

APRESENTAÇÃO - 31/05/2003

46º PAINEL TELEBRASIL

**“Novo Governo - Perspectivas Evolutivas
do Setor de Telecomunicações na Nova
Administração do Estado”**

Palestra: “Fraudes nas Organizações”

**(Com ênfase no segmento de
telecomunicações)**



I - Fraudes nas Organizações

⇒ **Fraude e Erro**

⇒ **Situações de Fraudes em telecomunicações**

II - Lei Sarbanes - Oxley - 2002



a) Fraude e Erro

- Manipulação, falsificação ou alteração de registros ou documentos;
- Apropriação indébita de ativos;
- Supressão ou omissão de transações;
- Registro de transações sem comprovação e
- Aplicação de práticas contábeis indevidas.



b) Fraude e Erro

- Avanço tecnológico;
- Novos instrumentos financeiros;
- Técnicas de administração;
- Competição acirrada e
- agency.



c) Fraude e Erro

Responsabilidade da administração

- Prevenção e identificação da fraude e/ou erro;
- Elaboração e manutenção do sistema contábil e de controle interno.



d) Fraude e Erro

Responsabilidade do Auditor

- Avaliar o risco de ocorrência de forma a ter grande probabilidade de detectar erros ou fraudes que impliquem efeitos relevantes nas demonstrações contábeis.



e) Fraude e Erro

Responsabilidade do Auditor

- Solicitar à administração informações sobre fraudes e/ou erros identificados por ela;
- Comunicar à administração, com sugestão de medidas corretivas, as fraudes/erros que tenha descoberto mencionando o impacto que se reproduzirá no parecer.



f) Fraude e Erro

Possíveis Indícios de Fraude

- Respostas mentirosas ou evasivas;
- Vida pregressa;
- Ambiente de controle interno ruim;
- Concentração de decisões em uma pessoa e
- Desempenho destoante do mercado.



Situações de Fraudes em Telecomunicações



Cadeia de Processos de Geração de Receitas

Processos Gerais



Focos de Evasão



Processos Operacionais





Venda

Processo de recepção de pedidos e comercialização de serviços para clientes, que dá origem ao processo de instalação e ativação. Abrange desde a contratação até a entrega (instalação e/ou ativação). A venda de serviços telefônicos em geral é captada através do *call center* e os serviços de comunicação de dados (circuitos dedicados e de redes comutadas, de *pacotes* ou *frame relay*), assim como projetos especiais de telecomunicações, são comercializados através de equipes de vendas das áreas de negócios.

Pontos de fraudes

- O processo de inscrição para atendimento de habilitação de terminais não certifica os dados apresentados pelo cliente para cadastramento, possibilitando a fraude de subscrição.
- A liberação de isenção de serviços pode ser atribuída por qualquer usuário.
- No processo de venda para cliente empresariais não é efetuada análise da capacidade financeira da empresa.





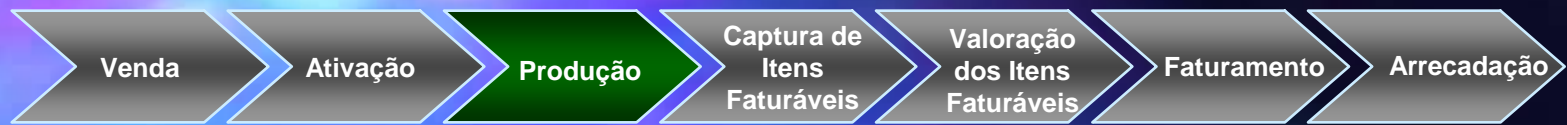
Ativação

Além da instalação e/ou ativação de serviços contratados, incluídas no processo de venda, esse processo engloba as rotinas de mudanças de endereço e desativações de serviços para clientes assim como mudanças na rede, tais como expansões, provisionamento e remanejamento de terminais, alterações de configuração de centrais e de rotas.

Pontos de fraudes

- Instalação sem conferência dos dados cadastrais do cliente
- Instalação de meio de acesso sem a respectiva emissão de ordem de serviço
- Instalação de serviços nas centrais sem o cadastramento dos serviços.
- Desativação do serviço sem desativação nas centrais.





Do ponto de vista de faturamento, o processo de produção reflete o registro de uso dos serviços para efeito de tarifação, mediante contadores de pulsos no serviço medido, bilhetes de ligações a cobrar, interurbanas, de serviço móvel celular e de serviços de dados e internet, quando aplicável.

