
Manual – Operacional Auditorias- Recuperação de Crédito- Modelo Sistêmico



Responsável Evandro Jacó Kotz	Cargo Gerente Jurídico	Área Gerência Jurídica
Substitui e revoga		
Abrangência Sistêmico	Período de Vigência De: fevereiro de 2017 Até: indeterminado Indeterminado	



MN_Sist_000011

Manual – Operacional Auditorias- Recuperação
de Crédito- Modelo Sistêmico

ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	3
2.	RESUMO.....	3
3.	PROCESSOS ESTRATÉGICOS.....	4
4.	DEFINIÇÕES	5
4.1	Auditoria Interna	5
5.	PONTOS AUDITÁVEIS	5
5.1	Cadastramento dos eventos de forma correta no Espaider.....	6
5.2	Citação dos devedores no prazo de até 90 dias da data do ajuizamento.....	7
5.3	Cadastramento dos bens apreendidos/penhoras e depósitos.....	7
5.4	Ajuizamento das demandas	8
5.5	Movimentação processual	8
5.6	Cadastramento correto das informações solicitadas para os processos estratégicos 8	
5.7	Medidas de localização patrimonial dos bens do(s) devedor(es) com intuito de expropriação	9
6.	SINOPSE DOS PESOS CONCEBIDOS NOS PONTOS AUDITÁVEIS	10
7.	PROVIDÊNCIAS APÓS A REALIZAÇÃO DA AUDITORIA.....	11
8.	DISPOSIÇÕES FINAIS	11
8.1	ÁREAS ENVOLVIDAS.....	12

1. OBJETIVO

O objetivo deste Manual consiste em informar os critérios taxativos para análise, classificação e pontuação do serviço prestado pelos escritórios de advocacia credenciados ao modelo sistêmico, que atuam na condução da carteira de processos de recuperação de crédito judicial, através de critérios objetivos estabelecidos como indispensáveis à prestação de serviços nos padrões exigidos pelo Sicredi.

2. RESUMO

Com base na gestão realizada atualmente, utilizando indicadores contidos em relatórios mensais (conformidade, recuperação, processos estratégicos, patrimônio envolvido, relatório completo do Espaider, entre outros), são realizadas auditorias nos serviços prestados pelos escritórios, a partir das informações contidas no Espaider, como por exemplo:

- a) Ajuizamento de demandas no prazo estipulado, conforme contrato de credenciamento;
- b) Qualidade da informação prestada nos eventos cadastrados no Espaider;
- c) Informação detalhada sobre os processos estratégicos;
- d) Informação sobre os bens apreendidos e penhoras.

A auditoria é realizada por **amostragem**, utilizando como base um percentual da carteira de processos gerais do escritório e dos processos estratégicos, dependendo do ponto auditado, conforme redação do Capítulo 6 do presente Manual.

São atribuídos pesos distintos para cada ponto auditável, com base no histórico de pontuação (ranking) e percentuais apurados no relatório de conformidade gerado mensalmente, sendo ponderado cada item com base na sua relevância e importância para a efetiva condução processual e, conseqüentemente, para uma recuperação mais eficiente dos créditos inadimplentes.

Os pontos mais relevantes de análise são:



MN_Sist_000011

Manual – Operacional Auditorias- Recuperação de Crédito- Modelo Sistêmico

- I. Cadastramento dos eventos de forma correta no Espaider;
- II. Citação dos devedores no prazo de até 90 dias, a partir da data do ajuizamento;
- III. Cadastramento de bens apreendidos/penhoras e depósitos no Espaider;
- IV. Ajuizamento das demandas no prazo de até 15 dias (desde que a documentação apta esteja anexada na respectiva pasta do Espaider);
- V. Cadastramento correto das informações solicitadas para os processos estratégicos (conforme o Manual Operacional- Espaider- Processos Estratégicos);
- VI. Cadastramento das movimentações processuais, e atualização periódica (no máximo 30 dias);
- VII. Registro das medidas de localização patrimonial do devedor com intuito de expropriação.

