

## **NOTA**

A Auditoria Interna da BB Tecnologia e Serviços (BBTS), em atendimento ao art. 20 da Instrução Normativa nº 9, de 09/10/2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, publica o presente Relatório Anual de Auditoria (Raint), referente ao exercício de 2018.

O documento foi apreciado pelo Comitê de Auditoria e aprovado pelo Comitê de Administração da Empresa em 20/12/2018.

As informações consideradas sigilosas e pessoais, nos termos do art. 6º, inciso III, da Lei nº 12.527, de 18/11/2011, foram substituídas pela expressão “[informação sigilosa]”, de modo a assegurar sua proteção.

# Relatório Anual de Auditoria Interna – RAINT 2018



Auditoria Interna

Janeiro/2019

Versão 2.0

## Sumário

|  |    |
|--|----|
| Apresentação .....   | 2  |
| 1. Visão geral.....  | 3  |
| 2. Trabalhos realizados .....                                      | 4  |
| 2.1 Avaliação .....  | 4  |
| 2.2 Consultoria .....  | 4  |
| 2.3 Apuração de irregularidades.....                               | 4  |
| 2.4 Demais trabalhos .....   | 5  |
| 3. Recomendações emitidas .....                                    | 5  |
| 4. Maturação dos processos empresariais .....                      | 5  |
| 5. Ações de capacitação.....                                       | 6  |
| 6. Fatos relevantes afetos a recursos, estrutura e trabalhos ..... | 7  |
| 7. Benefícios da atuação da Auditoria Interna.....                 | 7  |
| Anexo 1 – Processos empresariais: criticidade e maturidade .....   | 10 |

## Apresentação

A Unidade de Auditoria Interna da BB Tecnologia e Serviços (BBTS) adota a sistemática de elaboração do Relatório Anual de Auditoria Interna (RAINT), que contempla informações acerca das atividades desenvolvidas no exercício anterior, tendo como referência o plano anual originalmente estabelecido, e dos resultados dos trabalhos realizados.

Essa prática atende principalmente às exigências da Instrução Normativa nº 9, de 09/10/2018, emitida pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Outros regulamentos desse mesmo órgão também servem de referência à elaboração do presente documento – Instruções Normativas nº 3, de 09/06/2017; nº 7, de 06/12/2017; nº 8, de 06/12/2017; e nº 4, de 11/06/2018.

Este relatório contempla, entre outros conteúdos, descrição dos trabalhos de avaliação dos processos empresariais realizados. Esse tipo de atividade fundamenta-se em abordagem metodológica que prevê a avaliação integral dos processos da Companhia a cada ciclo trienal, com a ênfase de atuação em cada ano determinada pela aplicação de matriz de risco.

A Auditoria Interna realizou em 2018 os 12 trabalhos de avaliação de processos previstos no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), que resultaram na emissão de 163 recomendações para diferentes áreas organizacionais. Além disso, a Unidade concluiu 26 trabalhos de apuração de irregularidades no ano findo.

Para obtenção desses resultados, conta-se com o contínuo aperfeiçoamento do quadro de pessoal, por meio da participação em eventos de capacitação internos e externos, além do estímulo ao autodesenvolvimento. Também são desenvolvidos e aplicados treinamentos compatíveis com as necessidades dos profissionais e alinhados à realidade organizacional, caso do curso *Desenvolvimento de competências comportamentais*.

As atividades empreendidas pela Auditoria Interna da BBTS têm como objetivo contribuir para a melhoria do sistema de governança, gestão de riscos e controles da Companhia e para alcance dos objetivos organizacionais. Os benefícios advindos da atuação da área são percebidos por meio das ações empresariais implementadas e da evolução no nível de maturidade dos processos.

