

Billt Contabilidade Sociedade Simples LTDA



1 SUMÁRIO

1	Sobre o trabalho	3
2	Apresentação da Empresa	3
2.1	Perfil organizacional (ambiente e relacionamento)	3
2.1.1	Principais Serviços:.....	3
2.1.2	Estrutura Organizacional.....	4
2.1.3	Stakeholders.....	5
2.2	Ética e Cultura	6
2.3	Leis, Regulamentos e Políticas	7
2.4	Objetivos de Negócio	8
2.5	Planos e Estratégias de Negócios.....	9
2.6	Missão, visão, valores, política de qualidade.....	12
2.6.1	Missão:	12
2.6.2	Visão:.....	12
2.6.3	Valores:	12
2.6.4	Política da Qualidade	13
2.7	Visão das práticas de governança e gestão	13
2.8	Modelo operacional.....	15
2.8.1	Modelo operacional do Recurso Humanos (RH).....	15
2.8.2	Modelo operacional do Fiscal	18
2.8.3	Modelo operacional do Contábil	22
2.9	Capacidades e recursos disponíveis.....	24
2.10	Práticas do negócio	24
2.11	Matriz de Arranjo de TI	25
2.12	Infraestrutura Tecnológica.....	25
2.13	Desafios Organizacionais	26
2.14	Problemas de segurança a serem tratados.....	28
3	Anexos.....	29
4	Web grafia:.....	29

1 SOBRE O TRABALHO

Este trabalho objetiva realizar uma versão parcial de um Business Case que detalha um ambiente de estudo de caso de uma empresa real de contabilidade da cidade de Itajubá apresentando o diagnóstico e análise organizacional da empresa, a matriz de arranjo de governança e o levantamento de problemas encontrados para serem trabalhados a frente em um Business Case completo contendo as propostas das devidas soluções de governança a serem aplicadas.

2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Em atividade desde 1991, porém de natureza jurídica sociedade Simples Limitada desde 03/2009 a empresa Billt Contabilidade é um estabelecimento físico localizado em Itajubá-MG que apresenta como principal atividade a prestação de serviços contábeis e de RH.

O escritório Contábil apresenta atualmente 12 funcionários, além dos proprietários, e tem como cliente um número de 120 entidades de pessoa jurídica e 250 pessoas físicas da região do sul de minas.

Por ser uma empresa de pequeno porte possui o regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicáveis, ou seja, pertence ao simples nacional.

2.1 PERFIL ORGANIZACIONAL (AMBIENTE E RELACIONAMENTO)

A seguir apresentamos os principais serviços oferecidos, a estrutura organizacional, os principais Stakeholders e a forma de comunicação realizada entre estes e a empresa.

2.1.1 Principais Serviços:

A empresa de contabilidade fornece todos os tipos de serviços Contábeis para PF e PJ com o apoio necessário na parte de assessoria administrativa e gerencial. Dentre os principais serviços oferecidos a PJ podemos citar:

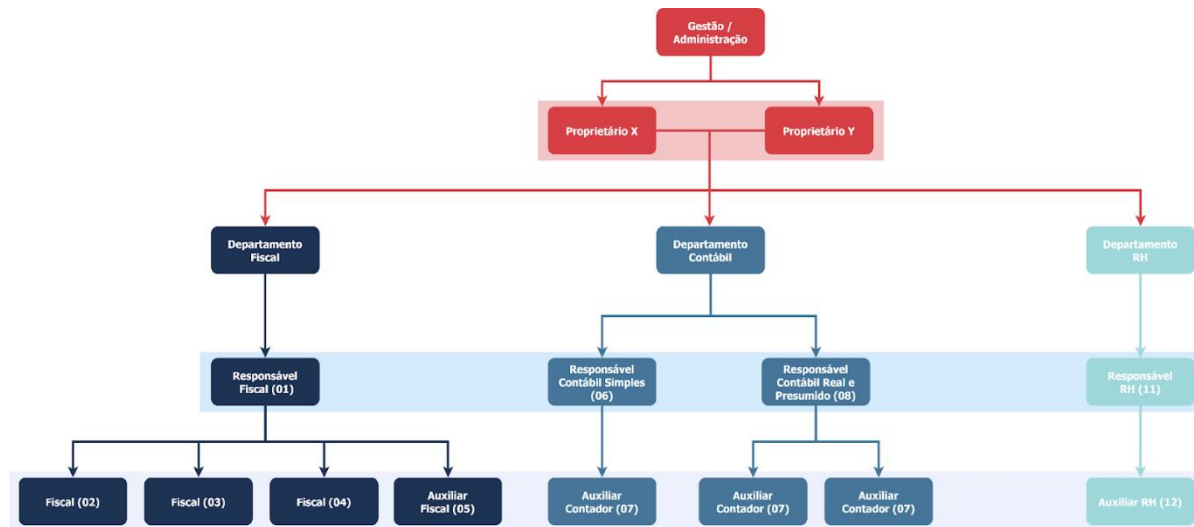
- **Escrituração Contábil/Tributária:**
 - Demonstrativo do Resultado do Exercício - DRE;
 - Registro de apuração dos impostos;
 - Balancete;
 - Balanço Patrimonial;
 - Conciliação bancária;
- **Entrega das Obrigações Acessórias**
 - Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (DEFIS) — para optantes do Simples Nacional;
 - Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS);
 - Declaração de Débitos Tributários Federais (DCTF) — optantes do Lucro Presumido, Lucro Real e, em alguns casos, também o Simples Nacional;
 - Declaração de Imposto Retido na Fonte (DIRF);
 - Relação Anual de Informações Sociais (RAIS);

- Emissão de Certidões Negativas de Débitos
- **Assessoria Trabalhista**
 - Apuração e emissão dos contracheques dos colaboradores;
 - Cálculo do pró-labore dos sócios ou recibo do único proprietário da empresa;
 - Emissão de guias do INSS, FGTS e do Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF);
 - Processamento da Folha de Pagamento (incluindo 13º salário e pagamento de férias);
 - Elaboração dos relatórios dos dados da Folha para o Fisco trabalhista;
 - Processamento da documentação nos casos de admissão e demissão;
 - Preenchimento do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

2.1.2 Estrutura Organizacional

A Estrutura Organizacional é Funcional, onde ocorre uma divisão por departamentos de acordo com a execução de cada área por função. Essa divisão aponta quais atividades serão realizadas pelos colaboradores em cada setor, com hierarquias e processos bem definidos. A empresa exerce suas funções atualmente com 12 funcionários que estão distribuídos nos setores contábil, fiscal e RH conforme pode ser observado na figura 01 a seguir.

Figura 01 – Organograma da Billt



Vale destacar que a empresa terceiriza o setor de informática, logística e limpeza a CNPJ ou PF quando necessários e a administração, gestão e governança da organização é realizada pelos próprios proprietários. Todos os funcionários apresentam diferentes idades e têm, em sua maioria formação técnica e/ou graduação em contabilidade. Os colaboradores responsáveis de cada setor não são líderes e nem utilizam algum tipo de controle de meta, ou seja, seus subordinados não sofrem algum tipo de cobrança ou fiscalização sobre a tarefa a ser exercida. Ele normalmente é a pessoa de mais tempo dentro da organização que adquiriu maior conhecimento da área, das tarefas e dos processos e por isso tira as dúvidas e treina os demais. A tarefa de auxiliares normalmente é exercida por estagiários ou pessoas sem a formação acadêmica contábil.

2.1.3 Stakeholders

Os principais Stakeholders da empresa são os clientes (PF e principalmente PJ), os fornecedores que correspondem a assistência técnica dos prestadores de serviço (IOB, Alterdata e Acessórias), os órgãos reguladores, os órgãos governamentais (que abrangem o governo municipal, estadual, federal e as suas autarquias). Os principais clientes são Pessoas físicas (PF) que necessitam dos serviços como imposto de renda, INSS, FGTS, ITR, Rural e de Pessoa Jurídica (PJ) são as empresas do lucro real, presumido e simples nacional, em sua maioria de diferentes segmentos do mercado como varejo que corresponde a supermercados e diferentes lojas, por exemplo, de vestuário e cosméticos. Mas apresenta como clientes também farmácias, padarias, distribuidoras de gás e assistência médica, entre outras.

Os clientes esperam que a contabilidade se mantenha sempre informada e atualizada quanto às suas obrigações tributárias e sempre forneça a melhor assessoria quando solicitada. As diferenças nos diferentes grupos de clientes e segmentos de mercado estão exatamente na forma de enquadramento da empresa, para assim determinar as obrigações e realizar o correto cálculo dos valores dos impostos. De acordo com seu porte (micro, pequeno ou grande porte) para cada empresa é feito o enquadramento e determinado os devidos recolhimentos, por isso algumas empresas apresentam diferentes tipos de obrigações fiscais.

Os Fornecedores no processo de agregação de valor dos serviços da organização contemplam empresas com serviços terceirizados de consultoria que são de extrema importância, pois o escritório consegue assim se destacar no mercado por estar sempre atualizado e realizar suas atividades de forma consistente e ininterrupta, e, por consequência fornecer as informações atuais e de qualidade aos seus clientes.

Hoje a contabilidade conta com os serviços da ALTERDATA TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA fornecendo e dando assistência ao software Alterdata e ao NF-Stock que realiza todo o gerenciamento contábil e fiscal e permite a geração de relatórios, balanços, impostos e demais documentos fiscais e contábeis. Outra parceria mais recente é da empresa ACESSORIAS SOLUCOES INTELIGENTES LTDA que dá suporte a contabilidade via sistema Web na parte de organização e permite maior controle sobre a documentação e no processo de recebimentos dos impostos pelos clientes, que por consequência diminui os conflitos gerados pelo não recebimento dos mesmos e ainda diminui o tempo de trabalho dos funcionários e dos custos das entregas. E por fim, a empresa conta com a parceria da empresa IOB INFORMACOES OBJETIVAS PUBLICACOES JURIDICAS LTDA na área de legislação e regulamentação o qual oferece o suporte necessário, também via sistema web para sanar as dúvidas legais quando surgem.

É notório que os serviços prestados pela terceirizadas tem sido de grande valia e por serem rápidos e de qualidade são refletidos diretamente aos clientes da contabilidade. Os fornecedores mantem vários canais virtuais para tirar dúvidas e realizar treinamentos. A comunicação utilizada no relacionamento dos clientes são através de principalmente WhatsApp, e-mail, telefone e em alguns casos, pessoalmente. A comunicação com os fornecedores é realizada nos próprios sistemas e em alguns caso via telefone e e-mail. Ademais toda documentação solicitada por instituições financeiras (com aprovação do cliente) é feita exclusivamente por e-mail.

