, as linhas de crédito estão representadas conforme o Gráfico 10.

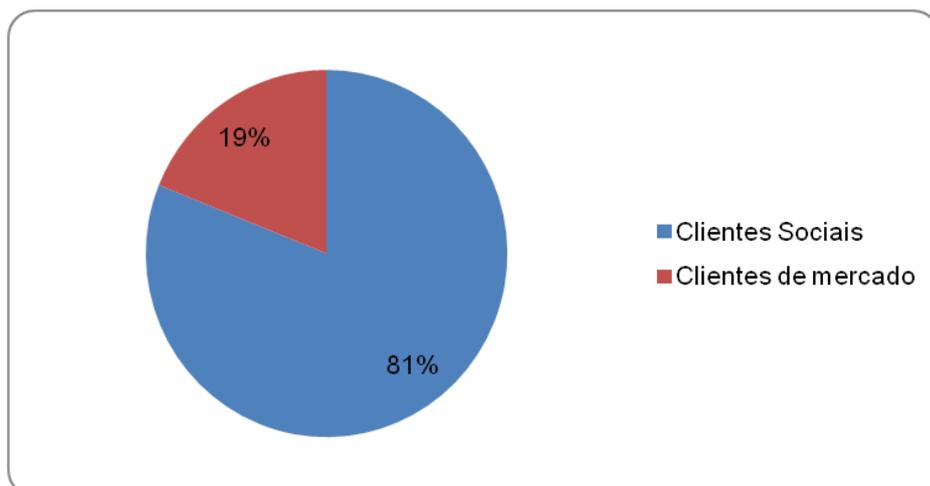


Gráfico 10 - Análise das linhas de crédito.

Fonte: elaborada pela autora.

A pesquisa demonstrou que 81% dos contratos analisados estão enquadrados na linha de crédito clientes sociais e os 19% restantes estão na linha

de crédito dos clientes de mercado. Constatou-se que apenas o contrato de número 150 apresentava erro no enquadramento da linha de crédito cliente social, conforme mencionado anteriormente.

e) Atividade de avaliação do crédito imobiliário

Constatou-se que em praticamente todos os contratos analisados apresentavam o relatório de avaliação do crédito imobiliário, impresso e arquivado na pasta do crédito imobiliário, com exceção do contrato de número 186, que não foi localizado.

A partir de todos os contratos analisados observou-se que a entidade, em praticamente todos os contratos, seguiu o que foi determinado em suas normas internas, ou seja, a presença do relatório de avaliação do crédito imobiliário impresso e arquivado na pasta do crédito imobiliário, com exceção do contrato de número 186, que não foi localizado.

f) Atividade de concessão do crédito imobiliário

Nos contratos analisados, em praticamente todos foi constatada a presença da minuta contratual do crédito imobiliário, impressa e devidamente assinada por todas as partes envolvidas e registrada no Cartório de Registro de Imóveis, com exceção do contrato de número 186, que não foi localizado.

A partir de todos os contratos analisados observou-se que a entidade, em praticamente todos os contratos, seguiu o que foi determinado em suas normas internas, ou seja, a presença da minuta contratual do crédito imobiliário impressa, devidamente assinada pelas partes envolvidas, registrada no Cartório de Registro de Imóveis e arquivada na pasta do crédito imobiliário, com exceção do contrato de número 186, que não foi localizado.

4.4 Demais constatações da pesquisa

Durante a pesquisa constatou-se que em cinco contratos, os de número 39, 145, 146, 157 e 177 foram detectados a perda do vínculo empregatício antes da assinatura dos contratos, conforme já demonstrado do quadro 3. Para esses

contratos, embora a renda estivesse corretamente identificada, com enquadramento correto, subvenção e taxa de juros, exceto pelo contrato de número 146, em que a renda foi analisada de forma inadequada, faltou observar se o vínculo empregatício permanecia ativo no ato da contratação da operação. Dessa forma, no ato da contratação não existia a capacidade de pagamento dos referidos clientes e, nesta situação, ocorreu uma falha de controle interno pela não observação do vínculo empregatício. Esta falha poderia ter sido minimizada pela conferência das informações disponíveis sobre a folha de pagamento dos clientes no sistema próprio da instituição financeira, para a conferência da renda apresentada e do vínculo empregatício.

