

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 2019.

O documento foi apreciado pelo Comitê de Auditoria em 27/02/2020 e aprovado pelo Comitê de Administração da empresa em 28/02/2020.

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.

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.....	8
8. Programa de qualidade.....	9
Anexo 1 – Processos empresariais: criticidade e maturidade	10

Apresentação

O presente Relatório Anual de Auditoria Interna (RAINT), elaborado pela Unidade de Auditoria Interna da BB Tecnologia e Serviços (BBTS), contempla informações acerca das atividades desenvolvidas no exercício de 2019 e 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 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.

A Auditoria Interna realizou em 2019 os 12 trabalhos de avaliação de processos previstos no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), que resultaram na emissão de 200 recomendações para diferentes áreas organizacionais. Além disso, a Unidade concluiu 15 trabalhos de apuração de irregularidades e 9 outros trabalhos de caráter específico.

Para obtenção desses resultados a Unidade conta com o contínuo aperfeiçoamento do quadro de pessoal, por meio da participação em treinamentos internos e externos, além do estímulo ao autodesenvolvimento. Também são desenvolvidos e aplicados pela própria Auditoria Interna eventos de capacitação compatíveis com as necessidades da equipe e alinhados à realidade organizacional.

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), 17 de fevereiro de 2020

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), com indicação daqueles 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 Empresa, 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.
- VIII. análise consolidada dos resultados do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ).

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 fluxos de trabalho 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, falhas e ilícitos.

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 e como pré-requisito para baixa, a área de Auditoria verifica 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 em razão de sua 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 2019 se inserem no segundo ano do ciclo trienal de auditoria 2018-2020.

A Auditoria Interna realizou em 2019 os 12 trabalhos de auditoria previstos no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT). Esse conjunto de realizações abarcou 10 diferentes processos empresariais, 24 subprocessos e 42 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

A apuração de irregularidades consiste 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 2019 foram concluídos os 6 trabalhos de apuração que permaneceram pendentes de conclusão ao final de 2018.

[informação sigilosa]

Ainda em 2019 foram iniciados 18 trabalhos de apuração de irregularidades. Entre esses, 9 foram concluídos e 7 encontravam-se em andamento ou aguardavam providências (posição: 31/12/2019). Outras 2 apurações foram finalizadas na fase de análise preliminar, no âmbito da Auditoria Interna.

[informação sigilosa]

2.4 Demais trabalhos

Os demais trabalhos – demandas de caráter específico não abrangidas pela aplicação das metodologias de avaliação dos processos empresariais ou 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 2019 foram concluídos os 2 trabalhos remanescentes do exercício de 2018.

[informação sigilosa]

Ainda em 2019, 7 demandas foram concluídas, 2 tiveram a realização prejudicada e 2 encontravam-se em andamento ou aguardavam providências (posição: 31/12/2019). Dentre os trabalhos listados abaixo, somente os 6 primeiros tiveram a realização prevista no PAINT 2019.

[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 2019 a Auditoria Interna emitiu 200 recomendações para diversas unidades da Companhia. Considerando o estoque de recomendações de anos anteriores, foi certificada a implementação de 203 ações. Não houve recomendação finalizada pela assunção de riscos pela gestão. Ao final do exercício o estoque de recomendações totalizava 133 ações.

A Auditoria acompanha ainda o cumprimento de determinações dos órgãos de controle externo e da auditoria externa 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.

Os trabalhos realizados em 2019 permitem concluir que os subprocessos avaliados encontram-se majoritariamente no terceiro nível de maturidade desse modelo (quadro abaixo). Comparativamente ao exercício anterior, esse panorama denota evolução quanto à implementação de mecanismos de mitigação de riscos e controles. Além disso, pode-se concluir que a dinâmica organizacional conta com avanços em instrumentos de gerenciamento, embora ainda haja fragilidades cujos impactos podem ser significativos para os resultados da Empresa.

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 capacitações 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. Os treinamentos vinculados à Auditoria Interna totalizaram 1.165 horas, perfazendo a média de 72,8 horas/ano por funcionário. Outros treinamentos de iniciativa corporativa e autoinstrucionais/UniBBTS também compuseram a formação da equipe (quadro abaixo).

A Unidade também 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 *Pessoas de alta performance*, com vistas a desenvolver competências que maximizem o alcance de objetivos organizacionais relevantes, em linha com diretrizes da Empresa.

