

## **NOTA**

A Auditoria Interna da BB Tecnologia e Serviços (BBTS), em atendimento ao art. 20 da Instrução Normativa nº 9, de 09/10/2018, da Controladoria-Geral da União, publica o presente Relatório Anual de Auditoria (Raint), referente ao exercício de 2020.

O conteúdo do presente documento foi apreciado pelo Comitê de Auditoria em 25/02/2021, aprovado pelo Comitê de Administração em 26/02/2021 e informado ao Conselho Fiscal da Empresa em 04/03/2021.

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 a sua proteção.

# Relatório Anual de Auditoria Interna – RAINT 2020



Auditoria Interna

Fevereiro/2021

## Sumário

Apresentação .....	2
1. Visão geral.....	3
2. Trabalhos realizados .....	4
2.1 Avaliação .....	4
2.2 Consultoria .....	4
2.3 Apuração de irregularidades.....	5
2.4 Demais trabalhos .....	5
3. Recomendações emitidas .....	5
4. Maturação dos processos empresariais .....	6
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 2020 e resultados dos trabalhos realizados.

Essa prática atende principalmente às exigências da Instrução Normativa nº 9, de 09/10/2018, emitida pela 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 2020 os 12 trabalhos de avaliação de processos previstos no Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), que resultaram na emissão de 142 recomendações para diferentes áreas organizacionais. Além disso, a Unidade concluiu 15 trabalhos de apuração de irregularidades e outros 9 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 incentivo ao autodesenvolvimento. Estimulamos no exercício findo a realização de treinamentos remotos, em virtude da pandemia de coronavírus.

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), 18 de fevereiro de 2021

José Cláudio Vieira  
Gerente Executivo e.e.

## 1. Visão geral

Conforme estabelecido na Instrução Normativa nº 9, de 09/10/2018, emitida pela 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, gerenciamento de risco e 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 controles.

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 área de 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 qualifique como 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, 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 2020 se inserem no terceiro ano do ciclo trienal de auditoria 2018-2020. Por essa razão, elaboramos o relatório de fechamento desse ciclo, que contempla visão geral da Organização e de cada um dos processos empresariais que compõem o universo auditável.

A Auditoria Interna realizou em 2020 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 31 atividades. Além disso, contemplou o trabalho de fechamento do ciclo.

**[informação sigilosa]**

### 2.2 Consultoria

O trabalho de consultoria consiste na análise de documentos 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 2020 foram concluídos os 6 trabalhos de apuração que permaneceram pendentes de conclusão ao final de 2019, além de 1 encerrado na análise preliminar. Os prazos para apuração foram impactados no exercício pela Medida Provisória nº 928, de 23/03/2020, a qual suspendeu os atos processuais que dependiam de manifestação dos acusados.

**[informação sigilosa]**

Ainda em 2020 foram iniciados 12 trabalhos de apuração de irregularidades. Entre esses, 9 foram concluídos e 3 encontravam-se em andamento ao final do período.

**[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 2020 foram concluídos os 2 trabalhos remanescentes do exercício de 2019.

**[informação sigilosa]**

Em 2020 foram iniciados 10 trabalhos dessa natureza. Entre esses, 7 demandas foram concluídas, 1 teve a realização prejudicada (por inclusão em trabalho de avaliação de processo) e 2 encontravam-se em andamento ao final do período. Dentre os trabalhos listados abaixo, somente os 2 primeiros tiveram a realização prevista no PAINT 2020.

**[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 2020 a Auditoria Interna emitiu 142 recomendações para diversas unidades da Companhia. Considerando o estoque de recomendações de anos anteriores, foi certificada a implementação de

152 ações. Não houve recomendação finalizada pela assunção de riscos pela gestão. Ao final do exercício o estoque de recomendações totalizava 123 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 2020 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 no ano findo totalizaram 1.401 horas, sendo que todos os funcionários cumpriram a meta estabelecida. Os cursos podem ser fornecidos institucionalmente (via Universidade Corporativa UniBBTS) ou contratados no mercado. A realização pode ocorrer tanto durante o expediente, segundo normas da Empresa, quanto fora do horário de trabalho por iniciativa dos empregados.

Curso	Área			Carga horária	Qtde. func.	Total horas
	Auditoria e gestão de riscos	Empresa, processos e negócios	Gestão, trabalho e carreira			
Auditoria em tecnologia da informação	X			30	1	30
Prevenção e detecção de cartéis	X			30	1	30
Auditoria baseada em risco	X			25	1	25

Curso	Área			Carga horária	Qtde. func.	Total horas
	Auditoria e gestão de riscos	Empresa, processos e negócios	Gestão, trabalho e carreira			
Segurança e auditoria	X			25	1	25
Auditoria e controle	X			20	1	20
Licitação		X		120	1	120
Direito do trabalho		X		86	1	86
Gestão com pessoas		X		60	1	60
Planejamento estratégico		X		60	1	60
Gestão de pessoas		X		50	1	50
Direito tributário		X		40	1	40
Gestão estratégica		X		40	1	40
Direito do consumidor		X		40	1	40
Satisfação do cliente		X		40	1	40
Direito administrativo		X		35	1	35
Direito processual do trabalho		X		30	1	30
Noções de licitação		X		30	1	30
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)		X		20	1	20
Direito tutelar do trabalho		X		16	1	16
Outros	x	X	X		14	604
<b>Total de horas</b>						<b>1.401</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 passou a se concentrar, em 2020, integralmente em Brasília, a partir da realocação física de área então instalada no Rio de Janeiro. Seguindo o novo *design* organizacional da Empresa, a Unidade passou a se estruturar com 2 gerências de divisão.

