



ANÁLISE E GESTÃO DE RISCO DE EMPRESAS VIRTUAIS

André Ricci da Costa
Graduando em Ciências Contábeis – UNI-FACEF
andrericcidacosta@gmail.com

Maria Gabriela Silva
Graduanda em Ciências Contábeis – UNI-FACEF
mariagabrielasilva@gmail.com

Thalisa Maria Jati Gilberto – Orientadora
Mestre em Administração – UNI-FACEF
thalisagilberto@gmail.com

Resumo: A análise de riscos de uma empresa é essencial para que o gestor identifique os riscos que serão enfrentados, buscando prevenir-se para que consiga alcançar seus objetivos. Esta análise é fundamental para o fortalecimento dos controles internos e a melhoria dos processos da contabilidade gerencial. Este artigo tem como objetivo propor o uso da gestão de riscos nas empresas virtuais e será utilizada a metodologia descritiva. O resultado mostra que estas análises podem, além de levantar e avaliar os riscos oferecidos pelo mercado virtual, fornecer um complemento significativo para o gerenciamento contábil dentro da empresa. Esta ferramenta pode fazer a diferença dentro da organização, afinal, poderá prevenir ou mitigar os riscos, desenvolvendo uma gestão interna com maior qualidade e melhor desempenho. A importância da gestão de riscos deve-se ao desenvolvimento organizacional e a redução de ameaças que afetem a empresa virtual.

Palavras-chave: Riscos. Controles Internos. Contabilidade.

1 Introdução

O gerenciamento de risco ligado à empresa virtual está cada vez mais ganhando atenção dos empresários e investidores relacionados a esta atividade, pois, o uso da gestão de risco e controles internos proporciona uma identificação dos riscos que possam sofrer. Nesse sentido, o mercado virtual está buscando alternativas, que de tal forma consigam melhorar o seu desempenho na atividade.

A análise de risco está relacionada à prevenção e diminuição dos riscos, dessa forma, possibilitando melhores condições para o desenvolvimento das atividades. Do ponto de vista do cliente, a plataforma explorada deve passar segurança, apresentando ferramentas de contatos, e-mail, marketing,



frete, endereços, telefones, certificados de segurança a seu próprio aplicativo para dispositivos móveis. Assim, cria-se um ambiente confiável de trabalho entre os provedores e consumidores.

Segundo o inciso XXXII do [Artigo 5º](#) da [Constituição Federal de 1988](#), é garantido o direito à defesa do consumidor. Neste sentido, essa proteção regula as relações entre compradores e vendedores, buscando garantir que os consumidores não sejam prejudicados em uma compra, por exemplo. Desta forma, a principal meta das empresas é o bem-estar dos seus clientes no seu relacionamento de compra e venda. Portanto, o aprimoramento da gestão de risco vem integrando intensamente os estudos e pesquisas nesta área.

A empresa Jequití que têm sua plataforma virtual, por exemplo, utiliza o mecanismo de gestão de riscos. Neste caso é utilizada uma gestão terceirizada, o que é bem comum. A Jequití opera com o software oferecido pela empresa QualyTeam, que é especializada em gestão de riscos e referência em soluções simples. A QualyTeam trouxe não apenas a implantação de um software, agregou facilidades e confiabilidade ao processo de gestão de qualidade na empresa comenta Suellen Bellinassi, colaboradora da empresa Jequití. (QUALYTEAM, online).

Cada vez mais pesquisadores e organizações buscam estratégias para aumentar a garantia da segurança do seu negócio. Com isso, uma ferramenta que vem sendo muito utilizada é o controle interno, que possibilita a melhoria dos processos da contabilidade gerencial, avaliando os riscos propostos pelo mercado virtual e seus derivados. Esta ferramenta pode fazer a diferença dentro da organização, afinal, poderá prevenir ou mitigar os riscos, desenvolvendo uma gestão interna com maior qualidade e melhor desempenho. Neste contexto, o presente estudo tem por objetivo propor o uso da gestão de riscos nas empresas virtuais.