A Auditoria Interna ainda incentiva a participação em eventos promovidos por instituições públicas e empresas especializadas do mercado. Destacam-se, nesse contexto, os cursos *Gerenciamento de Riscos Empresariais (COSO ERM)* 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 Brasileiro de Auditoria Interna (Conbrai)* e do *Fórum Brasileiro de Atividade de Auditoria Interna Governamental - CGU*.

Curso	Área			Carga horária	Qtde. func.	Total horas
	Auditoria e gestão de riscos	Empresa, processos e negócios	Gestão, trabalho e carreira			
10º Fórum Brasileiro de Atividade de Auditoria Interna Governamental	X			16	2	32
39º Congresso Brasileiro de Auditoria Interna	X			14	3	42
Contabilização de Benefícios da Auditoria Interna	X			10	2	20
Controle Disciplinar	X			16	2	32

Curso	Área			Carga horária	Qtde. func.	Total horas
	Auditoria e gestão de riscos	Empresa, processos e negócios	Gestão, trabalho e carreira			
COSO ERM – Enterprise Risk Management	X			32	4	128
Fraudes	X			24	1	24
Congresso Nacional de Inteligência Fiscal e Sped		X		20	1	20
Contabilidade como Ferramenta de Prevenção à Lavagem de Dinheiro		X		12	1	12
Agile & Scrum Foundations		X		12	4	48
ISO 9001 – Interpretação dos Requisitos		X		16	1	16
Licitações, Pregão e Registro de Preços – Legislação Básica		X		30	1	30
Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais		X		10	1	10
Lei Anticorrupção – Responsabilidade da Pessoa Jurídica		X		18	1	18
Alta Performance Pessoal			X	36	4	144
Líder do Futuro II			X	32	1	32
Gestão 3.0			X	21	3	63
Liderança			X	23	2	46
Pessoas de Alta Performance (treinamento interno da Audit)			X	32	14	448
Subtotal de horas						1.165
Acelera BBTS				36	2	72
Imersão Estratégica BBTS				16	1	16
Brigada Voluntária de Incêndio				16	7	112
Formação de Educadores				37	2	74
Entrevista de Seleção – Fundamentos e Práticas				10	1	10
Programa de Ascensão Profissional - Executivos				48	1	48
Outros (autoinstrucionais/UniBBTS)					16	424
Total de horas						1.921

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, no final do exercício, contava 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) aplicou, no último exercício, as ações previstas no 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. Os resultados são apresentados no tópico 8.

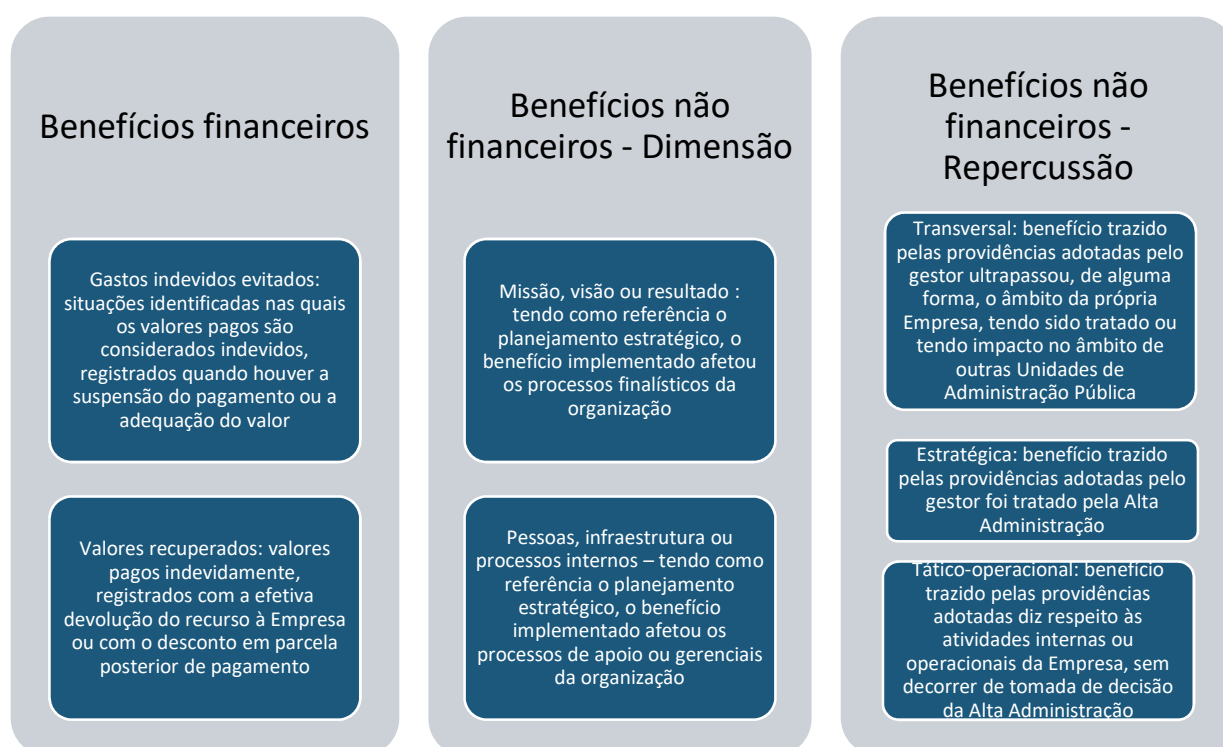
7. Benefícios da atuação da Auditoria Interna