Os órgãos governamentais são uma importante parceria, uma vez que, entre os serviços prestados aos clientes estão as obrigações referentes aos pagamentos as entidades do governo e o envio pela contabilidade de documentações obrigatórias para as entidades, a fim de que elas possam realizar o controle e as fiscalização das empresas clientes. Portanto, dependendo do tipo de empresa (real,

presumido, simples) algumas reponsabilidades e documentos mensais e anuais (Alguns dos quais foram citados anteriormente em Principais serviços) dos clientes devem ser entregues não somente para os próprios clientes como também as entidades governamentais. As transmissões destes documentos ao governo são realizadas normalmente nos sistemas próprios oferecidos pelas entidades responsáveis. Vale ressaltar também que além da parceria desta para com o governo e autarquias para a devida prestação de serviços aos clientes a contabilidade, assim como seus clientes, também tem suas obrigações diretas (impostos, taxas e documentações) a serem tratadas com o governo.

A figura 02 abaixo representa os principais Stakeholders da contabilidade:

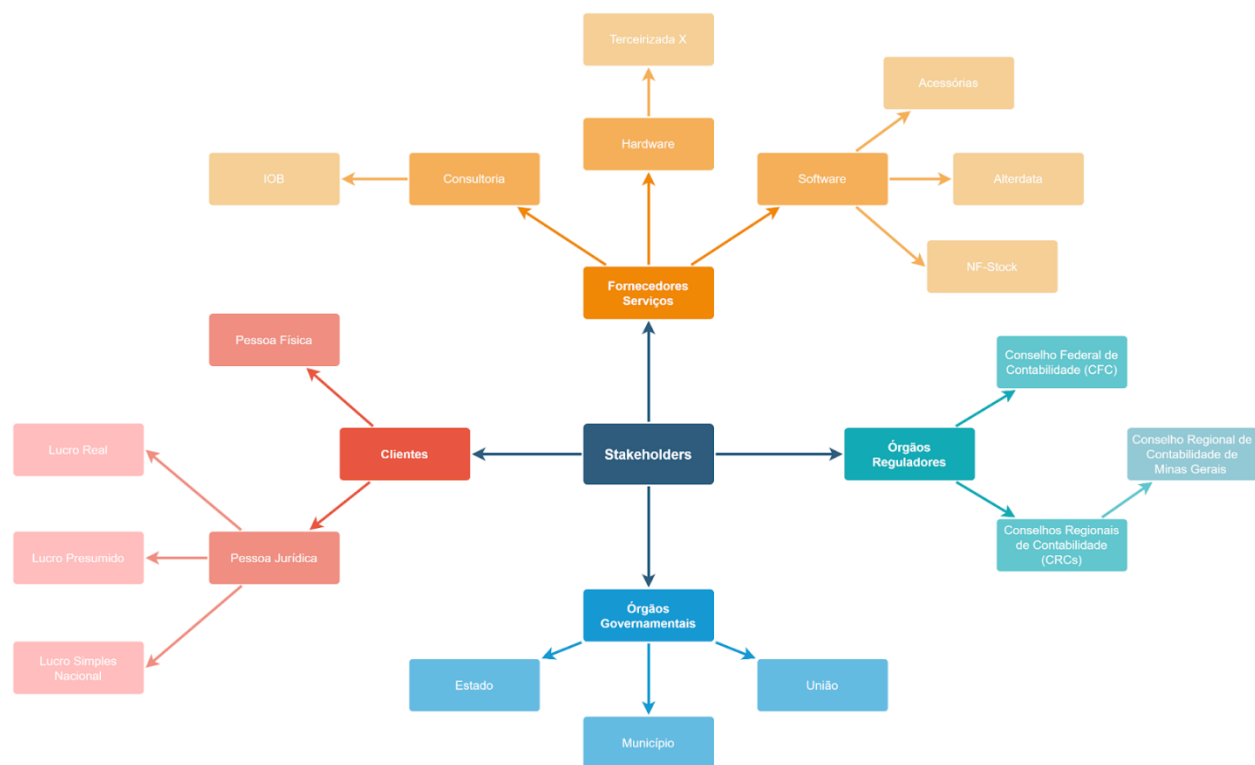


Figura 02 – Principais Stakeholders

2.2 ÉTICA E CULTURA

A Empresa não possui um documento padrão que define a ética e cultura, mas tem forte influência da religião. Mas de acordo com Schwartz (2002) o Código de Conduta ética é regido por seis princípios básicos e a empresa, mesmo sem a documentação, aplica todos os princípios que são:

1. confiabilidade (honestidade, integridade, lealdade);
2. respeito (aos direitos humanos);
3. responsabilidade (assume as responsabilidades pelos atos decorrentes de suas atividades);
4. justiça (é justo, imparcial);

5. ser cuidadoso (evita danos ou prejuízos desnecessários);
6. cidadania (obedece à lei).

As práticas éticas da empresa conferem à organização uma reputação profissional positiva com os clientes e potenciais parceiros de negócios. Uma boa conduta ética nos negócios ajuda a criar relacionamentos comerciais fortes que resultam em custos de produção mais baixos e negócios repetidos para sustentar o crescimento da empresa. O comportamento ético entre os trabalhadores de uma organização garante que o ambiente profissional funcione com honestidade e integridade. Os colaboradores que usam a ética para orientar seu comportamento aderem às políticas e regras da empresa ao se esforçarem para atingir os objetivos da organização. Os funcionários éticos também atendem aos padrões de qualidade em suas rotinas de trabalho, o que pode melhorar a reputação da empresa e ampliar a percepção que o público tem da qualidade de seus produtos e/ou serviços.

Determinamos que a empresa se encontra atualmente na Cultura voltadas a tarefas conforme o filósofo e escritor Charles Handy na obra “Como compreender as Organizações”. A empresa apresenta profissionais específicos para cada tarefa. Isso contribui para o desempenho mais efetivo e eficaz de suas atividades, extraíndo o máximo do seu potencial. Nesse ambiente há liberdade para a expressão de ideias e de ações. Dessa forma, os colaboradores se sentem mais motivados e estão focados na resolução dos problemas. A desvantagem do modelo é a dificuldade que a empresa tem de controlar e monitorar, pois não existe um líder que monitore e garanta o sucesso das atividades. Os valores, expectativas, crenças e práticas guiam e moldam as ações de todos os membros da empresa. Assim o conjunto destas características que fazem a companhia ser o que é.

2.3 LEIS, REGULAMENTOS E POLÍTICAS

A entidade deve estar dentro das normas do conselho e do código de ética do **Conselho Federal de Contabilidade (CFC)** que é órgão responsável por regularizar e fiscalizar a empresa. O CFC é uma autarquia especial corporativa dotada de personalidade jurídica de direito público. Criado e regido por legislação específica, o Decreto-Lei nº 9.295, de 27 de maio de 1946, o CFC possui estrutura, organização e funcionamento regulamentados pela Resolução CFC nº 1.612, de 11 de fevereiro de 2021, que aprova o Regulamento Geral dos Conselhos de Contabilidade, e pela Resolução CFC nº 1.616, de 18 de março de 2021, que aprova seu Regimento Interno. Ressalta-se, ainda, a Lei n.º 12.249, de 11 de junho de 2010, que instituiu a obrigatoriedade do Exame de Suficiência na área contábil. O CFC é integrado por um representante de cada estado e mais o Distrito Federal, no total de 27 conselheiros efetivos e igual número de suplentes pela Lei nº 11.160/05, e tem, dentre outras finalidades, nos termos da legislação em vigor, principalmente a de orientar, normatizar e fiscalizar o exercício da profissão contábil, por intermédio dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs), cada um em sua base jurisdicional, nos Estados e no Distrito Federal; decidir, em última instância, os recursos de penalidade imposta pelos CRCs; regular acerca dos princípios contábeis, do Exame de Suficiência, do cadastro de qualificação técnica e dos programas de educação continuada; e editar normas brasileiras de contabilidade de natureza técnica e profissional.

As funções do CRF é fiscalizar e normatizar a área contábil: Ele faz a regulação da atividade profissional dos contabilistas, bem como promove o exame de suficiência e edita as normas brasileiras de contabilidade. Além disso, o CFC fica responsável por decidir, em última instância, os recursos de penalidade imposta por cada divisão regional do conselho.

O CRC surgiu para melhor atender as demandas de cada estado da classe contabilista. Ao todo são 27 CRCs distribuídos em todo o território brasileiro. Cada conselho regional fica responsável pela emissão e registro da carteira profissional solicitada por portadores de diploma na área. Ainda é função do CRC fiscalizar e normalizar o exercício das profissões da área contábil, impedindo, investigando e se necessário aplicar punição aos profissionais por cometer alguma infração às normas e aos princípios da profissão estabelecidas pelo CFC.

O Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRCMG) foi criado através do Decreto-Lei 9.295, de 27 de maio de 1946, no Governo de Eurico Gaspar Dutra e tem como competência orientar, disciplinar e fiscalizar, legal, técnica e eticamente, o exercício da profissão contábil em MG.

A primeira fiscalização do Conselho tem um objetivo preventivo de conscientizar e orientar os profissionais da contabilidade em relação aos padrões legais, técnicos e éticos que regulam a profissão contábil. Já nas fiscalizações subsequentes, o profissional que estiver atuando em desacordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade e não atender às solicitações do CRCMG estará sujeito à emissão de notificações e autos de infração e, posteriormente, à aplicação de penalidades.

Outra lei importante a ser seguida pela contabilidade é a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/18) que se faz necessário estabelecer os requisitos de privacidade e proteção de dados, por meio de boas práticas, governança, princípios e, claro, segurança.

Além disso, os recursos relacionados a tributação são fiscalizados pela receita federal. Através das entregas dos documentos e declarações mensais e anuais a receita realizada o cruzamento das informações das empresas para averiguar se existe alguma discrepância entre dos dados informados.

2.4 OBJETIVOS DE NEGÓCIO

A contabilidade visa manter todos os clientes, seja PJ ou CNPJ, de acordo com a legislação de cada órgão regulador e junto aos órgãos federais, municipais e estaduais; assim como a entidade fiscal ou tributária de responsabilidade também municipal, federal ou estadual deve obter as informações necessárias dos clientes para que haja o controle destes pelos órgãos e para que todos os clientes cumpram suas obrigações tributárias junto a esses órgãos. A contabilidade oferece apoio ao cliente na parte de assessoria administrativa e gerencial para o bom andamento do negócio.