O estudo da relação gestão de risco e controle interno irá requerer o uso da metodologia descritiva, onde buscará identificar os riscos, avaliar as suas causas e consequências, bem como a adoção de respostas e tratamento dos riscos identificados, visando o fortalecimento dos controles internos e apoio à melhoria contínua dos processos organizacionais e contábeis.

Esta pesquisa será dividida em seções que apresentarão pontos importantes do processo de gestão de riscos. Será abordado o assunto de fraudes virtuais, quais são os processos desta gestão e como essa análise é importante para as empresas virtuais com foco na contabilidade.



2 Fraude no Ambiente Virtual

A análise de risco se caracteriza por situações geralmente ligadas à segurança, às fraudes em pagamentos, à logística e à própria marca, muito recorrentes nesse ambiente virtual. Esse tipo de acontecimento está relacionado aos riscos de mercado, ou seja, intercorrências presentes no ambiente de trabalho virtual que podem causar danos aos consumidores e aos provedores.

A taxa de tentativas de fraude no comércio eletrônico brasileiro aumentou 14% entre 2018 e 2019, **avançando de 2,20% para 2,52%**. Se considerarmos a estimativa de que o e-commerce brasileiro registrou 250 milhões de pedidos no ano passado, a taxa de 2,52% significa que **uma tentativa de fraude ocorre no país a cada 5 segundos – ou ainda que a cada 40 compras on-line, uma tem origem fraudulenta. (CARNEIRO, 2020).**

Conforme dados apresentados pela Konduto (online), empresa especializada no monitoramento de navegação na internet, pode-se analisar que os índices de fraude no mercado virtual cresceram consideravelmente de um ano para o outro. Isso se deve à vulnerabilidade apresentada pelas plataformas digitais no mercado virtual. Mas este aumento não se deve apenas pela vulnerabilidade dos sites, mas também da falta de atenção do consumidor, no qual são enganados por uma promoção imperdível ou por algum *phishing*, e-mails que geralmente se fazem passar por mensagens do banco ou de lojas e-commerce e que levam o consumidor a informar os dados de seu cartão ou conta a um site falso.

Para a proteção das operações de comércio virtual, é importante estar atento aos processos que vão além do ambiente de TI. Otimização e controles nos procedimentos de troca, proteção física dos estoques e gerenciamento dos riscos de transporte são fatores fundamentais para minimizar perdas no e-commerce, afirma Rodrigo Castro, diretor de riscos e performance na ICTS Protiviti. (CASTRO, online).

Portanto, é de extrema importância que o mercado virtual tenha um software de ótima qualidade, para, dificultar a ação de fraudadores. Além disso, é importante que os consumidores acompanhem sempre suas faturas de cartões de crédito, extratos bancários entre outras medidas. Hoje em dia é possível habilitar as notificações de aplicativos bancários para que dono do cartão saiba, em tempo real, quando uma compra é realizada e pode evitar prejuízos com isso.



Reduzir fraudes nas empresas é um dos principais desafios de gestores em todo o mundo. A estimativa, conforme a *Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE), é que as organizações percam

cerca de 5% do faturamento devido a fraudes, o que, projetado para o Produto Global Bruto, equivale a US\$ 3,7 trilhões desviados anualmente no mundo. A ACFE existe desde 1996 e, no ano passado, analisou 1.483 casos de fraude. (SANTOS, 2016).

De acordo com os dados apresentados, nota-se que a perda do faturamento devido a fraudes é uma porcentagem significativa, que pode ser evitada utilizando-se ferramentas como a gestão de riscos juntamente com uma contabilidade correta. “A auditoria independente contribui para dar mais transparência, o que ajuda a coibir as fraudes, mas vale destacar que o combate às fraudes cabe à própria companhia, destaca Geuma Nascimento, da TG&C”. (SANTOS, 2016).

3 Gestão de Riscos

Segundo Ferreira (2016) o gerenciamento de riscos tem como objetivo reduzir o número de incertezas que podem se materializar em problemas e minimizar o efeito daquelas que venham a ocorrer. Esta gestão é feita a partir de análises detalhadas diante das situações de risco.

Sell (1995), afirma que o gerenciamento de riscos é feito a partir do levantamento, da avaliação e do domínio sistemático dos riscos da organização fundamentado em princípios econômicos. Salienta também a importância do domínio dos riscos pela direção da empresa, de forma que seu gerenciamento garanta os objetivos da organização, minimizando a possibilidade de eventos que ameacem a normalidade de seu funcionamento.