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 elencadas 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 2019 pelas diferentes áreas da Companhia que produziram benefícios não financeiros. Não foram contabilizados benefícios financeiros no exercício de 2019.

[informação sigilosa]

Acrescentam-se a esses resultados os reflexos decorrentes das apurações de irregularidades indicadas neste documento, também considerados como benefícios não financeiros para efeito da Instrução Normativa nº 4. Os trabalhos concluídos em 2019 inserem-se nas dimensões “Pessoas, infraestrutura ou processos internos” e “Missão, visão ou resultado”, com repercussão “Estratégica” e “Tático-operacional”.

Os principais benefícios vinculados às apurações referem-se à inibição imediata de procedimentos inadequados, reposicionamento de atuação e conscientização do corpo funcional quanto à dimensão de suas responsabilidades e importância da correta condução de 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.

8. Programa de qualidade

O programa de qualidade da Unidade da Auditoria Interna busca cobrir aspectos essenciais da atividade desenvolvida na Companhia e os impactos da sua atuação. Para tanto, a abordagem contempla avaliações aplicadas de forma sistemática e por diferentes fontes. Os resultados das avaliações apontam aspectos positivos a serem mantidos e pontos com possibilidade de melhoria.

No exercício de 2019 as avaliações realizadas permitem concluir que os trabalhos e as atividades de auditoria mantêm aderência aos padrões e aos objetivos estabelecidos. As práticas adotadas apresentam-se em conformidade com as normas profissionais e de conduta aplicáveis. A sistemática utilizada tem contribuído para melhoria dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança.

A autoavaliação realizada pelos auditores, após a conclusão dos trabalhos, indica que as equipes buscam alinhamento com os referenciais definidos para atendimento aos padrões de desempenho, à conduta ética e à postura profissional. Além disso, os procedimentos de planejamento, execução e comunicação de resultados contribuem para o alcance dos objetivos.

A avaliação realizada junto aos gestores das áreas auditadas, após a finalização do trabalho de auditoria, aponta resultados satisfatórios relativamente ao processo de auditoria, relatório produzido e conduta profissional dos auditores. Os conceitos emitidos denotam concordância com os procedimentos previstos de abertura, desenvolvimento e encerramento do trabalho.

Na avaliação da atividade, realizada pela própria Unidade, verifica-se a conformidade da atuação com os padrões normativos e operacionais estabelecidos. Em particular, resta a aprovação de estatuto da Auditoria Interna, em fase de elaboração.

A pesquisa de percepção ampla realizada ao final do exercício junto à Alta Administração da Empresa indica, como resultado, percepção positiva quanto à atuação da Unidade e à agregação de valor promovida pela atividade de auditoria interna.

Com base nesses resultados, avalia-se que o nível de maturidade das atividades desenvolvidas pela Auditoria Interna na BBTS situa-se no nível 4 (gerenciado), considerando escala que vai do nível 1 (inicial) até o nível 5 (otimizado). Nesse patamar as atividades apresentam efetivo ambiente de controle, com avaliação frequente e documentada e acompanhamento contínuo para solucionar eventuais fragilidades detectadas.

Anexo 1 – Processos empresariais: criticidade e maturidade

[informação sigilosa]