Outra ocorrência detectada na pesquisa foi referente ao contrato de número 107. Esse contrato estava com sua numeração incorreta na capa do contrato, o que gerou dificuldades para a sua localização nos arquivos da instituição financeira. Tal fato pode ocorrer devido a algumas alterações que precisam ser feitas no contrato antes da sua contratação e que necessariamente levam a exclusão do número atual do contrato, como por exemplo: enquadramento incorreto e taxa de juros. Então há a necessidade de criação de um novo número, para a posterior contratação com as correções que se fazem pertinentes. Para evitar esta falha de controle interno, é necessário que se tome o cuidado de fazer a correta identificação do contrato em sua capa, caso haja a troca da numeração do contrato. Portanto o funcionário precisa conferir se o número identificado na capa do processo é realmente o número utilizado na contratação. Para isso, precisa acessar o sistema de emissão da minuta contratual e fazer a conferência, digitando o número do contrato e consultando. Se o número não for encontrado, é porque aquele não é o número do contrato. Para descobrir qual número correto, basta fazer a consulta pelo CPF do cliente, e assim com o número correto fazer a identificação na pasta do crédito imobiliário.

A outra ocorrência constatada foi a não localização do contrato de número 186 nos arquivos da instituição financeira. Embora tenham sido feitas diversas tentativas de localização, em todas não se obteve êxito, fato que pode estar ligado aos fatos já mencionados anteriormente para o contrato de número 107, o que de certa forma é um fator muito preocupante em relação às normas internas de controle interno da instituição financeira, pois se tem um crédito concedido sem ter a documentação que deu suporte à contratação, que de certa forma fica fragilizada. A

ocorrência constatada na pesquisa não foi objeto de recomendação da Auditoria Interna da instituição financeira objeto do estudo.

Da mesma forma, para minimizar esta falha de controle interno, é necessário que se tome o cuidado de fazer a correta identificação do contrato em sua capa, caso haja a troca da numeração do contrato. Portanto o funcionário precisa conferir se o número identificado na capa do processo é realmente o número utilizado na contratação. Para isso, precisar acessar o sistema de emissão da minuta contratual e fazer a conferência, digitando o número do contrato e consultando. Se o número não for encontrado, é porque aquele não é o número do contrato. Para descobrir qual número correto, basta fazer a consulta pelo CPF do cliente, e assim, com o número correto, fazer a identificação na pasta do crédito imobiliário.

O presente estudo identificou, através da análise dos contratos imobiliários e do sistema de informações da folha de pagamento da instituição financeira, que uma das possíveis causas do atraso nos contratos pode ser a perda de emprego dos clientes. Foi constatado que 24% dos contratos que estão em atraso, estes clientes estão desempregados.

4.5 Resultados e discussões

Diante das identificações efetuadas das deficiências do controle interno do presente estudo, sugerem-se as melhorias dos procedimentos de controle interno na concessão de crédito imobiliário que podem ser implantados na instituição financeira objeto de estudo e os efeitos de sua não implementação.

A primeira identificação do presente estudo foi a deficiência de controle interno quanto a ausência da pesquisa do vendedor do imóvel na pasta do crédito imobiliário. Como já mencionado anteriormente, estes contratos estão relacionados com contratos de empreendimentos imobiliários. O presente estudo sugere a criação de um arquivo salvo no computador devidamente identificado com nome da empresa vendedora e data com todas as pesquisas necessárias. Sendo assim, no momento que for oportuno pode-se acessar este arquivo e solicitar a impressão das mesmas e providenciar o seu arquivamento nas pastas de cada contrato.

Caso não seja adotada esta sugestão, não estão sendo observadas as regras e exigências das pesquisas dos vendedores nos manuais de controle interno da

concessão de crédito, que visam a garantir a conformidade e segurança da contratação para todas as partes envolvidas, inclusive da instituição financeira.

A segunda constatação foi a falha de controle interno quanto à ausência da documentação dos vendedores e do laudo de avaliação do imóvel na pasta do crédito imobiliário. Tal fato, como já mencionado anteriormente no presente estudo é característica dos contratos vinculados a empreendimentos imobiliários. Da mesma forma como já mencionado acima, pode-se no mesmo arquivo onde estarão as pesquisas dos vendedores, serem colocadas as cópias da documentação do vendedor e do laudo de avaliação do imóvel. Da mesma maneira, na medida em que for oportuno pode-se proceder à impressão dos mesmos e arquivamento em cada pasta de crédito imobiliário.