Podemos dizer que os objetivos da Billt está em abraçar a legislação pelos seus colaboradores para entregar aos clientes um serviço de qualidade. E para isso deve utilizar a transparência, a ética e responsabilidade para as atividades tributárias, os colaboradores devem manter um ambiente saudável com os clientes e entre si, os serviços devem ser prestados corretamente e no prazo não acarretando multas e juros e os clientes devem ser atendidos sempre de forma amigável, respeitável e com prontidão, assim como pode ser observado abaixo:

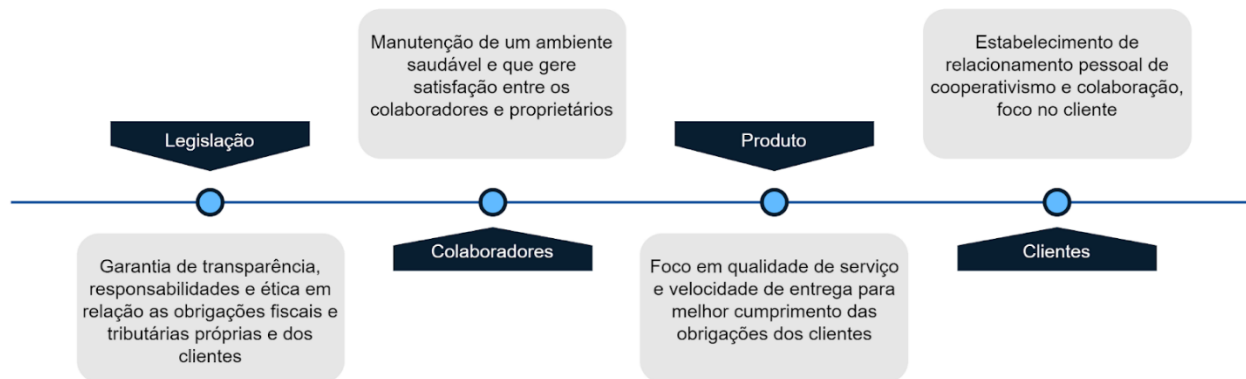


Figura 03 – Objetivos da Billt

Pode se inferir, então, que a contabilidade **objetiva a satisfação dos clientes fornecendo serviços de qualidade e mantendo um relacionamento mais pessoal e amigável com os clientes**. Assim para atingir o objetivo a empresa apresenta 3 metas principais:

1. Oferecer um **serviço de qualidade** de forma atualizada, para que as empresas cumpram com suas obrigações e os clientes não paguem multas por falta de cumprimento das obrigações junto aos órgãos.
2. Manter sempre um bom **relacionamento com cada cliente**. Um relacionamento pessoal, não apenas profissional, um relacionamento de companheirismo, cooperativismo e de colaboração para gerar confiança e amizade.
3. Dentro da organização ter um bom **relacionamento entre colaboradores, gerentes e proprietários** para que o trabalho não seja um trabalho pesado e que gere insatisfação.

2.5 PLANOS E ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIOS

Não existem definidos planos e estratégias de negócios mapeadas ou em ação. Conforme a entrevista atualmente os proprietários não têm planejamento de curto ou a longo prazo para a empresa, porém devido ao grande número de clientes é notório que foram e são utilizadas estratégias que atraem e mantem a clientela do estabelecimento. Abaixo pode-se observar, pela figura 04, as estratégias utilizadas atualmente pela Billt.

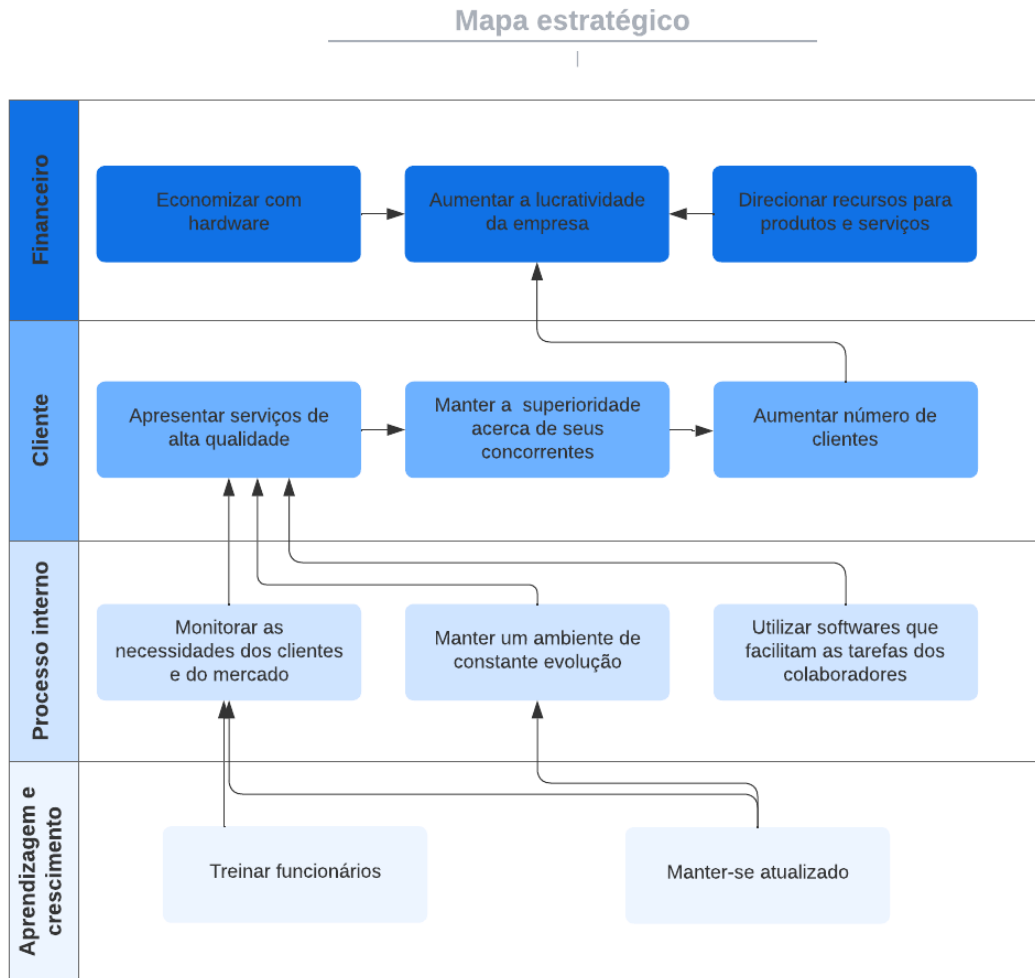


Figura 04 – Mapa Estratégico

A empresa **foca no treinamento do seu Pessoal**, pois visa **manter-se sempre atualizada** e para isso repetidamente e diariamente realiza a busca de informações importantes em seus parceiros a fim de fortalecer a empresa para atender às necessidades dos seus clientes e ficar à frente do mercado competitivo.

Uma estratégia adotada pela empresa está juntamente na **prestação do serviço exclusivo**, enquanto muitos escritórios da região utilizam apenas o fiscal e contabilidade está oferece incluído no pacote os serviços provenientes da **área do Rh** da empresa e também dá apoio ao cliente na parte de assessoria administrativa e gerencial para progresso do negócio. Somado a isso não **há limite de serviços** a serem oferecidos aos clientes, ou seja, um serviço deve ser prestado ao cliente independentemente da quantidade de vezes que o cliente solicitar o mesmo.

Outra estratégia é **precificação** que mesmo com plus dos Serviços de RH e de serviços ilimitados oferecidos os preços da contratação dos serviços são acessíveis aos clientes e estão com os valores iguais a média dos demais escritórios da região.

A empresa também tem como estratégia o **atendimento ao cliente** onde proprietários ficam à disposição dos clientes ao menos 12 horas por dia inclusive no fim de semana para sanar dúvidas e resolver problemas pequenos e os funcionários ficam à disposição durante o horário comercial para resolver problemas mais específicos, gerar relatórios e documentos quando solicitados.

Para com os funcionários para reter e fidelizar a estratégia adotada foi de criar um ambiente agradável, assim como está no objetivo da empresa, tentando estabelecer sempre um bom relacionamento entre os próprios colaboradores e os proprietários que sempre ficam à disposição para prestar qualquer tipo de auxílio e ouvir sugestões. Com relação ao trabalho os trabalhadores ficam livres e não tem cobranças para realizar suas tarefas, ficando assim a cargo deste o compromisso e a confiança dos empregadores e do cliente para concluir. Outra tática adotada pela empresa foi de atribuir um salário acima das demais empresas do mercado de Itajubá e realizar convênios com alguns estabelecimentos (Farmácia e supermercado) e, por fim, a contabilidade oferece uma alimentação mais reforçada no café permitindo que os colaboradores se confraternizem durante este tempo de parada.

A estratégia certa da contabilidade foi em utilizar **ferramentas e serviços que atendem a demanda dos clientes e da organização**. Por estar a muito tempo no mercado foi adotado parceria com sistemas que pudessem auxiliar e automatizar o máximo possível o trabalho dos colaboradores para trazer mais agilidade nos processos e na qualidade nos serviços dos clientes.

Todas as estratégias em conjunto utilizadas pela da empresa visa em atrair novos cliente e em **fidelizar os clientes já existentes**. Uma das formas de fidelizar o cliente é justamente em conhecê-lo e manter além da educação um diálogo amigável e uma boa parceria, que inclusive está nos objetivos da empresa, quanto mais o colaborador souber sobre os serviços referentes a um determinado cliente, mais fácil será conseguir despertar a atenção, interesse e apreciação, que receberá um **atendimento único e diferenciado**. Quando ele se sente valorizado e especial garante a sua fidelidade. Isto é extremamente importante para o andamento e sucesso dos negócios. Não apenas é mais barato fidelizar os clientes do que obter novos, como também é uma maneira de aumentar a receita da companhia. Eles representam igualmente uma renda constante, fornecendo o tão necessário capital de giro.

De acordo com a estratégia, como pode ser observado na figura 06 abaixo a Bilt adota seguinte cadeia de valor:

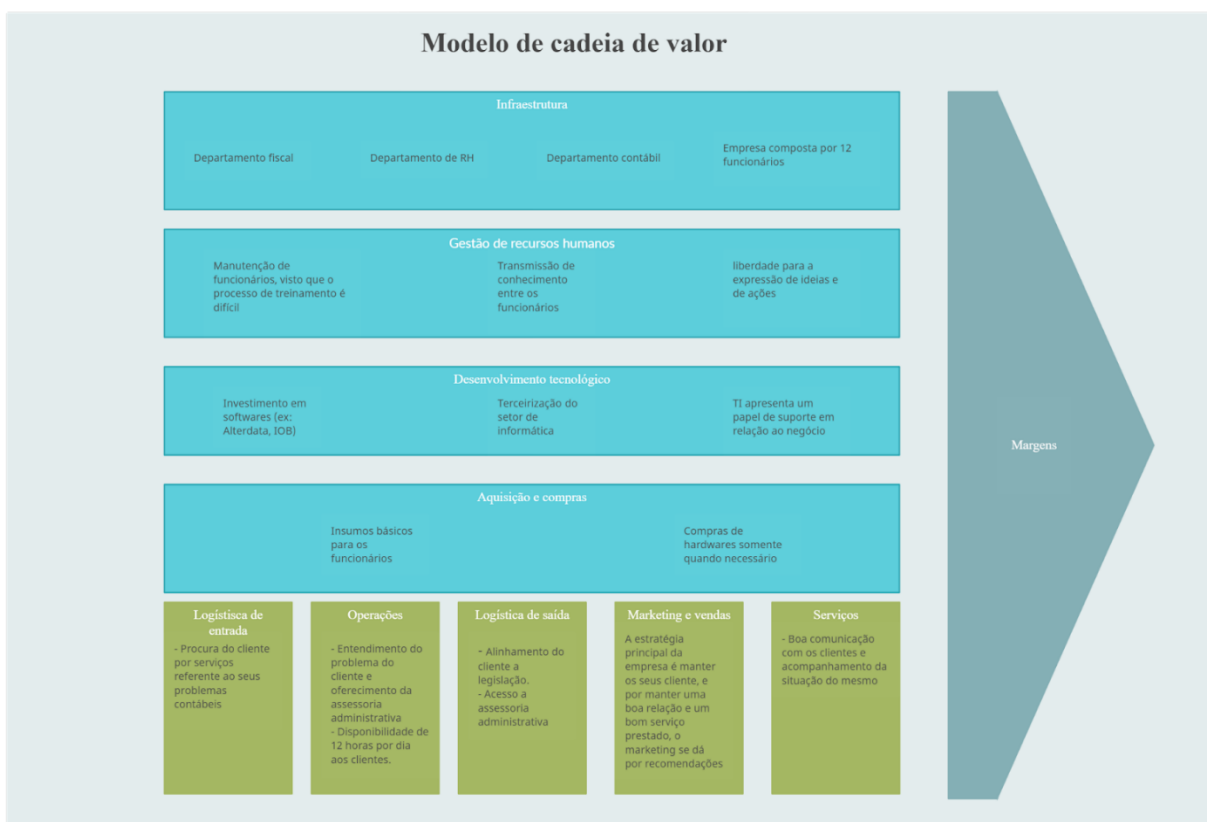


Figura 05 – Estratégia de Valor

2.6 MISSÃO, VISÃO, VALORES, POLÍTICA DE QUALIDADE

A Empresa não possui um documento padrão que especifica essas importantes ferramentas de gestão para auxiliar na estratégia de negócio, porém ao analisar atentamente a empresa podemos inferimos:

2.6.1 Missão:

Zelar pela qualidade na prestação dos serviços contábeis de forma ética e transparente, atuando sempre em parceria com o cliente.