Pontos de fraudes

- Alteração de cadências de contagem de pulsos para terminais convencionais, ISDN e TP.
- Exclusão de bilhetagem nas centrais bilhetadoras.
- Utilização de terminais públicos - TP
- Utilização de terminais vagos
- Utilização por terceiros de terminais de clientes (gatos)
- Utilização de nossa rede local sem a devida remuneração (by pass)
- Programação de serviços diretos nas centrais.





Captura de Itens Faturáveis

No Serviço Medido os pulsos são registrados em contadores associados aos terminais e esses registros são coletados uma vez por mês para apuração da quantidade de pulsos cursados, mediante diferença em relação ao registro do mês anterior. No Serviço Interurbano, Fixo-Móvel e A Cobrar, os bilhetes são registrados em fitas ou coletados e transmitidos automaticamente pelo sistema de mediação. Os itens faturáveis de natureza fixa, como assinatura, habilitação, mensalidades, são extraídos diretamente do cadastro.

Pontos de fraudes

- Alteração de arquivos de itens faturáveis
- Os processos de coleta e transmissão registros do serviço medido e bilhetado não totalmente automatizados
- Existência de mais de um cadastro





Valoração
dos Itens
Faturáveis

O processo de valoração dos itens faturáveis se dá através do sistema para os serviços bilhetados, A Cobrar, IU e Fixo-Móvel, e pelo próprio sistema de faturamento para o Serviço Medido. Concorrem para o processo de faturamento regras de negócios com condições de descontos em produtos e para projetos especiais de clientes corporativos.

Pontos de fraudes

- Alteração de programas dos sistemas
- Comercialização de produtos sem que tenham sido criados no nível de sistema.





Faturamento

O processo de faturamento dos serviços de telecomunicações é suportado por sistema específico

Pontos de fraudes

- Alteração de programas dos sistemas
- Isenção de cobrança de serviços e assinatura





O processo de arrecadação e cobrança é suportado pelo mesmo sistema de faturamento

Pontos de fraudes

- Terminais indevidamente cadastrados como *não bloqueáveis*.
- Clientes usando de má fé e sendo beneficiados com o parcelamento



II - Lei Sarbanes - Oxley - 2002

a) Destaques da Lei:

- Novas e severas regras;
- Constituição do comitê de auditoria e
- Ênfase à independência dos auditores.



b) Visão de independência da SEC (órgão que fiscaliza mercado de capitais - EUA):

- **O auditor independente está proibido:**
 - (1) Assumir o papel da gerência;
 - (2) Auditar o seu próprio trabalho e
 - (3) Servir como advogado de seu cliente de auditoria.



c) Auditores independentes estão proibidos de executar os serviços a seguir:

- Contabilidade ou outros serviços relacionados aos registros contábeis;
- Desenvolvimento e implantação de sistema de informações financeiras;
- Serviços de avaliação e valorização e
- Serviços atuariais.



c) Auditores independentes estão proibidos de executar os serviços a seguir:

- Terceirização de auditoria interna;
- Funções administrativas ou de recursos humanos;
- Serviços de corretagem, consultoria de investimentos ou serviços bancários de investimento e
- Serviços jurídicos e serviços especializados não relacionados à auditoria.



d) **Compete ao Comitê de Auditoria:**

- Indicar e aprovar a contratação e a remuneração do auditor independente bem como supervisionar o seu trabalho;
- Que seus membros sejam independentes e
- Divulgar que pelo menos um dos membros é um especialista financeiro.



d) **Compete ao Comitê de Auditoria:**

- Estabelecer procedimentos relativos a reclamações e informações anônimas sobre:
 - ⇒ Assuntos contábeis;
 - ⇒ Assuntos de auditoria e de controles internos;
 - ⇒ Assuntos apresentados por funcionários;
- Aprovar previamente os serviços de auditoria e aqueles não relacionados à auditoria
- Contratar qualquer especialista que julgue necessário



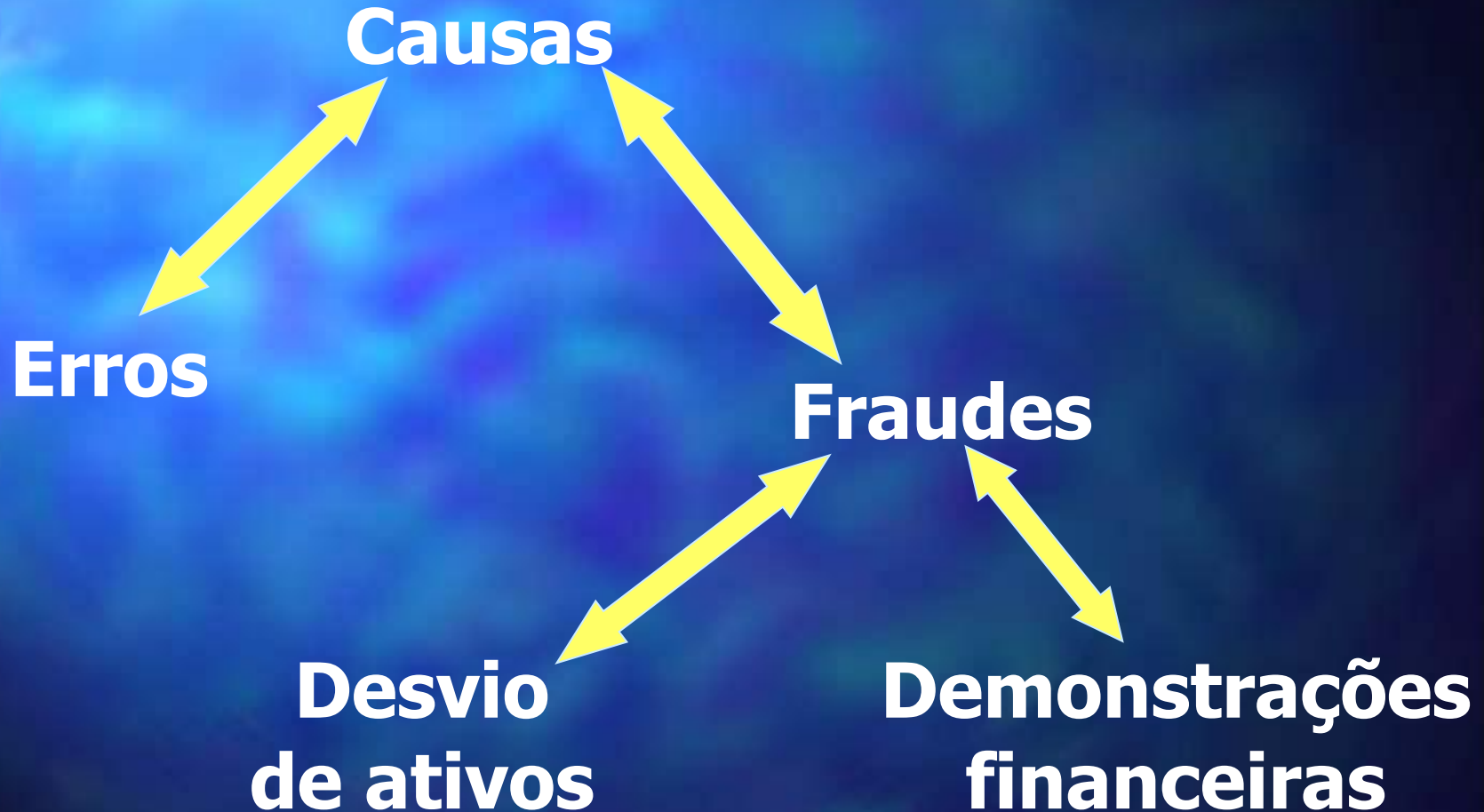
e) Statement on Auditing Standards 99 (SAS 99):

- Considerações de fraudes nas demonstrações financeiras auditadas;
- Auditoria das DF's dos períodos iniciados a partir de 15/12/2002 e
- SAS 99 - Um novo guia das responsabilidades do auditor para identificar, avaliar e responder aos riscos de incorreções relevantes nas DF's proveniente de fraudes.



SAS 99

CAUSAS DAS INCORREÇÕES



SAS 99

Dois Tipos de Fraudes

- **Demonstrações Financeiras**

- ⇒ Falsificação de registros contábeis
- ⇒ Omissão de transações

- **Desvio de Ativos**

- ⇒ Roubo de ativos
- ⇒ Pagamentos fraudulentos



SAS 99

O triângulo da Fraude

1. Incentivo ou Pressão



2. Oportunidade

3. Atitude -
Racionalidade



BKR - LOPES, MACHADO

Qualificada para prestação dos serviços comentados

- Sócios
 - Mário Vieira Lopes
 - Jorge Ribeiro

e-mail: rj@bkr-lopesmachado.com.br

Tel.: (0xx-21) 2220-4426