Com isso, um dos problemas ocasionados pela ausência do laudo de avaliação do imóvel nos processos do crédito imobiliário, quanto à cobertura de sinistro de danos físicos poderia ser melhorada, pois a pasta estaria com a documentação completa. Quando um cliente procura a instituição para informar do sinistro em um imóvel, a pasta do processo é solicitada pelo setor competente para a verificação da demanda. Um dos itens observados para a cobertura do sinistro de danos físicos é exatamente o laudo de avaliação do imóvel. Então a cobertura do sinistro pode ser negada, pela documentação estar incompleta pela ausência do laudo de avaliação do imóvel. A ausência do laudo de avaliação do imóvel nos contratos de crédito imobiliário, inclusive, já havia sido objeto de recomendação da Auditoria Interna da instituição financeira, para que se tomasse os devidos cuidados.

Recomenda-se a necessidade da estrita observância das normas internas para a concessão do crédito imobiliário, ou seja, os documentos dos vendedores e do laudo de avaliação do imóvel devem compor o processo do crédito imobiliário.

Caso não seja adotada esta sugestão, não estão sendo observadas as regras e exigências quanto à documentação do vendedor do imóvel e do laudo de avaliação do imóvel nos manuais de controle interno da concessão de crédito, que visam a garantir a conformidade e segurança da contratação para todas as partes envolvidas, inclusive da instituição financeira.

A terceira constatação de deficiência de controle interno foram as inconsistências no contracheque de alguns contratos de créditos imobiliários objeto de estudo. Essas irregularidades resultaram em contratos com constatação de renda equivocada, que geraram capacidade de pagamento incorreta para alguns

clientes e que não correspondia à realidade do documento apresentado, como já explicado anteriormente.

Da mesma forma, como resultado dessa conferência inadequada do contracheque, ocorreram erros de enquadramento da linha de crédito, de subvenção e da taxa de juros da operação imobiliária.

O presente estudo sugere que todos os contracheques sejam conferidos com as informações da folha de pagamento disponíveis no próprio sistema na instituição financeira objeto de estudo, independentemente de haver dúvidas quanto à autenticidade e veracidade do documento como sugerem as normas internas, porque dessa maneira é possível verificar a autenticidade do contracheque apresentado. Para tanto, basta observar se os valores apresentados no contracheque conferem com as informações da referida folha de pagamento.

Também se sugere, um dia antes da assinatura do crédito imobiliário, a verificação de que o vínculo empregatício permanece ativo, antes da emissão da minuta contratual.

Nesta simples conferência, é possível de o funcionário da instituição financeira identificar as inconsistências neste documento e informar ao gerente sobre o fato identificado, então o gerente pode tomar a decisão de suspender a contratação evitando, dessa maneira, a concessão de crédito para clientes com capacidade financeira insuficiente para honrar o crédito contratado, o que também reflete no enquadramento, subvenção e taxas de juros incorretas que podem ser evitados com esse procedimento de conferência.

O presente estudo sugere a inclusão destas duas identificações como uma regra a mais no processo de controle interno da concessão do crédito imobiliário da instituição financeira objeto de estudo. Dessa maneira, o controle interno adotado na concessão do crédito imobiliário estaria sendo aperfeiçoado e contribuiria para a adequação e segurança na liquidação dos contratos, ou seja, no recebimento das parcelas do crédito imobiliário.

Caso não sejam adotadas estas duas sugestões pode-se continuar a concessão de créditos problemáticos, como os que a análise deste estudo identificou, clientes com capacidade de pagamento insuficiente para arcar com a obrigação contratada e que nos dias de hoje estão fazendo parte dos índices de atraso e de inadimplência da referida instituição financeira objeto de estudo.

Ressalta-se que no ato da avaliação do crédito imobiliário as operações são classificadas pelo seu risco de crédito, e conforme sua classificação são provisionados os créditos de liquidação duvidosa, e depois, conforme o período de atraso de cada operação, deve ser classificado mensalmente pelo atraso das mesmas, provisionando novamente os créditos de liquidação duvidosa. Logo é de suma importância que o controle interno dessas operações de crédito seja estritamente observado para uma correta classificação da operação imobiliária.