A gestão de risco em uma instituição é feita pela controladoria juntamente com a contabilidade. Após efetuada esta análise são levantados os principais riscos perante a organização. Selecionou-se um dos riscos que mais pode prejudicar uma empresa: a fraude na contabilidade.

Antigamente, quando a contabilidade era feita inteiramente de forma manual, era comum os livros razões e até o balanço patrimonial apresentarem algum tipo de adulteração em seus documentos ou até mesmo ajustes referentes a contas inexistentes. Com a evolução constante da contabilidade virtual e o uso de tecnologia da informação, essas adulterações diminuiriam gradativamente, pois surgiram diversas ferramentas de



apontamentos contábeis e fiscais como o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) e a Escrituração Contábil Fiscal (ECF).

A gestão de risco vai além, pois com a contabilidade virtual, surgiu uma nova preocupação para os softwares que desempenham estas

funções, os chamados hackers. Os hackers, são pessoas com um incrível potencial de invadir plataformas, programas, entre outras coisas para efetuarem adulterações, roubos de informações privilegiadas para se beneficiarem ou apenas para causar um grande prejuízo a uma pessoa ou instituição. Assim, uma das melhores soluções já apresentadas para a contabilidade protegida de hackers, é a implantação de uma rede privada virtual, conhecida como VPN (Virtual Private Network), sempre conectando tudo através dessa rede, assim criando um túnel de proteção entre os dados que transmitem de um aparelho para o outro.

3.1 Controles Internos

A funcionalidade do controle interno vem ganhando cada vez mais destaque no ramo empresarial, adquirindo sua própria identidade com autenticidade diante os fatos exigidos. O controle interno refere-se ao conjunto de procedimentos e métodos adotados em toda organização para garantir o melhor gerenciamento da empresa e a proteção de seu patrimônio.

São abordados diversos fatores que acabam interferindo no cumprimento de seus objetivos, sejam eles, estratégicos, operacionais ou financeiros. Desta forma, assim como a gestão de riscos, o controle interno é também importante para a [governança corporativa](#), já que esta coloca a casa em ordem e torna a administração, as operações e os processos da empresa muito mais transparentes, além de incluir atividades projetadas para ajudar a organização a atingir metas e objetivos de conformidade. E, para isso, é fundamental que os riscos que possam interferir no cumprimento desses objetos sejam considerados.

Portanto, quanto mais detalhado for o trabalho efetuado pelo controle interno, a empresa conseguirá com mais facilidade detectar fraudes, erros ou omissões. Assim, a empresa evitará altos custos financeiros em função desses golpes, obtendo o controle necessário para efetivamente atingir seus objetivos. (YOSHIDA; REIS, 2005).



3.1.1 Tipos de controle interno

Para Fayol (1981, p.139), o controle tem por objetivo “assinalar as faltas e os erros a fim de que se possa repará-los e evitar sua repetição”. O mesmo autor afirma que o controle é aplicável a tudo: às coisas, às pessoas e aos atos.

É um meio de controle interno a atuação em tempos e formas diferentes, mas voltados para resultados comuns. Com o intuito de simplificar, pode-se dividi-lo em controles contábeis e controles administrativos.

Controles Contábeis compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos relacionados com a salvaguarda do patrimônio da propriedade dos registros contábeis. Controles Administrativos compreendem o plano de organização, bem como os métodos e procedimentos relacionados com a eficiência das operações, voltadas para a política de negócios da empresa e, indiretamente, com os registros financeiros. (ATTIE, 1985).

O controle contábil está relacionado direto com a salvaguarda do patrimônio da empresa, ou seja, a proteção dos bens, diretos e deveres, registros financeiros entre outros.

E o controle administrativo está relacionado ao plano da organização operacional e aplicação das políticas e normas da administração, desta forma procurando sempre atender suas metas e objetivos.

3.2 Auditoria

A auditoria consiste em um trabalho organizado de revisão e apreciação de trabalho, normalmente por um departamento especializado, ao passo que o controle interno se refere a procedimentos e organização adotados como planos permanentes da empresa. (YOSHIDA; REIS, 2005).

Segundo os autores Franco e Marra (2011, p. 31):

O fim principal da auditoria é a confirmação dos registros contábeis e consequentes demonstrações contábeis. Na consecução de seus objetivos ela contribui para confirmar os próprios fins da contabilidade, pois avalia a adequação dos registros, dando à administração, ao fisco e aos proprietários e financiadores do patrimônio a convicção de que as demonstrações contábeis refletem, ou não, a situação do patrimônio em determinada data e suas variações em certo período.



Desta forma, uma das diretrizes mais cobradas pela auditoria é revisar e fiscalizar se as normas e procedimentos adotados pela empresa estão sendo cumpridos e se são realmente eficazes. Além de verificar se as demonstrações contábeis refletem adequadamente a situação da empresa. Contudo, ela ainda audita as situações patrimoniais, financeiras e econômicas com o intuito de achar informações divergentes às apresentadas, assim também evitando o risco de fraude ou omissões de documentos.

Luciano Rodrigues (2014) afirma que “uma das alternativas encontradas é a criação da gestão de riscos, e entre os diversos motivos do seu surgimento, existe o de minimizar custos e/ou perdas com acontecimentos desnecessários e o trabalho do auditor interno, através do seu conhecimento profundo dos ciclos operacionais e controles internos da empresa, tem papel importante na execução dessa função”.

Portando, a auditoria e o controle interno andam juntos nesse rigoroso controle de qualidade, para que a empresa tenha o menor risco possível para, assim, alcançar aos seus objetivos da forma mais precisa.

4 Análise de Risco na Loja Virtual

Segundo Lima (2018, p.3) a análise de riscos é o processo através do qual as várias exposições, nos mais diferentes tipos de riscos, são diagnosticadas, calculadas e analisadas, gerando controles para decisões financeiras nas condições de riscos expostas.

É possível notar que muitas pessoas decidem criar uma loja virtual pensando somente nos lucros que serão alcançados e a praticidade de se trabalhar neste setor atualmente. Porém, há muitos riscos que precisam ser analisados neste empreendimento. Esta análise permite que estes investidores consigam estimar prejuízos que poderão ser gerados neste tipo de negócio.

O risco surge também nas incertezas diante de cenários imprevistos, como crises econômicas, alterações nas regulamentações das operações, não somente no nosso país, mas também nos movimentos econômicos globais. Risco não é apenas um fenômeno local. Ocorre em diversas partes do mundo e reflete-se nas mais variadas formas. LIMA (2018, p.2).

A análise de risco proporciona o conhecimento sobre certos perigos, e faz com que o gestor tome medidas para que isso não concretize. Lima (2018, p.3) diz que é necessário implementar uma análise de risco para poder estar a par da sensibilidade do investimento que está sendo feito.



4.1 Riscos Estratégicos

Os riscos estratégicos são os riscos que afetam o setor econômico, em busca de ganhos competitivos assumidos pela própria empresa. São relacionados a promoções, preços competitivos, novas campanhas entre outros. Com isso, um e-commerce precisa ser cauteloso, afinal é um setor que precisa se diferenciar da concorrência e estará sempre buscando inovação.

4.2 Riscos Não Estratégicos

Lima (2018, p.7) afirma que os riscos não estratégicos são os riscos sob os quais a empresa não tem o devido controle Tais riscos envolvem a conjuntura econômica, social e política do ambiente em que a organização está inserida.

Neste caso o gestor de uma loja virtual precisa mapear as possíveis decisões administrativas e suas consequências, afinal este risco é mais difícil de ser controlado, exigindo uma diversificação de negócios para a empresa conseguir controlá-los.

4.3 Riscos Financeiros

Os riscos financeiros envolvem as incertezas nas operações financeiras, ou seja, são os riscos que poderão trazer perdas e flutuações financeiras que afetarão o desempenho da empresa. Estes riscos financeiros podem englobar o risco de mercado, risco de crédito e o risco de liquidez.

5 Valuation e os Fatores de Risco

A expressão Avaliação de Empresas provém do termo em inglês Valuation, que significa valor estimado ou valor justo. Conforme Costa, Costa e Alvim (2010), existem diferentes metodologias para mensurar o valor de uma empresa, porém, nenhuma representa o seu valor exato, pois apesar de técnicas avançadas, os estudos são realizados com base em premissas e hipóteses comportamentais resultando em um valor aproximado.

Pode-se afirmar que existem riscos positivos, que são ligados à perda de custos e ganhos de receitas, e riscos negativos, que são associados



ao aumento de custos e perda de ganhos. Estes riscos são instrumentos que afetam diretamente os resultados da avaliação empresarial, afinal, a análise de uma empresa aplica todos os valores presentes, sejam eles positivos ou negativos.

Conforme Assaf Neto (2017, p.202) é importante destacar que, por mais rigorosos que sejam os critérios de avaliação, o valor encontrado é entendido como um valor estimado, e não um valor definitivo da empresa. A

precificação é desenvolvida a partir de pressupostos presentes em todos os modelos de avaliação. Sendo assim, a Valuation depende de diversos fatores para ser concretizada.

Com isso é possível identificar que as empresas possuem seus valores financeiros, que podem ser apurados pelas demonstrações contábeis, mas também podem ter em seus valores variáveis que tornem mais competitivas em relação à concorrência.

O principal indicador de agregação de riqueza é a criação de valor econômico, que se realiza mediante a adoção eficiente de estratégias financeiras e capacidades diferenciadoras. Para avaliar a capacidade de agregação de valor da empresa são desenvolvidos direcionadores de valor dos negócios, cobrindo as diversas variáveis das estratégias selecionadas pela sua administração. ASSAF NETO (2017, p.12).

Portanto, nas lojas virtuais é necessário, acima de tudo, o conhecimento do negócio, tendo uma visão ampla da empresa e o conhecimento das oportunidades que permitirão agregar valores a ela. Priorizando sempre, a qualidade dos produtos e a inovação, atuando com vantagens competitivas e criando alternativas modernas.

6 Conclusão

É de extrema importância que as empresas usem um gerenciamento de risco apropriado para evitar fraudes, erros ou emissões, e conseqüentemente indesejáveis gastos. Para que isso possa acontecer, é muito importante que a empresa adote um rigoroso sistema de controles internos, auditoria e segurança.

Todavia, torna-se inviável ter todo esse processo apresentado em perfeitas condições e o mesmo não estiver sendo executado na prática. À vista disso, mostra-se a importância dos setores de controles internos e auditoria interna na fiscalização das atividades realizadas. Dessa forma, foi apresentada



uma ferramenta que possibilita a melhoria dos processos da contabilidade gerencial, avaliando os riscos propostos pela atividade exercida, considerando os riscos que possam interferir no cumprimento dos objetivos propostos. Conforme supramencionado é ilusório que haja uma boa análise e gestão de risco sem a implantação e utilização desses recursos apresentados.

Portanto, o principal objetivo desta pesquisa é a prevenção e adoção de medidas que possibilitam à minimização de risco e uma boa gestão empresarial. Desta forma, é possível a diminuição dos riscos gerais, relacionados a fraudes virtuais, financeiras e empresariais, assim, viabilizando

melhores condições para o desenvolvimento das atividades propostas. Esses riscos podem ser diminuídos ao se utilizar as ferramentas descritas.

Ademais é importante destacar que uma análise e gestão de risco é de extrema importância nas empresas, principalmente nas empresas virtuais. Visto que é um mercado competitivo e exige que este setor explore alternativas diferenciadas da concorrência.

A pesquisa também apresentou novos caminhos com perspectivas de análise desse processo (ANÁLISE E GESTÃO DE RISCO). Além de demonstrar outras possíveis aplicações para uma base de dados, como relatórios gerenciais, comparação de desempenhos e resultados efetivamente processados, reaproveitamento de dados entre departamentos, centralização dos dados, e diminuição de procedimentos de metodologia remota.

Com este estudo que teve como objetivo a análise da viabilidade de utilização do recurso em pauta. Sugere-se para trabalhos futuros uma pesquisa de implantação e avaliação desta ferramenta, onde poderiam ser identificados os principais problemas/soluções a serem encontrados nos processos, além de validar o resultado deste trabalho em ambiente de execução.