A dotação de pessoal da Unidade conta com 15 funcionários – 1 auditor-geral (na função de gerente executivo), 2 gerentes de divisão e 12 auditores – segmentados nos níveis Máster, Sênior, Pleno e Júnior. O enquadramento dos funcionários ao plano de funções então implantado pela Empresa deu-se por meio de processo seletivo com participação de todos os funcionários da Unidade. O preenchimento de vagas remanescentes ocorreu a partir de processo seletivo aberto a todos funcionários da Companhia. O auditor-geral comunicou a renúncia à função, com efeitos a partir de 27/11/2020.

No último ano, a pandemia de coronavírus exigiu a adoção, pela Empresa, de alternativas que pudessem minimizar os impactos adversos à saúde dos trabalhadores. Acompanhando as orientações da Companhia, a Unidade de Auditoria Interna adotou soluções de teletrabalho e passou a utilizar mais intensamente ferramentas colaborativas, inclusive na realização de treinamentos remotos. O trabalho presencial, quando utilizado, levou em consideração o distanciamento entre os empregados

e a adoção de medidas protetivas recomendadas.

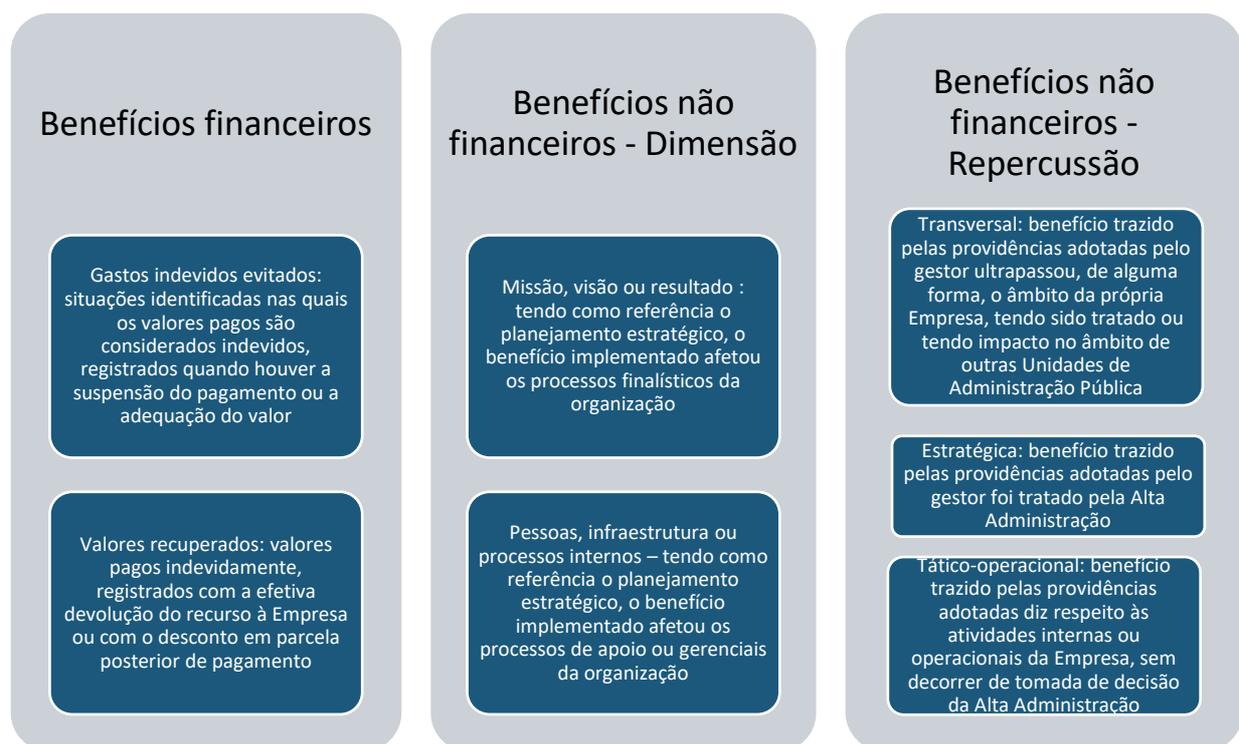
## 7. Benefícios da atuação da Auditoria Interna

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 pela 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 2020 pelas diferentes áreas da Companhia que produziram benefícios não financeiros. Não foi registrada a contabilização de benefícios financeiros no exercício.

**[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 2020 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 2020 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. 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 enquadra-se como gerenciado – nota final de 4,65 –, 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]**