Para uma análise de concessão de crédito criteriosa, é fundamental a observância pelo funcionário da instituição financeira dos procedimentos de controle interno em cada atividade realizada, pois retorna em conformidade e segurança das partes envolvidas na operação.

O presente estudo também constatou que a instituição financeira possui um bom procedimento de controle interno e estes, com pequenos ajustes, estão adequados ao porte e atividade da instituição. Entretanto, necessitam de aprimoramento contínuo, pois segundo a literatura estudada, não existe um controle interno absolutamente seguro ou à prova de falhas e erros.

Conclui-se que os atrasos e a inadimplência dos créditos imobiliários não podem ser evitados em sua totalidade, mas podem ter a sua quantidade de contratos reduzida se os aperfeiçoamentos sugeridos forem adotados nos procedimentos de controle interno das operações da instituição financeira.

Além disso, algumas das identificações do presente estudo, nos contratos de crédito imobiliário, também já haviam sido objeto de recomendação da Auditoria Interna da instituição financeira, de uma forma geral para que tomasse os devidos cuidados, quanto à observância das normas internas de concessão do crédito no tocante à ausência de documentos, falta de pesquisas, enquadramento na linha de crédito, taxa de juros entre outros. Só não se sabe se a Auditoria Interna chegou às mesmas identificações as quais este estudo constatou, pois os relatórios não foram disponibilizados. Ressalta-se que a instituição financeira objeto de estudo possui departamento de Auditoria Interna, que tem como foco o controle interno.

5 CONCLUSÃO

O controle interno é fundamental para as instituições financeiras devido à forte regulamentação e o cumprimento de normas legais a que estão submetidas pelo Banco Central do Brasil. Da mesma forma, as instituições financeiras devem disponibilizar a seus funcionários acesso a normas internas, com informações necessárias para o desenvolvimento das atividades e responsabilidades, assim como devem disponibilizar a sua revisão e atualização periódica, que pode proporcionar segurança e adequação nas operações de crédito imobiliário da instituição financeira objeto do estudo.

Este trabalho de conclusão de curso teve como principal propósito responder se os controles internos adotados na concessão de crédito imobiliário estão adequados. Através do estudo, buscou-se o aprofundamento dos conceitos teóricos sobre o controle interno necessários para o trabalho.

O estudo se propôs a analisar os procedimentos de controle interno na concessão de crédito imobiliário e, para isso, buscou-se identificar os procedimentos de controle interno adotados na concessão de crédito, identificar e analisar a documentação necessária para a concessão do crédito imobiliário, selecionar os contratos para a análise, assim como identificar e analisar as falhas dos procedimentos adotados na concessão do crédito e, ao final, recomendou-se os aperfeiçoamentos dos procedimentos de controle interno adotados na concessão do crédito imobiliário.

Durante o estudo constatou-se a ocorrência de algumas deficiências, por não observância dos manuais de controles internos da instituição financeira, como falta das pesquisas cadastrais e documentos dos vendedores e ausência do laudo de avaliação dos imóveis, em boa parte dos contratos analisados.

Ressalta-se que os documentos dos vendedores, pesquisas cadastrais dos vendedores e laudo de avaliação do imóvel existem e estão na pasta da pessoa jurídica vendedora; o que falta fazer é providenciar as cópias desses documentos ausentes e anexar no processo de crédito imobiliário. Dessa forma, os contratos de crédito imobiliário estariam em conformidade com o que preconiza os manuais internos da instituição financeira objeto do estudo e de acordo com as normas

reguladoras do Banco Central do Brasil, especialmente com a Resolução n. 4.271/13.

O estudo identificou também inconsistências em alguns contracheques, documentos que foram utilizados como base para a concessão do crédito imobiliário, que resultaram em capacidade de pagamento, taxa de juros e subvenção incorretamente apuradas, além de enquadramento indevido na linha de crédito. Dessa maneira, alguns contratos de crédito imobiliário identificados no presente estudo apresentaram problemas relacionados com má concessão de crédito, pela não observância dos manuais de controles internos na operação de crédito imobiliário.