2.6.2 Visão:

Ser reconhecida como uma entidade contábil respeitada no sul de minas gerias e contribuir para desenvolvimento no setor da região.

2.6.3 Valores:

Ética, respeito, união, transparência, excelência, confiabilidade e amizade.

2.6.4 Política da Qualidade

A Empresa tem o compromisso de garantir a qualidade dos serviços com profissionais contábeis capacitados, treinados, éticos, parceiros e de prontidão para atender os clientes, assegurando assim melhoria contínua da mesma.

2.7 VISÃO DAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA E GESTÃO

A empresa não possui políticas claras e documentadas em relação a governança e gestão tanto corporativa como de TI. No entanto, a partir da análise contextual foi possível levantar alguns aspectos que serão abordados abaixo.

Quanto a governança e gestão corporativa, por ser consolidada na área onde atua e ser destaque no mercado, a empresa não apresenta estratégias recorrentes e ambiciosas para o crescimento, mantendo assim um perfil conservador (que não busca evolução a partir de altos investimentos ou projetos de maior risco), focando no aumento do número de clientes e na melhora da qualidade do serviço a partir de treinamento recorrentes. Sendo assim, este direcionamento estratégico, nesse caso, se dá por medida que visa garantir os objetivos da empresa.

Para a manutenção do reconhecimento e da presença no setor, a empresa monitora uma série de atributos que contribuem a ela a manutenção da competitividade e até mesmo traz a superioridade em relação aos concorrentes. A governança da empresa mantém uma prática reativa em relação a esses atributos que são atualmente monitorados, sendo eles: necessidade dos clientes e do mercado (serviços e produtos); visão do ambiente competitivo; acompanhamento de inovações tecnológicas e mudanças de legislação que possam afetar produtos e serviços; e também o modo de operação da organização; acompanhamento do ambiente de trabalho para diminuição da rotatividade (já que a empresa considera um problema encontrar mão de obra especializada na área); oportunidades de direcionamento de recursos para produtos e serviços, e áreas que possam ser consideradas prioritárias dado o momento do mercado; e acompanhamento de mudanças no cenário macroeconômico para ajudar na tomada de decisão de investimentos dos recursos. Dessa forma, foi caracterizado o perfil reativo já que a partir do monitoramento e da avaliação dessas informações a governança determina e direciona o foco de determinados processos da empresa para tomar vantagem competitiva em algumas situações de mercado.

Como o foco da empresa se dá pelo aumento no número de clientes e na melhoria da qualidade do serviço, a gestão também avalia e faz monitoramento de indicadores registrados pelo sistema relacionados a aumento de clientes e a feedbacks dos usuários para validação da qualidade. Além disso, são executadas validações paralelas dos documentos entre os colaboradores para garantia do valor constante do serviço.

Quanto a Governança de TI (não presente explicitamente na empresa) foi feita a avaliação da organização em relação aos focos da governança.

No que tange o alinhamento estratégico, a organização possui o alinhamento da estratégia de TI em relação aos objetivos do negócio, dado a TI ter um baixo impacto na estratégia chave e um baixo impacto nas operações chave, existe uma dependência de suporte do negócio em relação à TI, assim, a organização adota os investimentos em TI como um investimento secundário, que é suficiente para suprir as necessidades do negócio a partir de uma infraestrutura básica de equipamentos e de softwares utilizados no dia a dia, o papel do negócio em relação ao TI pode ser vista na figura 06 abaixo:

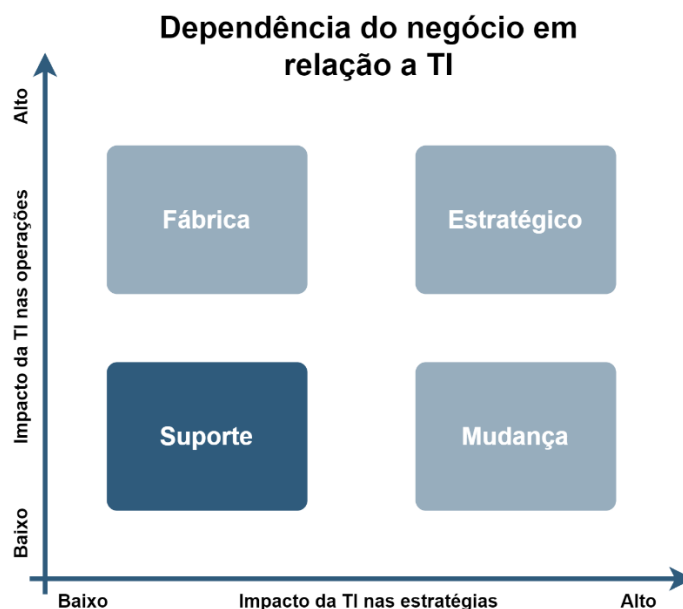


Figura 06 – Papel do Ti na Billt

Como pode ser observado na figura a Billt utiliza o TI apenas como suporte, ela possui equipamentos de TI e sistemas que auxiliam nas atividades, porém ela não possui uma equipe ou responsável de TI. A Billt enxerga a TI como um meio para desenvolver seu serviço, para assim chegar na atividade fim e por isso atualmente os serviços de TI são terceirizados.

Quanto ao gerenciamento dos recursos, os recursos não são superestimados, essa infraestrutura básica sem altos custos exerce bem sua função de suporte, enquanto os softwares pagos que têm a maior participação nos custos da TI, trazem um bom retorno no investimento, já que eles determinam uma maior qualidade e velocidade de entrega do produto, trazendo uma maior satisfação dos clientes em relação a organização.

Quanto a entrega de valor, a empresa utiliza a TI como ferramenta para aumentar a qualidade do serviço e a velocidade das entregas a partir do investimento em softwares que facilitam as tarefas dos colaboradores, contribuindo para que eles possam usar parte do tempo para o relacionamento com o cliente, que é um dos valores da organização.

Esses softwares também contribuem para a governança a partir dos dados e relatórios gerenciais utilizados como auxiliares no processo de tomada de decisão relacionada ao negócio. Nesse caso, ao gerenciamento de desempenho se dá apenas para questões de negócio, não existindo medições relacionadas aos serviços de TI em si, isso porque a TI apresenta hoje um papel de suporte em relação ao negócio, a organização não acredita que essas métricas sejam necessárias.

Quanto ao gerenciamento de riscos, o Business Case utilizará esse foco como objeto de estudo, já que não existe gerenciamento de risco em relação à TI na empresa. Não sendo eles identificados, nem categorizados ou tratados de forma adequada. Se tratando de uma empresa do ramo de contabilidade o alinhamento da governança em relação ao gerenciamento de risco deve ser essencial, já que os impactos

relacionados a não existência de processos e práticas relacionadas à segurança da informação são muito grandes em seu contexto, seja pela indisponibilidade dos serviços ou pela confidencialidade e integridade dos dados. A indefinição de uma política de segurança nesse caso, pode acarretar perda de credibilidade da empresa e até mesmo o encerramento ou reinício dos seus serviços por problemas com as informações armazenadas.

2.8 MODELO OPERACIONAL

Para definição do modelo operacional foram descritos os principais processos do ciclo de vida das atividades da empresa através de diagramas de processo de negócio pela notação comum e BPMN.

2.8.1 Modelo operacional do Recurso Humanos (RH)

Dentre os principais processos apresentados no BPMN de RH são:

- 1- RAIS e DIRF;
- 2- Movimentação de funcionários;
- 3- Folha de pagamento

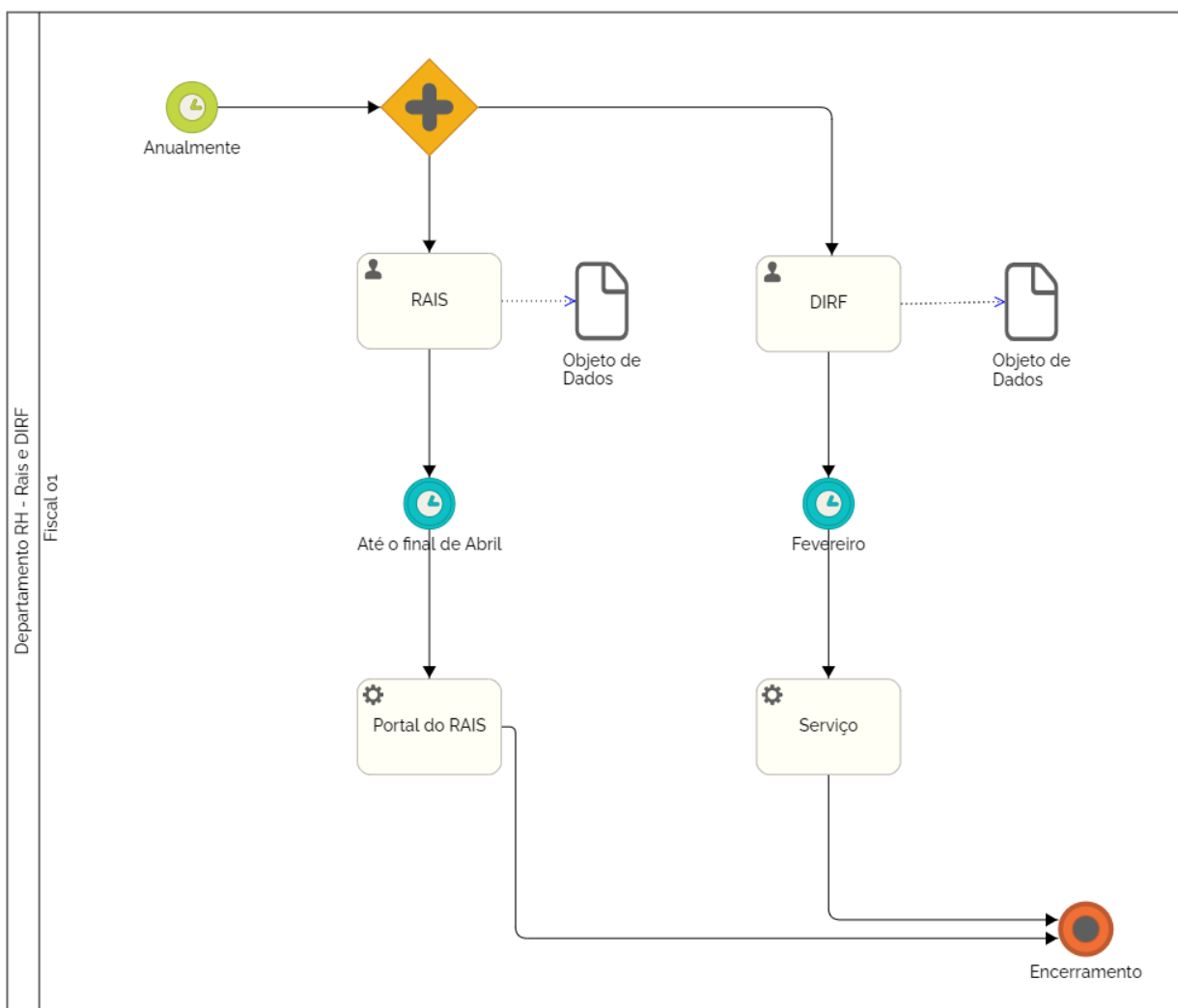
2.8.1.1 *Diagrama BPMN de RAIS e DIRF:*

Anualmente, é necessário realizar a submissão do RAIS e o DIRF, conforme:

- RAIS: Relação Anual de Informações Sociais, obrigatório a todas as empresas inscritas no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) é a forma de coleta de dados trabalhistas, iniciada pelo Governo em 1975 pelo Decreto 76.900, de 23/12/1975. O documento é necessário para o levantamento de dados estatísticos sobre as atividades trabalhistas: quantidade de empregos formais, número de demissões, novas funções, que setor realizou mais contratações etc. Deve ser entregue até o final de abril.

- DIRF: Documento de Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte, efetuação do pagamento a terceiros com retenção de valores de imposto de renda e contribuições relacionados ao que foi pago. Deve ser entregue eletronicamente ao Governo Federal em abril

Todas as atividades referente a Rais e DIRF são representadas a seguir:



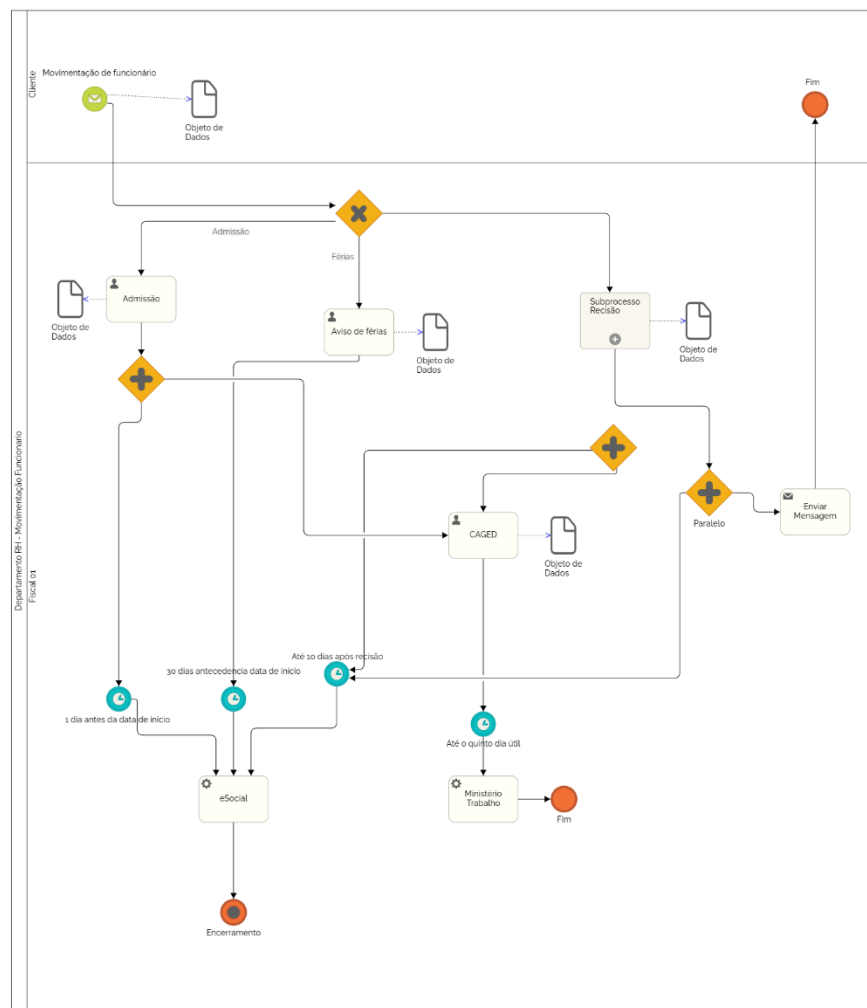
2.8.1.2 Diagrama BPMN da Movimentação dos Funcionários

Sempre que existe a movimentação de funcionário, o cliente precisa entrar em contato com a Contabilidade. A movimentação se divide em três:

- Admissão: que deve ser enviada ao eSocial até 1 dia antes da data inicial do contratado.
- Férias: que deve ser enviada ao eSocial até 30 dias antes do primeiro dia de férias.
- Rescisão: o processo de rescisão é subdividido em subprocessos. É necessário, além de processar a Rescisão, verificar a existência da Multa Rescisória e, caso exista, enviá-la em conjunto a Rescisão ao cliente até 10 dias após a rescisão.

Os processos de Admissão e Rescisão devem ser enviados ainda ao Ministério do Trabalho através do sistema CAGED (O Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) até o quinto dia útil.

Todas as atividades referente a um colaborador dentro de uma empresa (admissão, férias, saída) são representadas abaixo:



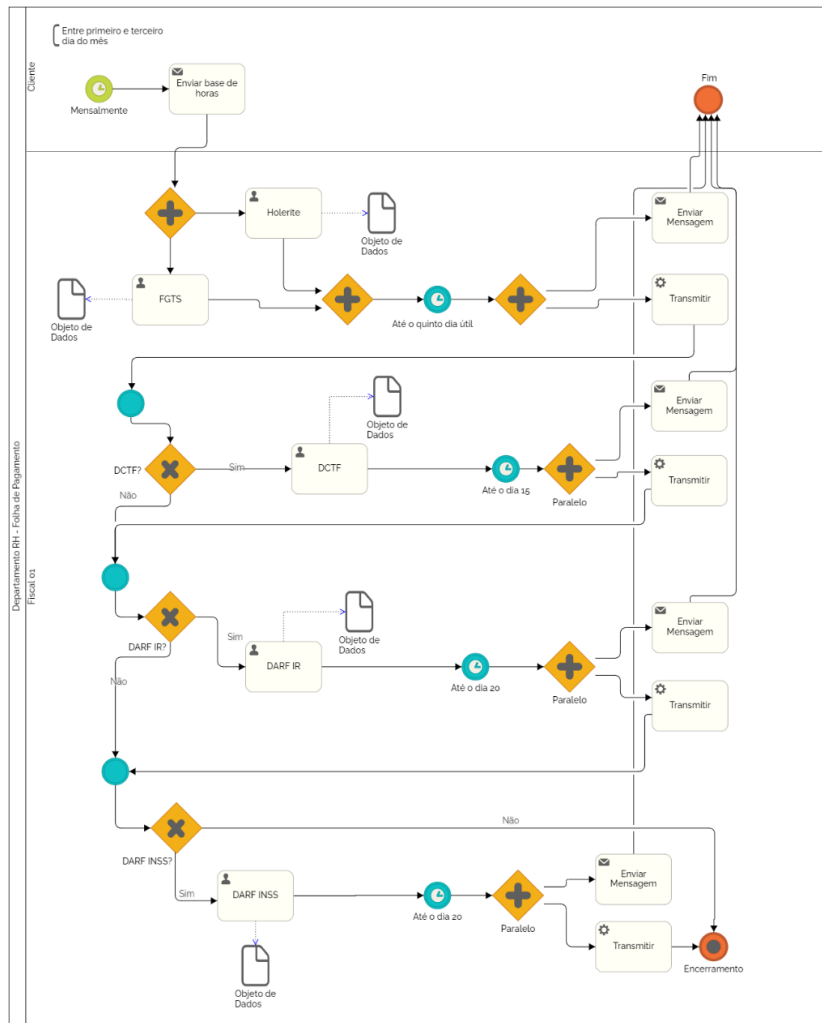
2.8.1.3 Diagrama BPMN da Folha de Pagamento

Mensalmente, entre o primeiro e terceiro dia do mês, são enviadas as bases de horas à Contabilidade. A partir de então, é calculado paralelamente o FGTS e Holerite, gerando documentos de cada um; estes documentos devem ser enviados até o quinto dia útil de volta ao cliente.

Após a transmissão, caso seja necessário, é gerado o DCTF (Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais), que apresenta ao fisco informações a respeito de diferentes tributos e contribuições pagos ou devidos por uma empresa, que deve ser entregue até o dia 15 de cada mês. Por regra geral, ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), estão dispensadas quanto a declaração.

O DARF IR é a guia para pagamento de Imposto de Renda, enquanto o DARF INSS é a guia de pagamento Previdenciário. Ambos devem ser entregues até o dia 20, caso aplicável, de forma individual.