Brasília (DF), 22 de janeiro de 2019

Everton Munhoz  
Auditor-Geral

## 1. Visão geral

Conforme estabelecido na Instrução Normativa nº 9, de 09/10/2018, emitida pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), o presente Relatório Anual de Auditoria Interna (RAINT) contempla os seguintes conteúdos:

- I. quadro demonstrativo do quantitativo de trabalhos de auditoria interna, conforme o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), realizados, não concluídos e não realizados;
- II. quadro demonstrativo do quantitativo de trabalhos de auditoria interna realizados sem previsão no PAINT;
- III. quadro demonstrativo do quantitativo de recomendações emitidas e implementadas no exercício, bem como as finalizadas pela assunção de riscos pela gestão, as vincendas e as não implementadas com prazo expirado na data de elaboração do RAINT;
- IV. descrição dos fatos relevantes que impactaram positiva ou negativamente nos recursos e na organização da Unidade de Auditoria Interna e na realização das auditorias;
- V. quadro demonstrativo das ações de capacitação realizadas, com indicação do quantitativo de auditores capacitados, carga horária e temas;
- VI. análise consolidada acerca do nível de maturação dos processos de governança, de gerenciamento de risco e de controles internos da entidade, com base nos trabalhos realizados;
- VII. quadro demonstrativo dos benefícios financeiros e não financeiros decorrentes da atuação da Unidade de Auditoria Interna ao longo do exercício por classe de benefício.

A análise consolidada dos resultados do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ), também prevista no citado regulamento, não está incluída no presente documento. As ações previstas no programa, estabelecido pela Unidade de Auditoria Interna da BBTS em dezembro/2018, somente serão desenvolvidas a partir de 2019.

As atividades de auditoria interna na BBTS, em linha com boas práticas, compreendem gama de ações de avaliação e de consultoria, estruturadas de maneira independente e objetiva para adicionar valor e melhorar as operações da Empresa. Para tanto, abordagem sistemática e disciplinada tem sido aplicada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controle.

A realização dos trabalhos de avaliação assenta-se fundamentalmente na visão global e integrada dos maiores riscos a que a Empresa está exposta e dos processos empresariais essenciais para o alcance dos resultados organizacionais. Esses trabalhos contam com escala de avaliação, aplicada ao final de cada trabalho, para definição da maturidade dos processos empresariais relativamente ao sistema de governança, gerenciamento de riscos e controles.

A Auditoria Interna também realiza atividades de consultoria. Esse tipo de trabalho tem sido executado, principalmente, por meio da participação em reuniões de órgãos colegiados de assessoramento à Alta Administração. A área de auditoria da BBTS também atua em trabalhos de apuração de irregularidades, que propiciam, entre outros benefícios, a identificação de causas potencializadoras ou viabilizadoras de desvios comportamentais, fraudes e erros.

O conjunto de trabalhos incluem ainda demandas decorrentes de obrigação normativa ou de iniciativa de colegiados superiores. A execução desse tipo de atividade segue abordagem metodológica própria, que, em função de seus objetivos, difere daquelas de avaliação dos processos empresariais e de apuração.

A metodologia de avaliação dos processos contempla o monitoramento, que diz respeito ao acompanhamento das ações desenvolvidas pelas áreas organizacionais para atendimento às recomendações de auditoria. Quando implementadas, a área de Auditoria verifica, como pré-requisito para baixa, a suficiência das ações adotadas, a resolução da fragilidade identificada e o aprimoramento dos mecanismos de gestão dos riscos e controles.

Os benefícios decorrentes da atividade de auditoria interna podem ser financeiros ou não financeiros. O presente relatório busca demonstrar, por meio da quantificação das atividades concretizadas em diferentes frentes e da qualificação das melhorias nos processos empresariais, as contribuições da auditoria para adicionar valor e melhorar as operações da Empresa.

O cumprimento das responsabilidades institucionais da Auditoria Interna somente tem sido possível com estrutura organizacional apropriada, disponibilização de recursos compatíveis com as necessidades e capacitação constante do quadro de pessoal. Nessa linha, o conjunto de informações deste documento apresenta o panorama geral e os resultados decorrentes das atividades de auditoria.

## 2. Trabalhos realizados

A avaliação e a consultoria são as duas vertentes típicas da atividade de auditoria interna. Ambas se complementam para atingir o objetivo de agregar valor à Companhia. Embora não se constitua função típica de auditoria interna, a atividade de apuração de irregularidades cumpre, juntamente com essas outras, papel relevante nesse contexto ao apresentar respostas efetivas às ocorrências irregulares verificadas no âmbito do processo de controle disciplinar, identificar causas, apresentar recomendações para coibir novas ocorrências e, assim, contribuir para a melhoria dos processos.