Cabe ressaltar que estes créditos concedidos no ato da sua avaliação são classificados individualmente com um conceito de crédito e este conceito é utilizado para a provisão de créditos de liquidação duvidosa. Além disso, em decorrência dos atrasos estes créditos precisam ser reclassificados mensalmente em razão de balancetes e balanços, por esse motivo é extremamente importante que os procedimentos de controle interno sejam estritamente observados para a sua correta classificação.

O presente estudo sugere como forma de aprimoramento e aperfeiçoamento dos controles internos da instituição financeira objeto do estudo a conferência de todos os contracheques, independentemente de haver dúvidas quanto à autenticidade do documento apresentado, como sugerem os manuais internos da instituição financeira, no momento da análise do referido documento e preenchimento da ficha cadastro, assim como também sugere a conferência da manutenção do vínculo empregatício no ato da contratação. Dessa maneira, pode-se constatar se as bases iniciais da concessão de crédito permanecem as mesmas na assinatura da minuta contratual, o que gera segurança nas operações da instituição financeira.

No estudo constatou-se que não existe um controle interno absolutamente seguro, ou à prova de falhas e, por mais eficiente que ele possa ser, sempre precisará ter suas rotinas revisadas, corrigidas, aperfeiçoadas e com a inclusão de novas rotinas quando da ocorrência de novos fatos, ou seja, atualização periódica, para dessa forma ir reduzindo e minimizando as deficiências dos procedimentos de controle interno.

Através dos assuntos relatados durante o desenvolvimento do estudo, verificou-se que os conceitos preconizados na revisão teórica são totalmente aplicados na prática na instituição financeira objeto do estudo.

Os manuais de controle interno devem estar acessíveis a todos os funcionários da instituição financeira, de forma a assegurar que sejam conhecidas as rotinas necessárias para cada atividade desenvolvida na instituição e das responsabilidades atribuídas a cada nível da organização. Para tanto será necessário avaliar e revisar os procedimentos de controles internos, quando da ocorrência de novos fatos e corrigir e otimizar os controles internos já existentes, proporcionando dessa maneira aprimoramento dos procedimentos e dos manuais de controle interno das operações de créditos imobiliários.

Uma das dificuldades do estudo foi quanto ao levantamento da revisão bibliográfica, em relação a alguns conceitos, como por exemplo, o conceito de inadimplência, devido à escassez do material referente ao assunto.

Outra limitação do estudo foi a condição imposta pela instituição financeira quanto a não autorização de divulgação do seu nome, assim como a não divulgação de nomes de titulares de contratos, dos valores monetários e aplicativos utilizados pela instituição financeira para preservar o sigilo bancário. Além da limitação da quantidade de contratos analisados, que teve que ser feita como forma de viabilizar o estudo.

Mesmo com algumas limitações, ao final, este estudo atingiu seus objetivos de avaliar os procedimentos de controle interno adotados na concessão do crédito imobiliário.

Dessa maneira o estudo foi importante, pois proporcionou um maior conhecimento a respeito do controle interno e sua aplicabilidade na instituição financeira objeto do estudo, sendo uma ferramenta imprescindível para o bom andamento das atividades desenvolvidas.

Como sugestões de novos estudos, para o aprofundamento dos conhecimentos pertinentes ao controle interno, sugere-se: a aplicação do mesmo estudo em outros tipos de crédito nessa mesma instituição financeira, a fim de verificar se o resultado obtido seria o mesmo e aplicar o mesmo estudo na área comercial, ou seja, em empréstimos pessoais, os chamados empréstimos consignados, das instituições financeiras.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ASSAF NETO, A.; LIMA, F.G. **Curso de administração financeira**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ATTIE, William. **Auditoria: conceitos e aplicações**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

_____. **Auditoria interna**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução 2.554/98**. Dispõe sobre a implantação e implementação de sistemas de controles internos. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=1998&numero=2554>>. Acesso em: 27 mai. 2014.

_____. **Resolução 2.682/99**. Dispõe sobre critérios e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=1999&numero=2682>>. Acesso em: 27 mai. 2014.

_____. **Resolução 3.380/06**. Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2006/pdf/res_3380_v1_O.pdf>. Acesso em: 31 ago.2014.

_____. **Resolução 4.271/13**. Dispõe sobre os critérios de concessão de financiamento imobiliário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=2013&numero=4271>>. Acesso em: 27 mai. 2014.