Todas as atividades envolvendo a folha de pagamentos dos colaboradores da empresa estão detalhadas abaixo:



2.8.2 Modelo operacional do Fiscal

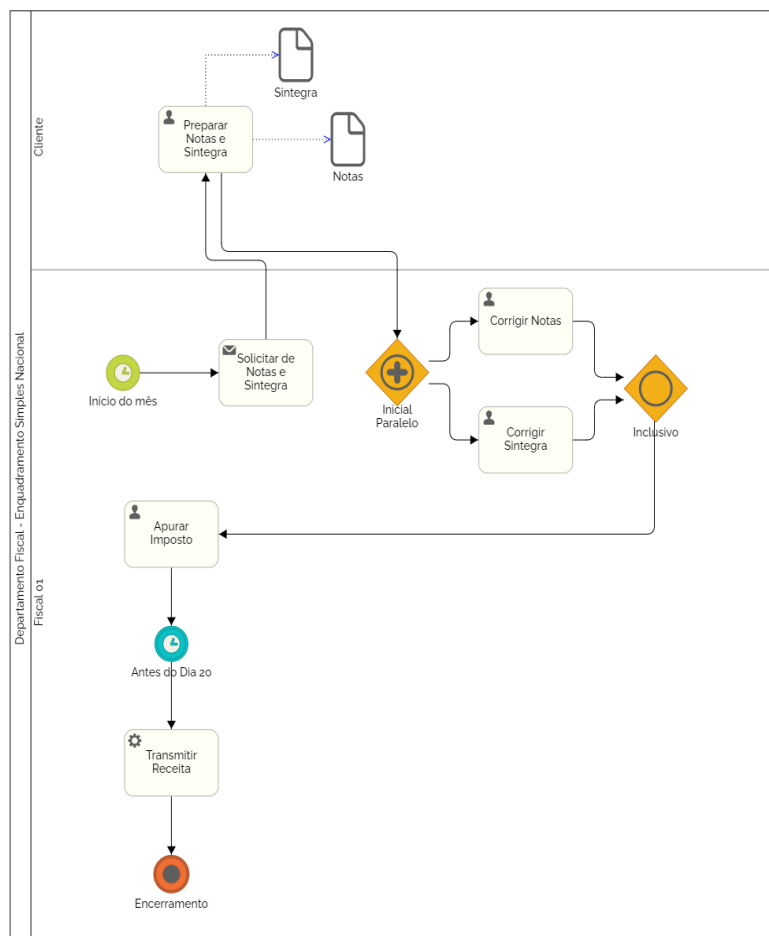
Dentre os principais processos apresentados no BPMN do RH são:

- 1- Simples Nacional;
- 2- Real e Presumido;
- 3- Parcelamento Fiscal;
- 4- Encerramento do PMI.

2.8.2.1 Diagrama BPMN do Simples Nacional

O processo para Enquadramento Simples Nacional constitui de, mensalmente, o Fiscal solicitar Notas e arquivos do Sintegra (Sistema Integrado de Informações Sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços) para o cliente. Mediante entrega, é realizada correção baseado na comparação de ambos, para que seja, então, apurado o imposto e transmitido eletronicamente à Receita antes do dia 20.

As atividades que envolvem a apuração de impostos pelo fiscal das empresas no regime do simples nacional estão apresentadas a seguir:



2.8.2.2 Diagrama BPMN do Real e Presumido

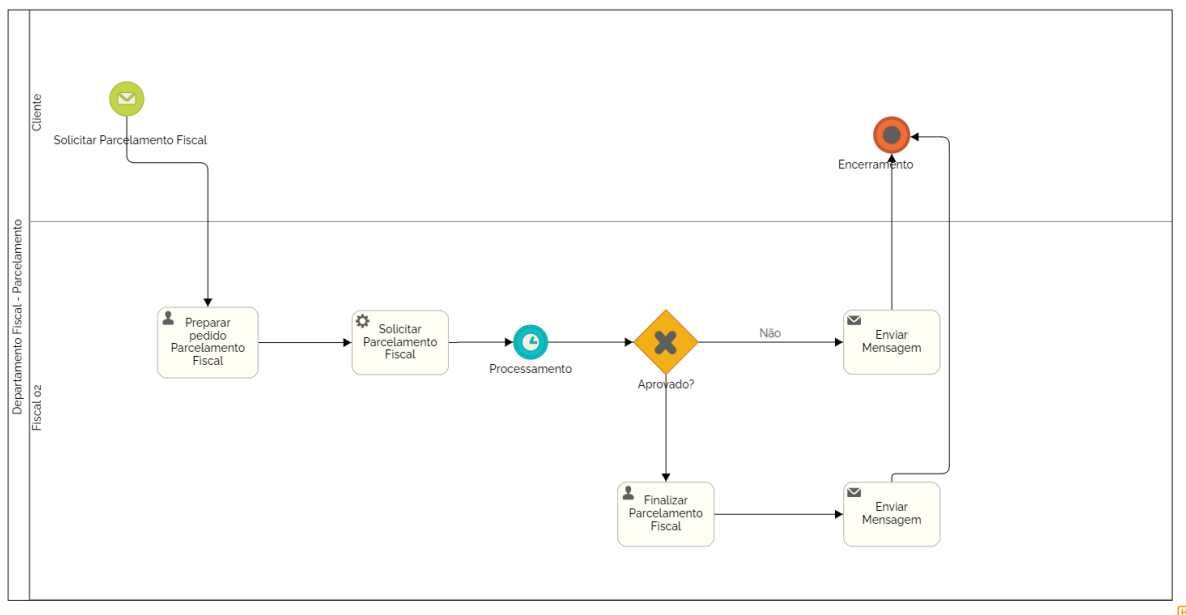
Existem três tipos de Enquadramento Fiscais tratados, Lucro Real, Lucro Presumido e Simples Nacional;

Com o foco no Enquadramento de Lucro Real e Presumido, temos o seguinte processo:

No início de cada mês, é solicitado Notas Fiscais e o SPED Fiscal (chamado também de EFD - Escrituração Fiscal Digital). O SPED Fiscal é o nome dado ao processo de escrituração digital da Receita Federal no qual a Receita Federal e os órgãos Estaduais recebem todas as informações sobre a apuração de Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) e Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI).

Com as Notas Fiscais e os arquivos do SPED, o Fiscal realiza a correção dos valores e submete de volta ao cliente, que entrega o SPED Final corrigido. O arquivo SPED é então enviado ao Governo Federal.

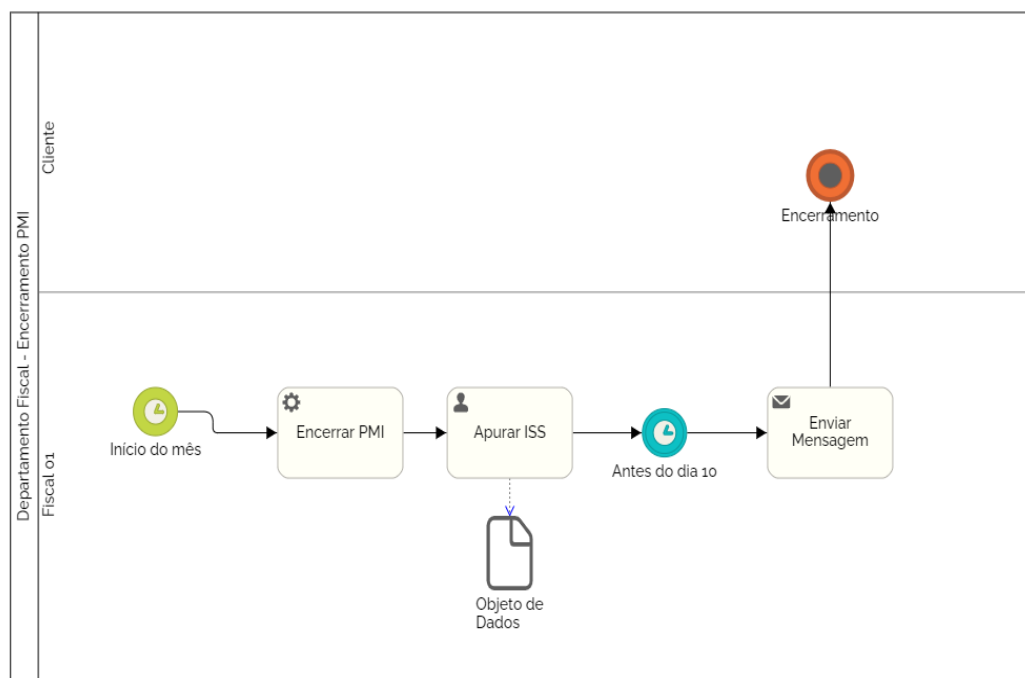
O próximo passo do Fiscal é gerar o DAPI (declaração de apuração e informação do ICMS) que deve ser entregue à SEF/MG, e então gerar os impostos de ICMS, DIFAL E ST, que possuem vencimento no dia 08 de cada mês. A maioria desses impostos são enviados por sistemas eletrônicos, e, quando não disponível, via Motoboy.



2.8.2.4 Diagrama BPMN do Encerramento PMI

No início de cada mês, o fiscal, através do encerramento no PMI (Sistema da Prefeitura Municipal de Itajubá), já que se trata de um imposto municipal, realiza a apuração do ISS (Imposto Sobre Serviços), que incide na prestação de serviços realizada por empresas e profissionais autônomos. Deve-se entregar ao cliente antes do dia 10 de cada mês para faturamento.

As atividades que envolvem a apuração final do ISS na Prefeitura municipal de Itajubá (PMI) está descrito abaixo.



2.8.3 Modelo operacional do Contábil

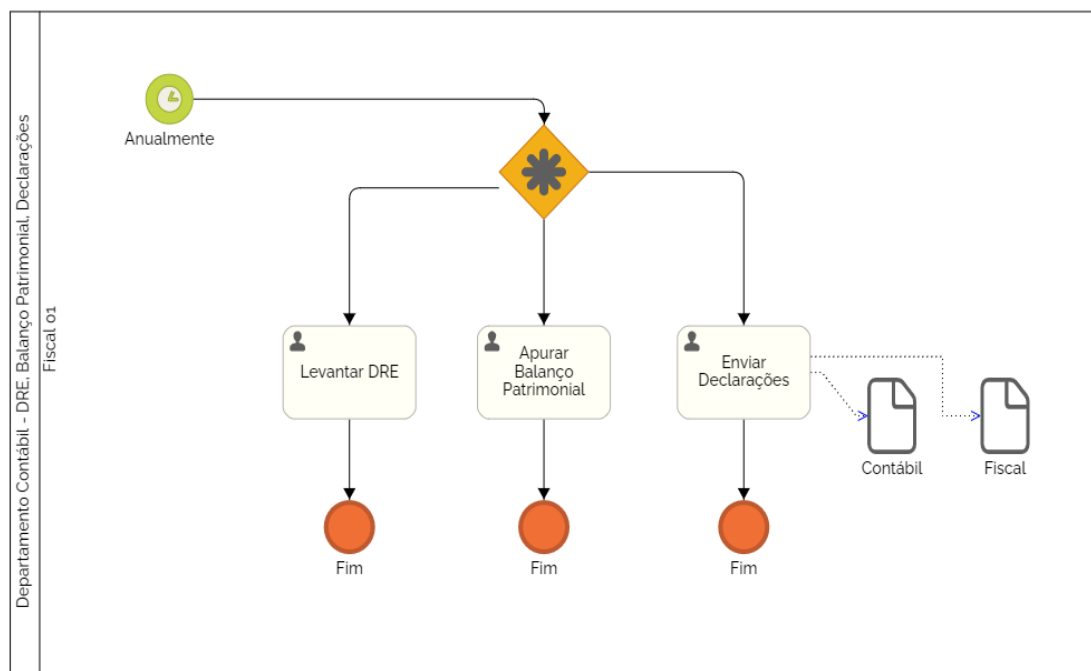
Dentre os principais processos apresentados no BPMN do contábil são:

- 1- DRE, Balanço Patrimonial e Declarações
- 2- Lançamentos contábeis

2.8.3.1 Diagrama BPMN da DRE, Balanço Patrimonial e Declarações

A Demonstração do Resultado de Exercício (DRE), mais conhecida como DRE, é um documento que demonstra se a sua empresa teve lucro ou prejuízo em um determinado período de tempo. Enquanto o Balanço Patrimonial é um relatório que demonstra de maneira clara e precisa a situação financeira de uma empresa. Para isso, são considerados todos os ativos e passivos de um negócio, ou seja, seus bens, dívidas e lucros, já a Declaração da DCTF é uma obrigação mensal das empresas e serve para declarar os dados a respeito de vários tributos e contribuições. Por meio da DCTF, a Receita Federal obtém as informações necessárias para realizar o lançamento do crédito tributário e a forma que o contribuinte utilizou para quitá-lo, se eles foram pagos ou parcelados, se há compensação ou então suspensão.