Após a conclusão da auditoria, para os escritórios que obtiverem a pior pontuação, a Gerência Tributária, Trabalhista e Processual Cível da Superintendência Jurídica do CAS (Gerência) solicita correção das inconsistências apuradas e, se necessário, penalizar os escritórios, de acordo com regras específicas previstas neste Manual e Contrato de Prestação de Serviços vigente.

Os escritórios que obtiverem a melhor pontuação são bonificados de acordo com critérios que divulgados pela Gerência.

3. PROCESSOS ESTRATÉGICOS

O Processo Estratégico é aquele que envolve valor expressivo da dívida ou que engloba dívidas de um grupo econômico. Portanto, processos que se enquadrarem neste conceito, recebem tratamento prioritário pelo escritório patrocinador, visando à adoção de medidas mais céleres para a recuperação de crédito.

São considerados processos estratégicos os que possuem valor da causa igual ou superior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais).



Cabe ressaltar que o **Manual Operacional, Espaider, Cadastramento dos Processos Estratégicos** vigente, possui a orientação completa para cadastramento deste tipo de processo (indicando a forma e demais informações obrigatórias).

Nas auditorias **os processos estratégicos estão em evidência**. Portanto, o cadastramento das informações requeridas é auditado e efetivamente cobrado dos escritórios, para que promovam as devidas retificações (caso ocorram irregularidades), sem prejuízo da adoção de medidas preventivas e/ou punitivas.

4. DEFINIÇÕES

4.1 Auditoria Interna

Visando a gestão proativa da carteira de recuperação de crédito do modelo sistêmico, é realizada **auditoria interna semestral**, conforme os pontos auditáveis que são elencados no próximo capítulo.

Assim, a auditoria, além de servir como fonte de informação sobre a carteira de processos, contribui para a mensuração da qualidade dos serviços prestados pelos escritórios, tratamento das inconsistências verificadas, o aprimoramento dos serviços, e, principalmente, de forma proativa, auxilia a **Gerência** à tomar iniciativas visando bonificar os escritórios que estiverem prestando serviços de forma adequada, ou, se necessário, penalizá-los, caso não estejam atendendo aos padrões estabelecidos, inclusive com o descredenciamento (medida mais drástica).

Desta forma, estar-se-á agindo de forma preventiva, quando detectadas falhas na condução de processos, pelos escritórios credenciados.

5. PONTOS AUDITÁVEIS

A seguir são relacionados os pontos mais relevantes a serem cumpridos pelos escritórios e que são objeto da auditoria, pois o seu descumprimento poderá acarretar em prejuízos ao Sicredi, ou ocasionar inconsistência no regular prosseguimento das demandas, dificultando a



recuperação de crédito, que é a grande finalidade, e que deve tentar ser efetuada na forma mais célere e eficaz possível.

5.1 Cadastramento dos eventos de forma correta no Espaider

Na pasta correspondente do processo no Espaider, o escritório credenciado deve manter atualizados os eventos com periodicidade máxima de **30 (trinta) dias**. Além de verificar tal ponto, são auditados os seguintes eventos:

- i Inicial protocolizada;
- ii Liminar deferida;
- iii Citação;
- iv Embargos e demais incidentes processuais;
- v Despachos;
- vi Decisões interlocutórias;
- vii Ofícios expedidos;
- viii Sentença;
- ix Penhora;
- x Depósitos;
- xi Acórdãos e/ou decisões monocráticas;
- xii Recursos e contrarrazões;
- xiii Fase de cumprimento de sentença;
- xiv Juntada de petições relevantes para o regular impulso do processo;
- xv Status do processo no espaider.

É fundamental constar a informação sobre os processos de forma fidedigna no Espaider, inclusive para extração dos relatórios.

Portanto, são analisadas as cópias das principais peças e decisões lançadas no Espaider (documentos lançados no próprio evento) para que possam ser confrontadas com os respectivos eventos.

Não estando atualizada a pasta no Espaider, automaticamente **o escritório zera a pontuação.**



MN_Sist_000011

Manual – Operacional Auditorias- Recuperação de Crédito- Modelo Sistêmico

Método: por amostragem**Como:** de forma aleatória, 0,5% da carteira do escritório**Periodicidade:** semestral**Peso:** 15%

ITEM	Nível de serviço	Peso
Cadastramento dos eventos de forma correta no Espaider	100%	15%

5.2 Citação dos devedores no prazo de até 90 dias da data do ajuizamento

Neste ponto, inicialmente verifica-se apenas os processos estratégicos, com base no relatório extraído do Espaider.

Método: por amostragem**Como:** de forma aleatória, 3% (três por cento) dos processos estratégicos da carteira do escritório.**Periodicidade:** semestral**Peso:** 15%

ITEM	Nível de serviço	Peso
Citação dos devedores no prazo de até 90 dias da data do ajuizamento	100%	15%

5.3 Cadastramento dos bens apreendidos/penhoras e depósitos

É verificado se o cadastramento dos bens apreendidos, penhoras e depósitos foi corretamente realizado na respectiva pasta, conforme **Manual de Bens Apreendidos/Penhoras 01** vigente.

Método: por amostragem.



MN_Sist_000011

Manual – Operacional Auditorias- Recuperação de Crédito- Modelo Sistêmico

Como: a partir do relatório extraído do Espaider, 3% (três por cento) dos casos cadastrados por escritório. Analisar se houve a inclusão correta dos dados conforme o manual específico.

Periodicidade: semestral

Peso: 15%

Item	Nível de serviço	Peso
Cadastramento de bens apreendidos/penhoras e depósitos	100%	15%

5.4 Ajuizamento das demandas

Com base nos níveis de serviços estabelecidos pela Gerência para os escritórios, neste item é verificada a conformidade do escritório no cumprimento destes níveis de serviços, observando-se a tabela de apuração do ANS prevista no anexo deste Manual.

Método: de acordo com o ANS específico.

Periodicidade: semestral

Peso: 13%

5.5 Movimentação processual

Com base nos níveis de serviços estabelecidos pela Gerência para os escritórios, neste item é verificada a conformidade do escritório no cumprimento destes níveis de serviços, observando-se a tabela de apuração do ANS prevista no anexo deste Manual.

Método: de acordo com o ANS específico.

Periodicidade: semestral

Peso:13%

5.6 Cadastramento correto das informações solicitadas para os processos estratégicos

Com base no **Manual Operacional, Espaider, Cadastramento dos Processos Estratégicos**, é verificado se o escritório preencheu as informações requeridas, quais sejam:



MN_Sist_000011

Manual – Operacional Auditorias- Recuperação de Crédito- Modelo Sistemico

- i. Cadastramento de eventos (conforme item 6.1) e manual de bens apreendidos;
- ii. Tratativas de acordo;
- iii. Probabilidade de recuperação de crédito.

Método: por amostragem, 3% do relatório por escritório.

Como: extrair o relatório de processos estratégicos do Espalder e de forma aleatória escolher.

Periodicidade: semestral

Peso:15%

Item	Nível de serviço	Peso
Cadastramento correto das informações solicitadas para os processos estratégicos	100%	15%

5.7 Medidas de localização patrimonial dos bens do(s) devedor(es) com intuito de expropriação

Visando a agilidade no processo de recuperação de crédito, são escolhidos 3% (três por cento) dos processos estratégicos de cada escritório para medir a qualidade do serviço na pesquisa patrimonial dos devedores e demais procedimentos para recuperação do crédito.

Pontos que são analisados¹:

- i. Arresto de bens;
- ii. Execução das garantias;
- iii. Pesquisa de bens em nome dos devedores, avalistas e, sendo negativa, em nome dos cônjuges;
- iv. Requerimento de medidas restritivas, quando não localizados bens, entre elas: bloqueio de passaporte, cartão de crédito entre outras;
- v. Desconsideração da personalidade jurídica, quando cabível.

Método: por amostragem

Como: 3% (três por cento) da carteira dos processos estratégicos do escritório.

¹ Pontos serão analisados desde que o processo esteja em fase compatível ou que as medidas sejam necessárias.



MN_Sist_000011

Manual – Operacional Auditorias- Recuperação de Crédito- Modelo Sistemico

Periodicidade: semestral

Peso: 14%

Item	Nível de Serviço	Peso
5 requisitos apresentados	100%	14%
Até 3 requisitos apresentados	90%	
1 requisito apresentado	80%	
Menos de 1	0%	

6. SINOPSE DOS PESOS CONCEBIDOS NOS PONTOS AUDITÁVEIS

PONTO	Item	Nível de serviço	Peso
6.1	Cadastramento dos eventos de forma correta no Espalder	100%	15%
6.2	Citação dos devedores no prazo de até 90 dias da data do ajuizamento	100%	15%
6.3	Cadastramento de bens apreendidos/penhoras e depósitos	100%	15%
6.4	Ajuizamento das demandas	100%	13%
6.5	Movimentação processual	100%	13%
6.6	Cadastramento correto das informações solicitadas para os processos estratégicos	100%	15%
6.7	5 requisitos apresentados	100%	14%
	Até 3 requisitos apresentados	90%	
	1 requisito apresentado	80%	
	Menos de 1	0%	
Total:			100%



7. PROVIDÊNCIAS APÓS A REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

Após a conclusão da auditoria são elaborados o correspondente relatório da auditoria com a indicação das irregularidades identificadas e o ranking dos escritórios.

Para os escritórios com pior nota, a Gerência adotará, progressivamente, as medidas abaixo elencadas:

- i. Reunião presencial com o escritório para apresentar a nota e solicitar plano de regularização dos apontamentos;
- ii. Diminuição do lote mensal em 30%;
- iii. Congelamento da carteira de processos do escritório;
- iv. Notificação formal ao escritório;
- v. Descredenciamento.

As medidas aplicáveis à cada escritório são definidas com base na pontuação do escritório em cada item.

Cabe ressaltar que se for **constatada a reincidência do escritório nos apontamentos**, prontamente é reduzido em 30% (trinta por cento) o volume das demandas enviadas mensalmente ao escritório, sem prejuízo de adoção das demais medidas.

Ademais, confirmada falha na condução do processo, como: perda de prazo peremptório, arquivamento e/ou extinção por falta de impulso processual entre outros, a pontuação do escritório zera, sendo necessária análise dos casos para adoção de medidas pertinentes pela Gerência.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

A realização de auditoria é essencial para avaliação dos serviços prestados pelos escritórios de advocacia credenciados, considerando a realização de levantamentos, análises e tratamento dos erros constatados, bem como a qualificação da recuperação de crédito judicial.



MN_Sist_000011

**Manual – Operacional Auditorias- Recuperação
de Crédito- Modelo Sistêmico**

O propósito da auditoria não é penalizar os escritórios credenciados, mas prezar pela excelência do serviço prestado e oferecido às cooperativas aderentes ao modelo sistêmico.

A melhor forma de analisar a qualidade do serviço prestado é verificando os detalhes analiticamente e, para tanto, utiliza-se a metodologia por amostragem com foco nos processos estratégicos, uma vez que representam maior criticidade, a exemplo dos casos que possuem valor expressivo nas operações objeto da lide. Assim, a expectativa é que o trabalho aponte as necessidades de melhorias nos escritórios e contribua para o aprimoramento dos serviços.

8.1 ÁREAS ENVOLVIDAS

Este Manual é uma iniciativa da Gerência Tributária, Trabalhista e Processual Cível.

Dúvidas entrar em contato pelo e-mail: juridico_recuperacao@sicredi.com.br