### 2.1 Avaliação

O trabalho de avaliação consiste na obtenção e análise de informações com o objetivo de fornecer conclusões sobre determinado objeto de auditoria. A abordagem metodológica utilizada pela Auditoria da BBTS para esse tipo de trabalho fundamenta-se na avaliação do sistema de governança e do gerenciamento de riscos e controles associados aos processos empresariais, tidos como essenciais para alcance dos resultados organizacionais.

Essa sistemática prevê a avaliação de todos os processos da Companhia no período de três anos. Os processos e subprocessos, a partir da aplicação de matriz de risco, são classificados em três grupos de acordo com a criticidade: alta (A), média (B) e baixa (C). Essa classificação resulta na ênfase de avaliação, que pode ser, respectivamente, anual, bianual e trianual. As atividades de avaliação realizadas em 2018 se inserem no primeiro ano do ciclo trienal de auditoria 2018-2020.

A Auditoria Interna realizou em 2018 os 12 trabalhos de auditoria previstos no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT). Esse conjunto de realizações abarcou 9 diferentes processos empresariais, 24 subprocessos e 41 atividades.

[informação sigilosa]

### 2.2 Consultoria

O trabalho de consultoria consiste na análise e assessoramento objetivo e independente prestado à Alta Administração, com a finalidade de respaldar as operações empresariais e fortalecer a governança, a gestão de riscos e os controles internos da Empresa.

A Auditoria Interna realizou esse tipo de trabalho por meio da participação em reuniões da Diretoria Executiva (DIREX) e dos comitês de assessoria a esse colegiado, a exemplo do Comitê de Riscos (CORIS) e Comitê Administrativo-Operacional (CAOPE). Além disso, também participou das reuniões dos Comitês Disciplinares, Comitê de Auditoria (COAUD), Conselho de Administração (CONAD) e Conselho Fiscal (COFIS).

### 2.3 Apuração de irregularidades

Os trabalhos de apuração de irregularidades consistem na execução de procedimentos com a finalidade de averiguar atos e fatos associados a desvios comportamentais, falhas em serviços ou

ilícitos praticados por funcionários da Empresa. A apuração realizada pela Auditoria Interna insere-se no âmbito do processo disciplinar da Companhia, que também inclui a atuação de outros agentes.

Esse tipo de trabalho possibilita a identificação de causas potencializadoras ou viabilizadoras de fraudes e erros e contribui, juntamente com os demais tipos de trabalhos, para a melhoria da qualidade dos processos, serviços e sistemas da Empresa.

Em 2018 foram concluídos os 6 trabalhos de apuração iniciados no ano anterior e pendentes de conclusão quando do encerramento daquele exercício.

**[informação sigilosa]**

Ainda em 2018 foram iniciados 29 trabalhos de apuração de irregularidades. Entre esses, 20 foram concluídos e 6 encontram-se em andamento. Outras 3 apurações foram finalizadas na fase de análise preliminar no âmbito da Auditoria Interna, seja pela inexistência de indícios de materialidade, seja pelo encaminhamento a outra unidade detentora da alçada de apuração (posição: 31/12/2018).

**[informação sigilosa]**

## 2.4 Demais trabalhos

Os demais trabalhos – não abrangidos pela aplicação das metodologias de avaliação dos processos empresariais nem de apuração de irregularidades – encontram-se listados a seguir. Esse tipo de trabalho decorre, via de regra, de obrigação normativa ou de demanda de colegiados superiores. Em 2018, 4 trabalhos foram concluídos e 2 encontram-se em andamento, incluindo 1 processo administrativo de responsabilização (PAR – Lei 12.846/2013)

**[informação sigilosa]**

## 3. Recomendações emitidas

As atividades de auditoria incluem o monitoramento das recomendações, que diz respeito ao acompanhamento das ações desenvolvidas pelas áreas organizacionais para aprimoramento do sistema de governança, gerenciamento de riscos e controles. Quando implementadas, a Auditoria verifica, como pré-requisito para baixa, a suficiência das ações adotadas, a resolução da fragilidade identificada e a minimização dos riscos associados.

Em 2018 a Auditoria Interna emitiu 163 recomendações para diversas unidades da Companhia. Considerando o estoque de recomendações de anos anteriores, foi certificada a implementação de 136 ações. Não houve recomendação que tenha sido finalizada pela assunção de riscos pela gestão. Ao final do exercício, o estoque de recomendações totalizava 136 ações.

A Auditoria acompanha ainda o cumprimento de determinações dos órgãos de controle externo e, quando demandada, acompanha também recomendações do Conselho de Administração (CONAD) e Conselho Fiscal (COFIS).

**[informação sigilosa]**

## 4. Maturação dos processos empresariais

A Auditoria Interna adota escala de cinco níveis, para fins de avaliação da maturidade dos processos empresariais no que tange ao sistema de governança, gerenciamento de riscos e controles. Cada relatório de auditoria contempla, com base nessa sistemática, a classificação das atividades, subprocessos e processos.

**[informação sigilosa]**

As fragilidades identificadas estão registradas nos respectivos relatórios de auditoria. As ações necessárias para regularização das deficiências e mitigação dos riscos associados foram objeto de recomendações específicas. O nível de maturidade dos processos e subprocessos avaliados encontra-se detalhado no Anexo 1.

[informação sigilosa]

## 5. Ações de capacitação

As ações de capacitação dos funcionários da Auditoria Interna estão segmentadas em três áreas de conhecimento: auditoria e gestão de riscos; empresa, processos e negócios; gestão, trabalho e carreira. A participação dos funcionários em eventos internos e externos fundamenta-se na identificação de necessidades individuais e da Unidade e na alocação mais otimizada de recursos.

A seleção das soluções de capacitação mantém consonância com o caráter multidisciplinar das atividades de auditoria. Além disso, adotamos como premissa a realização de, no mínimo, 40 horas de capacitação para cada funcionário da Unidade. Em 2018, todos os gerentes e auditores cumpriram essa meta. Com o total de 1.072 horas de treinamento, a capacitação alcançou a média de 67 horas/funcionário (quadro abaixo).

A Unidade tem buscado suprir as necessidades de capacitação por meio de treinamentos internos, customizados a partir das carências do quadro de auditores e fundamentados na realidade empresarial. Nesse sentido, desenvolvemos e aplicamos o curso *Desenvolvimento de competências comportamentais*. Esse treinamento objetiva desenvolver competências pessoais e interpessoais, essenciais para maximizar a experiência no trabalho e amplificar a entrega de resultados conforme princípios e objetivos organizacionais almejados.

A Auditoria incentiva também a participação em eventos promovidos por instituições públicas e empresas especializadas do mercado. Destacam-se, nesse contexto, os cursos *Auditoria de tecnologia da informação (TI)* e *Fraudes*, promovidos pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil). Ressalta-se também a participação em congressos e seminários, a exemplo do *Congresso latino-americano de auditoria interna*, *Encontro nacional de auditoria interna do Banco do Brasil*, *Encontro de auditores internos governamentais no Rio de Janeiro* e *Encontro de auditorias internas das estatais de TIC do Governo Federal*.

| Curso   | Área                         |                               |                             | Carga horária | Qtde. func. | Total horas |
|---|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------|-------------|-------------|
|   | Auditoria e gestão de riscos | Empresa, processos e negócios | Gestão, trabalho e carreira |               |             |             |
| Auditoria de tecnologia da informação (TI)  | X                            |                               |                             | 32            | 1           | 32          |
| Fraudes   | X                            |                               |                             | 24            | 1           | 24          |
| Encontro nacional de auditoria interna do Banco do Brasil                           | X                            |                               |                             | 16            | 1           | 16          |
| Congresso latino-americano de auditoria interna – 23ª. edição                       | X                            |                               |                             | 15            | 3           | 45          |
| Auditoria contábil  | X                            |                               |                             | 10            | 1           | 10          |
| Encontro de auditores internos governamentais no Rio de Janeiro – 1ª. edição        | X                            |                               |                             | 8             | 1           | 8           |
| Encontro de auditorias internas das estatais de TIC do Governo Federal – 1ª. edição | X                            |                               |                             | 8             | 3           | 24          |
| Normas internacionais de contabilidade  |                              | X                             |                             | 16            | 1           | 16          |



|   |  |   |   |    |    |              |
|---|--|---|---|----|----|--------------|
| Responsabilização administrativa de pessoas jurídicas   |  | X |   | 15 | 2  | 30           |
| Contabilidade tributária  |  | X |   | 12 | 1  | 12           |
| Sistema de escrituração digital das obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas (E-Social) |  | X |   | 12 | 1  | 12           |
| Fundamentos de governança de TI   |  | X |   | 12 | 1  | 12           |
| Workshop sobre processo administrativo de responsabilização – 1ª. edição                          |  | X |   | 7  | 1  | 7            |
| Desenvolvimento de competências comportamentais   |  |   | X | 32 | 13 | 416          |
| Programa de <i>assessment</i>   |  |   | X | 24 | 1  | 24           |
| Programa Ascensão Profissional Executivos – Etapa Desenvolvimento (BB)                            |  |   | X | 96 | 1  | 96           |
| Encontro nacional de gestores da BBTS   |  |   | X | 20 | 3  | 60           |
| Brigada voluntária de incêndio  |  |   | X | 16 | 1  | 16           |
| Gestão com equipes  |  |   | X | 16 | 1  | 16           |
| Oficina de gestão do clima organizacional   |  |   | X | 16 | 1  | 16           |
| Diversos – 73 tipos de cursos   |  | X | X | -  | 16 | 180          |
| <b>Total de horas</b>   |  |   |   |    |    | <b>1.072</b> |

## 6. Fatos relevantes afetos a recursos, estrutura e trabalhos

A Auditoria Interna utiliza, para planejamento e desenvolvimento dos trabalhos, abordagem metodológica desenvolvida a partir de melhores práticas, estruturas conceituais divulgadas por órgãos de fiscalização e controle, literatura especializada e diretrizes estabelecidas pelo controlador Banco do Brasil. O referencial adotado tem como princípios o atendimento às necessidades das partes interessadas, a cobertura integral da Empresa, a aplicação de modelo único para avaliação dos processos empresariais e a avaliação de diferentes componentes dos fluxos empresariais.

A Unidade de Auditoria encontra-se estabelecida em duas localidades – Brasília e Rio de Janeiro. O quadro de pessoal da Unidade conta com 16 funcionários – 1 auditor-geral, 1 gerente de divisão, 1 gerente de setor, 12 auditores e 1 técnico administrativo.

A Unidade de Auditoria Interna da BB Tecnologia e Serviços (BBTS) estabeleceu, em dezembro/2018, o Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ), como forma de promover a avaliação e a melhoria contínua dos seus processos de trabalho, dos produtos emitidos e da eficácia e eficiência da atividade desenvolvida na Empresa.

A avaliação da qualidade, a ser aplicada em 2019, busca cobrir aspectos essenciais da atividade de auditoria interna desenvolvida na Companhia e os impactos da sua atuação. Para tanto, a abordagem contempla avaliações internas e externas, aplicadas de forma sistemática e por diferentes fontes. Os resultados das avaliações devem apontar aspectos positivos a serem mantidos e pontos a aprimorar. Reportes com essas informações serão apresentados ao Comitê de Auditoria (COAUD) e ao Conselho de Administração (CONAD), colegiados aos quais compete a supervisão dos trabalhos desenvolvidos pela Unidade na Empresa.

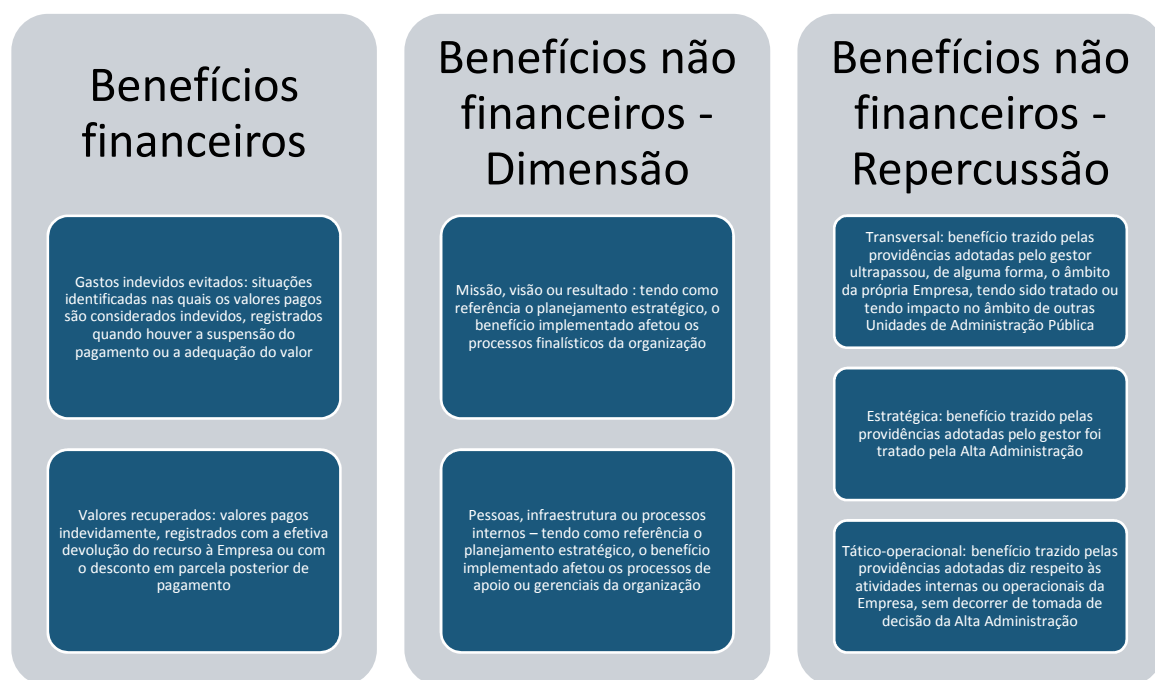
## 7. Benefícios da atuação da Auditoria Interna

Os trabalhos da Auditoria Interna têm como objetivo contribuir para que a Empresa possa melhorar as suas operações. Para tanto, a Unidade vale-se de abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e proporcionar maior eficácia ao sistema de governança, gerenciamento de riscos e controle.

Conforme conceitos estabelecidos pela Instrução Normativa nº 4, de 11/06/2018, emitida pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), os benefícios decorrentes da atividade de auditoria interna podem ser financeiros ou não financeiros, assim conceituados:

- Benefício financeiro: benefício representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrente de recuperação de prejuízos.
- Benefício não financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre impacto positivo na gestão de forma estruturante, tal como melhoria gerencial, melhoria nos controles internos e aprimoramento de normativos e processos, devendo sempre que possível ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Esses benefícios, ainda de acordo com o citado regulamento, são classificados nas classes citadas abaixo.



Tendo em vista essas premissas, os trabalhos de auditoria contribuíram, por meio dos relatórios e das recomendações emitidas, para aprimoramento dos processos empresariais. Elencamos abaixo as principais ações implementadas em 2018 pelas diferentes áreas da Companhia que produziram benefícios não financeiros. Não foram contabilizados benefícios financeiros no exercício de 2018<sup>1</sup>. Essas informações, de acordo com instruções da CGU, devem ser reportadas àquele órgão<sup>2</sup>.

#### [informação sigilosa]

Acrescentam-se a esses resultados os reflexos decorrentes das apurações de irregularidades elencadas neste documento, também considerados como benefícios não financeiros para efeito da Instrução Normativa nº 4. Os trabalhos concluídos em 2018 inserem-se nas dimensões “Pessoas, infraestrutura ou processos internos” e “Missão, visão ou resultado”, com repercussão “Estratégica” e “Tático-operacional”.

<sup>1</sup> O artigo 3º da Instrução Normativa nº 4, de 11/06/2018, estabelece o prazo de 6 meses para início da contabilização dos benefícios financeiros e de 12 meses para início da contabilização dos benefícios não financeiros.

<sup>2</sup> A CGU, em comunicado de 22/01/2019, desobrigou o envio das informações relativas ao exercício de 2018, o que deverá ocorrer quando do encerramento do exercício de 2019.

Os principais benefícios vinculados às apurações referem-se à inibição imediata de procedimentos inadequados, ao reposicionamento de atuação e à conscientização do corpo funcional quanto à dimensão de suas responsabilidades e importância da correta condução de suas atividades, além da melhoria dos processos. Ainda nesse contexto, o tempestivo tratamento das ocorrências possibilita a percepção, pelo quadro de funcionários, da relevância com que assuntos disciplinares são conduzidos pela Companhia, o que também se traduz em benefícios sob a ótica da cultura organizacional.

## **Anexo 1 – Processos empresariais: criticidade e maturidade**

**[informação sigilosa]**