Todas as atividades referente a DRE, Balanço Patrimonial e as declarações são representadas a seguir:



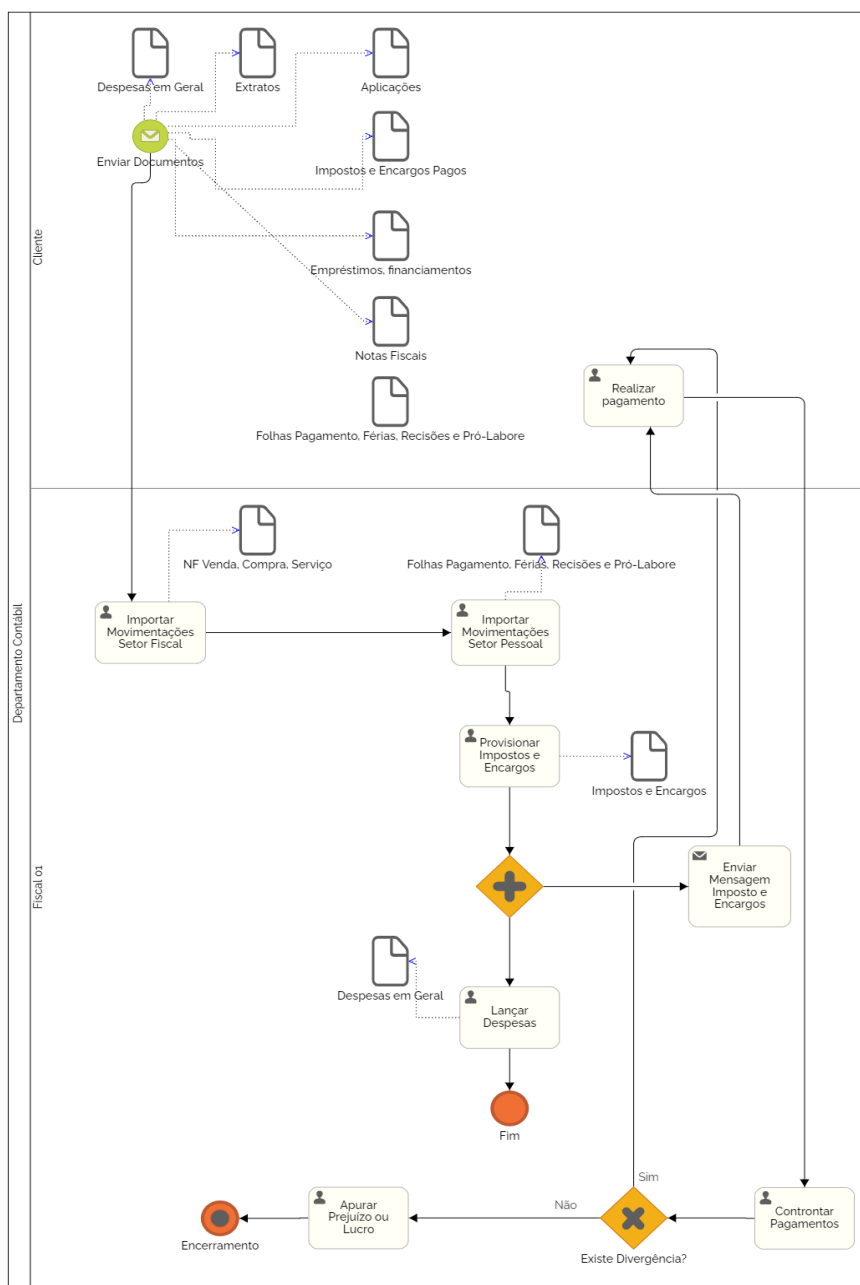
2.8.3.2 Diagrama BPMN dos Lançamentos

No departamento contábil, mediante envio mensal por parte do cliente de Despesas em Geral, Extratos, Aplicações, Impostos e Encargos Pagos, Empréstimos e Financiamentos, Notas Fiscais, Folhas de Pagamento, Férias, Rescisões e Pró-labores, o Fiscal realiza a Importação das Movimentações do Setor Fiscal (NF Venda, Compra e Serviços) e Importação das Movimentações do Setor Pessoal (Folhas de

Pagamento, Férias, Recisões e Pró-labores).

Então, o Fiscal provisiona os Impostos e Encargos, que são enviados ao Cliente para pagamento, enquanto o Fiscal faz o Lançamento das Despesas. Mediante recebimento de comprovante de pagamento, o Fiscal deve Confrontar o Pagamento, procurando por divergências e, caso haja, devolver ao Cliente para Correção. Como passo final, o Fiscal apura o Prejuízo ou Lucro.

Todas as atividades referente aos lançamentos de despesas, seguros, consorcios, duplicatas, notas fiscais, extratos bancarios de conta corrente, empréstimos e investimentos (aplicações) e os encargos trabalhistas das empresas são lançados para a devida apuração dos impostos. Assim como pode ser observado a seguir:



2.9 CAPACIDADES E RECURSOS DISPONÍVEIS

Para mapeamento das capacidades e recursos foi utilizada a Visão Baseada em Recursos (VBR) buscando a visão de explicar o desempenho da empresa a partir do modo como ela lida com seus recursos e capacidades.

A empresa é caracterizada pelo longo tempo de mercado, o que acaba por agregar um recurso de informações e conhecimentos referentes ao campo de atuação, o que traz uma vantagem competitiva em relação aos demais, o tempo de mercado determinou a empresa um sucesso durante a execução dos seus processos pelo conhecimento da área, trazendo maior eficiência e eficácia no processo de entrega do produto, esse recurso também proporciona a empresa uma melhor tomada de decisão na compra de recursos de capital físico como softwares especializados, já que a organização tem familiaridade com as necessidades do cliente.

Quanto a capital físico, esses softwares (como o Alterdata) são os responsáveis por trazer a maior capacidade competitiva da empresa, já que a eficiência do processo e a qualidade do serviço se tornam melhores. Muitos concorrentes exercem suas atividades de forma mais manual, sem a utilização de recursos computacionais mais sofisticados, o que acaba por colocá-los em uma posição inferior no mercado. Outra vantagem competitiva em software se dá pela utilização do IOB que traz uma vantagem de atualização para a empresa, tendo suporte na área da legislação e regulamentação, a organização consegue se manter atualizada diminuindo os erros relacionados a problemas de atualização em relação a novas regras no âmbito fiscal. Outro atributo relacionado ao capital físico é a manutenção de uma infraestrutura de TI que garante um maior desempenho aos colaboradores, impedindo problemas de latência e indisponibilidade, garantindo uma maior velocidade no processo.

Por fim, em nível de capital humano a empresa conta com profissionais especializados na área de contabilidade, o que garante um maior sucesso no desenvolvimento das tarefas dado o conhecimento dos colaboradores. Além disso, a organização faz um treinamento constante dos funcionários para que eles fiquem sempre atualizados em relação a mudanças no regime fiscal e a melhor aplicação dessas tarefas dadas as peculiaridades de cada cliente (PF, empresas de pequeno, médio, grande porte).

2.10 PRÁTICAS DO NEGÓCIO

A organização conta com boas práticas associadas ao processo de desenvolvimento dos colaboradores e do serviço.

São executadas validações em relação aos documentos antes de eles serem enviados para o cliente, os próprios colaboradores validam os documentos de forma paralela, de modo que problemas e sugestões sejam levantados, o que contribui para um processo de melhoria contínua.

Um fator que contribui para o desenvolvimento da empresa é o treinamento dos colaboradores, que fazem cursos periódicos relacionados ao seu setor de ação e estão sempre se mantendo atualizados em relação a legislações do regime fiscal a partir de ferramentas fornecidas pela empresa.

A empresa sempre busca o investimento em tecnologias que refletem no aumento da produtividade, como foi o caso da Alterdata, assim ela estabelece uma vantagem competitiva em relação aos concorrentes aumentando o desempenho dos funcionários e a qualidade do serviço.

2.11 MATRIZ DE ARRANJO DE TI

	Princípios de TI	Arquitetura de TI	Infraestrutura de TI	Aplicações de Negócio	Priorização e Investimentos
Monarquia de Negócio	Proprietário			Proprietário	Proprietário
Monarquia de TI					
Feudalismo					
Federalismo		Proprietário / Empresa Terceirizada	Proprietário / Empresa Terceirizada		
Duopólio					
Anarquia					

2.12 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

A empresa possui 13 estações de trabalho completas. 12 estações estão em uso, uma está parada. Também existem alguns poucos periféricos disponíveis a mais para caso precise de reposição. Abaixo estão listados todos os equipamentos tecnológicos de uso pessoal:

- 15 mouses e 15 teclados, das seguintes marcas DELL/ MULTILASER /ORO/XBOM;
- 14 monitores: 4 AOC Modelo 1619Wa; 3AOC Modelo 1621Sw; 3 Philips Modelo 150Vw; 2 DELL Modelo E1914HC; 1 Acer Modelo E16215w; 1 LG Modelo E1941SX;
- Todos os computadores usam Windows 10 (x64);
- Todos os computadores possuem 8 GB de memória RAM;
- Processadores: 10 Intel Core i3-3220 3.30 GHz; 3 i5-4570 3.30 GHz;
- Hds: 8 com 500 GB de armazenamento; 3 com 300Gb de armazenamento; 2 com 100Gb de armazenamento.

Para uso geral, existem duas impressoras (EPSON 07F158 SERIE 205 e EPSON 591bb4 serie l4150) ligadas na rede por wifi. Todos os computadores possuem acesso a elas.

Os donos da empresa usam notebook pessoal, não usam material da empresa. Não foi possível detalhar as especificações desses equipamentos.

Em relação ao servidor da empresa. Ele possui os equipamentos listados abaixo, sem componentes de reposição:

- 1 teclado Oro e 1 mouse Multilaser;
- 1 monitor Acer Modelo E16215w;
- Windows Server 2012 (x64);
- Processador: Intel Xeon E3 1220 v2 3,10 GHz
- 16 GB de memória RAM;
- 1 HD de 1TB - Unidade C para o S.O. e a D para o armazenamento de informações dos clientes;

- 1 SSD de 250 GB - Onde estão presentes o ALTERDATA, o PostgreSQL e os dados contábeis e fiscais dos clientes.

A empresa possui uma topologia de rede em estrela, com todos os equipamentos se comunicando com o um hub que faz o papel do nó central e é responsável pela comunicação dos dispositivos.

Abaixo, uma representação da infraestrutura do local.

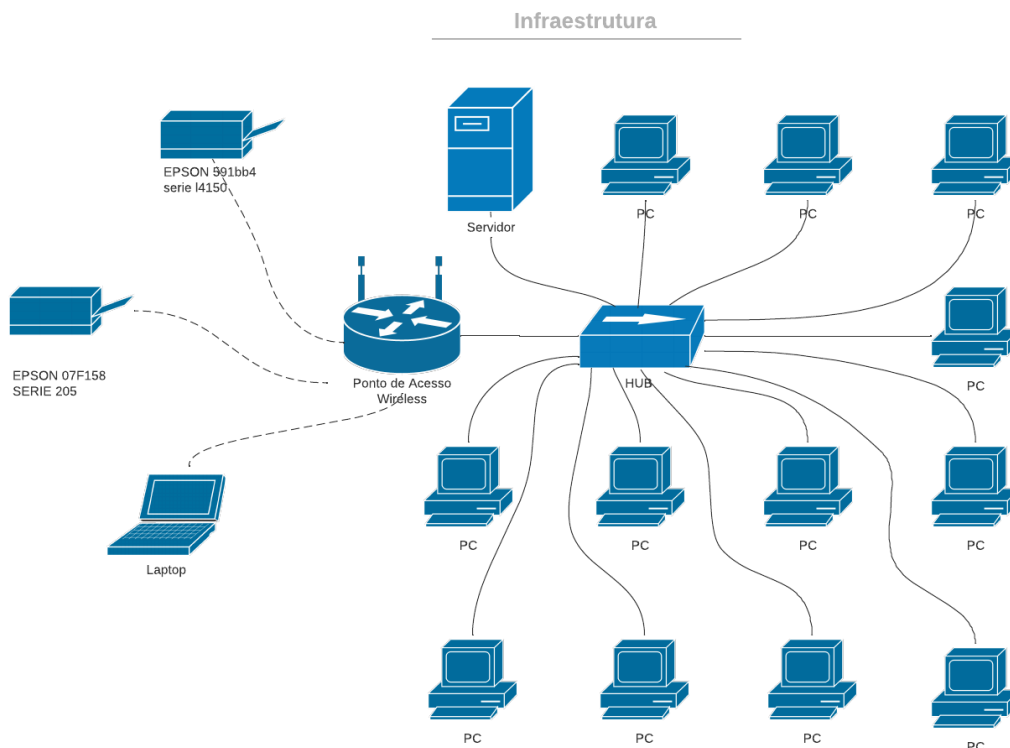


Figura 07 - Topologia de Rede

2.13 DESAFIOS ORGANIZACIONAIS

Com relação a competitividade, dentro da região de Itajubá, a empresa é uma das que contempla o maior número de clientes e por isso está entre os maiores escritórios da região. Isso se justifica pelo seu tempo de existência (desde 1991) e principalmente por atingir seu objetivo de fornecer um serviço de qualidade e de parceria aos seus clientes.

As fontes de informações referentes ao mercado em que a organização atua estão disponíveis através dos sites dos órgãos públicos e estão compiladas em sites e plataformas especializadas. A empresa utiliza principalmente a parceria a IOB para obter essas informações. A abordagem utilizada na empresa para manter o foco na melhoria contínua de desempenho e no direcionamento para uma avaliação sistemática que permita aperfeiçoar os seus principais processos é procurar sempre estar atualizada com a legislação em vigor em todos os âmbitos possíveis e para o compartilhamento de conhecimento na organização é pessoalmente com cada funcionário. Sempre que há alguma mudança ou novidade é comunicado pessoalmente pelo fato de ser mais eficaz e a empresa ser de pequeno porte.

As principais mudanças realizadas que afetaram de forma positiva a competitividade no mercado foram o treinamento dos funcionários com relação a estarem bem informados e manter sempre um bom relacionamento com os clientes. O bom relacionamento entre os clientes e os funcionários é muito

importante na visão dos proprietários por gerar uma maior credibilidade aos clientes. Quando o tratamento dos funcionários para com os clientes é pautado na educação é criado um bom relacionamento. Somado a isso, quando os clientes averiguam no dia-dia que os funcionários estão sempre de prontidão e bem informados a empresa se destaca mais e conseguem reter e criar mais fidelidade com os seus clientes.

Para melhorar a competitividade da empresa e fazê-la se destacar ainda mais no mercado se faz necessário ao menos atenuar os principais desafios estratégicos da organização. Entre eles podemos citar:

- Não existe uma documentação específica que indique os valores, cultura, metas e objetivos da organização. Todas as informações são implícitas e adquiridas com o tempo no ambiente organizacional.
- Não existem métricas para medir os rendimentos e nem o cumprimento das tarefas aos colaboradores. Assim as divisões das tarefas entre os colaboradores não acontecem de forma de forma justa. A carga de trabalho fica desigual e alguns ficam com mais tarefas que outros, levando a realização de horas extras.
- Não existe um controle de chamado. Quando o cliente solicita um serviço por telefone, e-mail ou whatsapp não tem uma documentação e nem uma ferramenta específica que trata sobre o serviço solicitado e nem se o mesmo está em aberto, em andamento ou concluído.
- Na perspectiva dos gerentes é difícil encontrar mão de obra especializada e que se enquadrem no perfil organizacional. Treinar um funcionário é muito moroso e desgastante para a empresa e muitas das vezes o perfil do profissional não corresponde ao que a empresa precisa em relação a conhecimento técnicos e ou aos valores organizacionais.
- Sobre os recursos operacionais a empresa armazena arquivo em papel e digital de seus clientes, mas não apresenta nenhum controle de acesso e gestão acerca dos dados digitais sendo assim toda informação da empresa fica a disponibilidade do colaborador ou de quaisquer pessoas que tenha acesso a estação de trabalho. Correndo o risco de exclusão de arquivos importantes, de compartilhamento ou mudanças indevidas. Muitas das vezes os documentos salvados no servidor são excluídas e/ou modificados pelos colaboradores e cria-se alguns desconfortos, perde-se tempo em retrabalhos que devem ser realizados gerando perda financeira.
- Outro fator importante que precisa de mais cuidado é a questão de os dados do sistema serem armazenados em SSD e as informações dos clientes em um HD exclusivos no servidor, porém não existe um controle adequado para a realização de backups e nem do controle acerca da realização do mesmo pelo responsável. E quando o backup é realizado não há um teste adequado para averiguar de o backup foi realizado adequadamente, assim os documentos dos clientes e os dados contábeis e fiscais armazenados no servidor ficam a margem de serem corrompidos ou perdidos sem poder serem recuperados em sua totalidade e corritude.
- O servidor apesar de possuir senha para acesso localiza-se em uma área na empresa onde qualquer pessoa, seja funcionário, terceirizado ou clientes, que adentrem fisicamente o estabelecimento tenham acesso a ele. Isso abre margem para danificar ou até mesmo invadir o mesmo.
- Outro problema encontrado sobre TI é a dependência do serviço de manutenção dos equipamentos de TI, como fica externo a empresa e não há equipamentos de reposição, quando alguma falha nos dispositivos acontece o colaborador fica sem ter como executar suas funções, inviabilizando o atendimento adequado aos clientes.

A figura 02 a seguir apresenta os principais problemas encontrados atualmente na organização:

1-Ausência de documentação sobre a própria empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Os cliente e funcionários não tem conhecimento sobre os valores, cultura, metas e objetivos da organização.
2-Não existem métricas e nem ferramentas de controle de tarefas	<ul style="list-style-type: none"> • Não se têm controle sobre execução e os rendimento dos colaboradores. • Distribuição desigual de tarefas levando a horas extras e gastos desnecessários.
3-Não existe controle de solicitações de serviço dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Não da para saber se o mesmo foi atendido e seu estado • Não se consegue precificar serviços fora do contrato • Não consegue reutilizar o que já foi realizado
4-Falta de mão de obra	<ul style="list-style-type: none"> • Falta Especialistas qualificados que atenda aos valores organizacionais
5-Sem controle de Acesso aos dados	<ul style="list-style-type: none"> • Risco de perda da informação (Patrimônio da empresa) • Causa retrabalhos e perda de Tempo e financeira
6-Sem controle de Backup	<ul style="list-style-type: none"> • Não existe documentação de controle, regularidade e nem teste do mesmo • Risco de perda da informação
7-Localidade do servidor	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer pessoa tem acesso físico do mesmo • Risco de danificação física, invasão e perda dos dados.
8-Dependência Externa	<ul style="list-style-type: none"> • Sem reposição de equipamentos em estoque • Falhas nos equipamentos causam atrasos, perda de tempo e dinheiro

Neste contexto apresentado e sabendo que a Governança de Segurança da Informação e a Gestão de Dados consiste em um conjunto de políticas e processos que permite que as instituições monitorem, avaliem e direcionem a gestão de seus ativos de informação, reduzindo os riscos à sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, de forma alinhada com as necessidades de negócios propomos na próxima seção analisarmos mais a fundo os 5, 6 e 7 na próxima etapa o desafio acerca da segurança desta empresa de contabilidade no que tange aos aspectos de governança.

2.14 PROBLEMAS DE SEGURANÇA A SEREM TRATADOS

A seguir serão refinados 12 problemas acerca da questão de segurança encontrados na Billt contabilidade:

- ✓ Ausência de política de segurança documentada;
- ✓ Falta de conscientização / treinamento de funcionários referente a segurança
- ✓ Sem regras de confidencialidade (non-disclosure agreement);
- ✓ Ausência de controle de acesso em relação aos arquivos do servidor;
- ✓ Proibição do compartilhamento de contas entre colaboradores,
- ✓ Sem controle de armazenamento de dados pessoais;
- ✓ Sem Controle da transferência de arquivos pelos funcionários;
- ✓ Ausência de controle dos dispositivos de armazenamento externo conectados pelos colaboradores;
- ✓ Não há realização e teste de backups periódicos;
- ✓ Não utiliza sistemas de segurança (firewall);
- ✓ Sem proteção de emails por ferramentas de anti spam / filtros / controle de fonte externa;
- ✓ Não há Atualização periódica dos sistemas e aplicativos.
- ✓ Servidor desprotegido fisicamente

3 ANEXOS

Áudios da Entrevista a Proprietária realizada dia 27/05/2022 :

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mtYTyKWl28rCz0tPcLp8wcjIgez9IAjv>

Transcrição da entrevista:

https://docs.google.com/document/d/1yjLbmH5D_H8aFnnd6wX-bhzv9Yd5FbYM/edit

4 WEBGRAFIA:

Checklist de medidas de segurança - Acesso realizado em 05/05/2022

<https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/checklist-vf.pdf>

Segurança da informação para agentes de tratamento de pequeno porte - Acesso realizado em 05/05/2022

<https://www.gov.br/anpd/pt-br/documentos-e-publicacoes/guia-vf.pdf>

Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais - Acesso realizado em 05/05/2022

<https://www.crcmg.org.br/conteudo/ver/id/16/historia-do-crcmg>

RESOLUÇÃO CFC Nº 1.627, DE 19 DE AGOSTO DE 2021 - Acesso realizado em 05/05/2022

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cfc-n-1.627-de-19-de-agosto-de-2021-341984991>