A preocupação com a saúde da empresa unificada com a Análise e Gestão de Risco deve ser sempre objeto de estudo por parte tanto acadêmica, dos setores públicos e privados, bem como de pessoas e organizações que sabem da importância desta esfera no setor virtual. É nesta perspectiva que se insere este trabalho, acreditando que sirva de modelo para novas pesquisas.



Sendo assim, conclui-se que a criação da gestão de riscos nas empresas virtuais atrelados com uma contabilidade e auditoria qualificada trarão retornos vantajosos e melhorias significativas.

Referências

ASSAF NETO, Alexandre. **Valuation: métricas de valor & avaliação de empresas.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

BORDIN, Patrícia; SARAIVA, Cristiane Jardim. **O controle interno como ferramenta fundamental para a fidedignidade das informações contábeis.** UFSM, 2005.

CARNEIRO, Eduardo. **Tentativas de fraudes no e-commerce crescem pela 1ª vez em quatro anos no Brasil.** Konduto, março, 2020. Disponível em: <https://blog.konduto.com/pt/2020/02/raio-x-da-fraude-2020/>. Acesso em: junho de 2020.

CASTRO, Rodrigo. **Gestão de riscos no varejo eletrônico: muito além da proteção do ambiente virtual.** E-commerce Brasil, setembro, 2016. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/gestao-de-riscos-no-varejo-eletronico-muito-alem-da-protacao-do-ambiente-virtual/>.

COSTA, L. G. T. A; COSTA L. R. T. A; ALVIM, M. A. **Valuation: manual de avaliação e reestruturação econômica de empresas.** São Paulo: Atlas 2010.

EUGÊNIO, Marcio. **Análise de risco: o que é? Aprenda como realizar em 5 passos.** Loja Virtual, dezembro, 2019. Disponível em: <https://www.dlojavirtual.com/comovender/analise-de-risco-em-lojas-virtuais/>. Acesso em: agosto de 2020.

FAYOL, Henri. **Administração industrial e geral.** 9.ed. São Paulo: Atlas, 1981.

FERREIRA, Gustavo Lara. **Gerenciamento de riscos.** UFMG Consultoria Junior, Belo Horizonte, MG. 2016. Disponível em: <https://ucj.com.br/blog/gerenciamento/gerenciamento-de-riscos>. Acesso em: junho de 2020.

GOMES, Roger de Oliveira; MATTIODA, Rosana Adami. **Técnicas de prevenção e controle de perdas em segurança do trabalho – Um ajuste ao**



PDCA. **Encontro nacional de engenharia de produção**. Belo Horizonte, MG, 2011.

LIMA, Fabiano Guasti. **Análise de riscos**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2018.

LIMA, Plínio Roberto Borges. **Utilização da técnica de análise de risco para o gerenciamento de riscos nas paradas de altos fornos de uma usina siderúrgica: verificação crítica da implantação das melhorias planejadas pela empresa**. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

MARQUES, Vagner Antonio; DINIZ, Tiago Cançado. A influência do fator risco nos modelos de valuation. **XXX Encontro nacional de engenharia de produção**. São Carlos, SP, outubro, 2010.

QUALYTEAM. **Quem somos**. Disponível em: <https://qualyteam.com/pb/a-qualyteam/>. Acesso em 15 de junho de 2020.

RODRIGUES, Luciano. **O papel dos controles internos na auditoria: uma análise das diferenças do seu uso pelo auditor externo e interno**. Universidade do Rio Grande do Sul, 2014.

SANTOS, Gilmara. **Perdas com fraudes chegam a 5% do faturamento**. Ibracon, janeiro, 2016. Disponível em: <http://www.ibracon.com.br/Portugues/detNoticia.php?cod=3335>. Acesso em: julho de 2020.

SELL, Ingeborg. **Gerenciamento de riscos**. Apostila do curso de engenharia de segurança do trabalho. Florianópolis: UFSC/FEESC, 1995.7.

YOSHIDA, Patrícia M. M.; REIS, Jorge A. G. **Controle interno nas empresas**. Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas - Universidade do Vale do Paraíba, São José dos Campos, SP, 2005.