BEUREN, Ilse Maria. (org) et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da pesquisa: monografia, dissertação e tese**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

BRASIL. Lei n. 4.380, de 21 de agosto de 1964. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 11 set. 1964. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L4380.htm>. Acesso em: 20 mai. 2014.

_____. Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 31 jan. 1965. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm>. Acesso em: 25 ago. 2014

_____. Lei n. 9.514, de 20 de novembro de 1997. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 21 nov. 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9514.htm>. Acesso em: 25 mai. 2014.

_____. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 10 fev. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406.htm>. Acesso em: 25 set. 2014.

BRITO, Osias Santana. **Gestão de riscos: uma abordagem orientada a riscos operacionais**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

CAOQUETTE, J. B.; ALTMAN, E. I.; NARAYANAN, P. **Gestão do risco de crédito. o próximo grande desafio financeiro**. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC n. 1.209/09. Aprova a NBC TA 265 – Comunicação de deficiências de controle interno. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 29 jan. 2014. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br/>>. Acesso em: 25 mai. 2014.

_____. Resolução CFC n. 1.212/09. Aprova a NBC TA 315 – Identificação e avaliação dos riscos de distorção relevante por meio do entendimento da entidade e do seu ambiente. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 29 jan. 2014. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br/>>. Acesso em: 25 mai. 2014.

_____. Resolução CFC n. 1.364/11. Dispõe sobre a Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos – DECORE Eletrônica – e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 02 dez. 2011. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br/>>. Acesso em: 12 out. 2014.

CREPALDI, Sílvio Aparecido. **Auditoria contábil: teoria e prática**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CRUZ, C; RIBEIRO, U. **Metodologia científica**. 2. ed. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. et al. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teoria e abordagens**. 2. ed. São Paulo: Artemd, 2006.

DIAS, Sergio Vidal dos Santos. **Manual de controles internos: desenvolvimento e implantação**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Aurélio século XXI: dicionário da língua portuguesa**. 3. ed. São Paulo: Nova Fronteira, 1999.

FILGUEIRAS, Claudio. **Manual de contabilidade bancária**. 3. ed. São Paulo: Elsevier, 2010.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado financeiro: produtos e serviços**. 18. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011.

FRANCO, H; MARRA, E. **Auditoria contábil**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

JUND, Sergio. **Auditoria**. conceitos, normas, técnicas e procedimentos. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

NEWLANDS JR., Carlos Arthur. **Sistema financeiro e bancário: teoria e questões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade básica fácil**. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SÁ, Antônio Lopes de. **Curso de auditoria**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2002

SANTOS, Cleônimo. **Auditoria Contábil**. aspectos teóricos e práticos. 1. ed. São Paulo: lob. 2012.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito**. empresas e pessoas físicas. São Paulo: Atlas, 2000.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

SECURATO, J. R. (Coord.). **Crédito**. análise e avaliação do risco. pessoas físicas e jurídicas. 1. ed. São Paulo: Saint Paul, 2002.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SOUZA, Sergio Adriano de. **Contabilidade geral 3d**. básica, intermediária e avançada. 1. ed. Rio de Janeiro: Método, 2012.

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

APÊNDICE

APÊNDICE A: CHECK LIST*CHECK LIST*

Número do contrato:

Ano da concessão:

- 1) Presença da ficha cadastro : () sim () não
- 2) Documentos de identificação do comprador: () apresenta () não apresenta
- 3) Documentos de identificação do vendedor : () apresenta () não apresenta
- 4) Pesquisas comprador: () com pesquisas () sem pesquisas
- 5) Pesquisas vendedor: () com pesquisas () sem pesquisas
- 6) Tipo de comprovante de renda: () contracheque () CTPS () Decore
() DIRPF () RPA () Extrato INSS () Notas fiscais de vendas
- 7) Vínculo empregatício: () ativo () demitido
- 8) Linhas de crédito: () cliente social () cliente de mercado
- 9) Taxa de juros: () correta () incorreta
- 10) Concessão de subvenção: () correto () incorreto () não se aplica
- 11) Presença do laudo de avaliação do imóvel: () sim () não
- 12) Dias de atraso: () 31 a 60 dias () 61 a 90 dias () 91 a 120 dias
() 121 a 150 dias () 151 a 180 dias () superior a 180 dias
- 13) Observações/recomendações: