

Unimed Andradina – Cooperativa de Trabalho Médico

Relatório circunstanciado de auditoria:

Avaliação das práticas contábeis e dos controles internos

Data-base: 31 de maio de 2025



RTA-419-2025

Rua Milton José Robusti, 75
15º andar
CEP 14021-613
Ribeirão Preto - SPT. 55 (16) 3019-7900
E. moorerp@moorebrasil.com.br**www.moorebrasil.com.br**

Ribeirão Preto SP, 15 de agosto de 2025.

À
Unimed Andradina - Cooperativa de Trabalho Médico
Andradina SPAtenção do **Dr. Paulo Pereira Assis**
Diretor Presidente

Prezado Senhor:

Encaminhamos-lhe o "Relatório circunstanciado de auditoria: avaliação das práticas contábeis e de controles internos", elaborado em decorrência dos nossos trabalhos preliminares de auditoria das demonstrações financeiras da Unimed Andradina - Cooperativa de Trabalho Médico, no exercício social a ser encerrado em 31 de dezembro de 2025.

Os pontos identificados foram discutidos com os responsáveis da Operadora por ocasião de nossa visita. Todavia, estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais necessários.

Atenciosamente,

Moore Prisma Auditores Independentes**Ricardo Aurélio Rissi**
Diretor

Sumário

Introdução	2
Recomendações sobre as práticas contábeis	4
1 Análise dos procedimentos exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).....	4
Recomendações sobre os controles internos	5
1 Faturamento, contas a receber e recebimentos	5
2 Contas médicas	8
3 Departamento de Pessoal e Folha de Pagamento	10
4 Compras, controles de estoque, contas a pagar e pagamentos.....	11
5 Tecnologia da informação.....	13
Conclusão	16

Introdução

Com vista ao nosso exame das demonstrações contábeis da Unimed Andradina - Cooperativa de Trabalho Médico, do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2025, realizamos trabalhos preliminares referentes às análises dos principais controles internos e de práticas contábeis. Essas análises, de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil, as quais são compatíveis com os padrões internacionais, têm como objetivo o entendimento dos controles internos relevantes utilizados pela Operadora para que, como auditores independentes, possamos planejar os procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, com a determinação da natureza e extensão dos exames a serem aplicados nas demonstrações financeiras e ainda atender ao item “6.3.9 das Normas Gerais da Resolução normativa RN 528 de 29 de abril de 2022” que dispõe sobre as observações mínimas que o relatório circunstanciado emitido pelos auditores independentes deve conter: a) processos de comercialização e comissionamento; b) recepção e processamento de contas médicas; c) contratualização de prestadores e operadoras que fazem intermediação de rede indireta; d) cadastro de beneficiários; e) faturamento de contraprestações; f) contabilidade das provisões técnicas ou outras provisões; g) controle e limites financeiros para valores a pagar e a receber da operadora; e h) transações com partes relacionadas, adiantamentos e empréstimos.

Assim, este relatório circunstanciado não resulta de análises criteriosas e específicas de todos os sistemas de controle, porque a preocupação dos trabalhos em questão restringe-se à identificação e avaliação dos riscos de distorções relevantes na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras pela Operadora, que serão objeto de nossa opinião através do Relatório do Auditor Independente. Entretanto, entendemos que a elaboração deste relatório permite que a administração da Operadora possa tomar medidas tempestivas para a adequação ou aprimoramento de seus controles internos e práticas contábeis.

Nossos trabalhos preliminares envolvem o conhecimento da estrutura da Operadora no que diz respeito aos fatores de: (a) ambiente de controle; (b) segurança dos sistemas de informação e de contabilidade; e (c) cumprimento das normas legais. São substancialmente realizados através do levantamento dos procedimentos de controle dos principais ciclos operacionais por meio de manuais ou entrevistas com os responsáveis pelas áreas, testes de aderência, revisões analíticas, correlações com os registros contábeis, amostragens documentais e outros testes peculiares à atividade do auditor independente. A administração da Operadora é responsável pelos controles internos que permitam a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causadas por fraude ou erro. Nossa responsabilidade é obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Os pontos de atenção ou melhorias estão descritos nas seções seguintes desse relatório. Para cada assunto identificado, atribuímos um grau de risco de acordo com nosso julgamento profissional, de acordo com a seguinte tabela:

Risco baixo:  Risco Médio:  Risco Alto: 

Para facilitar a leitura do presente relatório e apoiar a administração na avaliação das recomendações sugeridas, apresentamos nossas recomendações. A classificação foi efetuada a partir do seguinte critério:

Classificação	Descrição
Apontamentos	Deficiência ou combinação de deficiências relacionadas pelo descumprimento de normativos internos, ou estabelecidos pelos órgãos regulatórios, que comprometem a efetividade e eficiência dos controles relacionados.
Oportunidades de melhoria	Esse assunto não representa uma falha de controle, mas sim uma sugestão de melhoria que pode contribuir para o aprimoramento e funcionamento dos processos. Portanto, não indicaremos uma nota de risco.

Os procedimentos de auditoria foram realizados em base de testes e amostragens e podem não revelar todas as deficiências significativas do sistema de controles internos e processos da Operadora.

Este relatório é destinado exclusivamente para uso da administração da Operadora e de outras pessoas autorizadas por esta, e não deve ser utilizado ou apresentado a terceiros.

Recomendações sobre as práticas contábeis

Data-base: 31 de maio de 2025

Na análise das práticas contábeis adotadas pela Operadora, utilizamos o balancete encerrado em 31 de maio de 2025. As principais práticas contábeis adotadas pela Operadora serão analisadas em nossa visita de encerramento do exercício.

1 Análise dos procedimentos exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

1.1 Transações com partes relacionadas

A Operadora efetuou transações com partes relacionadas, incluindo a remuneração por serviços prestados a seus beneficiários do plano de saúde e pagamento de pró-labore. As outras transações são efetuadas em similaridade com o praticado pelo mercado e atividade cooperativista.

Quanto às transações com partes relacionadas, não identificamos problemas que mereçam comentários.

1.2 Adiantamentos e créditos/débitos diversos

Os adiantamentos e créditos/débitos diversos somente são registrados ao seu valor justo acrescido dos custos de transação, que sejam diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão, e são compensados somente quando a Operadora tem o direito legal de compensar os valores, e tenha a intenção de liquidar em uma base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

1.3 Empréstimos e financiamentos

A Operadora não possui saldo de empréstimos e financiamentos na data-base de análise.

Recomendações sobre os controles internos

Tomados como indicadores do grau de confiabilidade dos registros contábeis, aos controles internos atribui-se o papel de proteger os ativos da Operadora contra erros e fraudes, além de promover o cumprimento das leis, normas e diretrizes administrativas, bem como prover dados para análises de gerenciamento. Parte-se do princípio de que quanto mais consistentes e adequados forem os controles mantidos pela Operadora, maior a probabilidade de que suas demonstrações financeiras reflitam a realidade que devem demonstrar, de acordo com as práticas contábeis aplicáveis.

Abaixo, seguem os pontos identificados que mereceram nossas recomendações:

1 Faturamento, contas a receber e recebimentos

1.1 Processos de comercialização e comissionamento

O processo de comercialização e comissionamento ocorre da seguinte forma:

A Operadora conta com representantes comerciais externos responsáveis pela venda de planos individuais, familiares e coletivos. A apuração das comissões é realizada conforme os critérios estabelecidos em contrato e parametrizados no sistema. Os relatórios são gerados pelo setor financeiro, e o pagamento das comissões ocorre após a emissão da nota fiscal.

Analisamos os processos de comercialização e comissionamento e observamos as seguintes oportunidades de melhoria:

1.1.1 Concessão de desconto

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Os descontos concedidos são simulados em planilhas eletrônicas de Excel e aplicados nos contratos após aprovação verbal da diretoria.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a avaliação de custo-benefício para que o processo de aprovação de concessão de descontos para novos beneficiários seja formalizado no sistema operacional, garantindo maior rastreabilidade das informações. Alternativamente, sugerimos a implementação de uma aprovação física devidamente documentada.
Resposta da Operadora	Foi implementada a formalização das autorizações para concessão de descontos, por meio de documento devidamente assinado pela Diretoria Executiva.

1.2 Cadastro de beneficiário

O processo de cadastro de beneficiário ocorre da seguinte forma:

O processo de cadastramento de novos beneficiários é iniciado no Departamento Comercial, durante a venda, onde as informações são coletadas. Posteriormente, essas informações são inseridas manualmente no sistema operacional da Operadora pelo Departamento de Cadastro.

Analizamos os processos de cadastro de beneficiários e não identificamos oportunidades de melhoria e/ou apontamentos.

1.3 Faturamento de contraprestações

O processo de faturamento de contraprestações ocorre da seguinte forma:

O faturamento é realizado mensalmente e as coparticipações são apuradas com base nas produções médicas analisadas e finalizadas pelo Departamento de Faturamento. A integração com o Financeiro ocorre de forma automática, no momento da emissão das faturas, enquanto a integração com o contábil é feita mensalmente por meio do processamento dos lotes.

Em relação à apuração do cálculo pro rata, a Operadora adota o procedimento de faturamento parcial da primeira mensalidade para novos beneficiários, com as demais mensalidades sendo registradas automaticamente pelo sistema, sempre iniciando no primeiro dia do mês.

Analizamos os processos de faturamento de contraprestações e observamos as seguintes oportunidades de melhorias e apontamento comentados abaixo:

1.3.1 Alterações manuais

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O sistema utilizado pelo faturamento permite a alteração da tabela de preços cadastrada no sistema, além da alteração de valores de itens já cadastrados na guia, inclusões e zeramento de itens manualmente, o que impacta diretamente no valor apurado da fatura, coparticipação e honorários médicos.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos o bloqueio dessas opções, visando evitar possíveis lançamentos errôneos ou fraude, uma vez que não há necessidade de alterações nas contas.
Resposta da Operadora	“O setor encontra-se em processo de reestruturação, com a implementação de novas práticas operacionais, revisão de métodos de trabalho e aprimoramento da parametrização do sistema operacional, com o objetivo de reduzir a necessidade de intervenções e alterações manuais nos processos”.

1.3.2 Reconhecimento de coparticipação

Classificação	Apontamento.
Risco	Médio:
Descrição	O fechamento da coparticipação ocorre entre o dia 19 do mês anterior e o dia 20 do mês corrente, o que resulta no reconhecimento das coparticipações em um período posterior ao das despesas relacionadas aos atendimentos. Dessa forma, o processo fica em desacordo com o princípio contábil da competência, já que o reconhecimento da receita não ocorre no mesmo período em que os serviços são prestados.
Impacto	Distorções nos saldos, afetando a conformidade com o princípio da competência e a tomada de decisões.
Recomendação	Recomendamos que o registro do faturamento da coparticipação seja realizado no mesmo mês em que ocorreu a prestação do serviço para que o reconhecimento contábil esteja em conformidade com o princípio contábil da competência, garantindo maior precisão nas demonstrações financeiras e alinhado com as normas contábeis.
Resposta da Operadora	"A Operadora está analisando a possibilidade de implementar a provisão de coparticipação, regularizando a competência dos lançamentos".

1.4 Controle e limites financeiros para valores a receber

Os controles financeiros de inclusão e baixas do contas a receber ocorrem da seguinte forma:

Os boletos das mensalidades são emitidos e enviados ao banco pelo Departamento de Faturamento, através de arquivos eletrônicos de remessa. Nesse momento, os saldos são integrados automaticamente no módulo do contas a receber.

A baixa dos boletos bancários é realizada através da importação do arquivo de retorno de recebimento da instituição financeira. Esse arquivo é importado no sistema e tudo o que foi recebido é baixado automaticamente.

A Operadora possui um cronograma de cobranças realizado pelo Departamento Financeiro através de ligações, e-mail e cartas de cobranças.

Analizamos os controles financeiros de inclusão e de baixas do contas a receber, e observamos as seguintes oportunidades de melhoria comentadas abaixo:

1.4.1 Segregação de funções

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	As operações financeiras de contas a receber e contas a pagar podem ser realizadas por todos os colaboradores do setor.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que as rotinas de contas a receber e contas a pagar sejam realizadas por pessoas distintas, assim como as liberações sistêmicas sejam limitadas apenas à função de cada um, minimizando o risco de movimentações indevidas e/ou fraudes.
Resposta da Operadora	"Devido ao quadro reduzido de colaboradores, no momento não é viável o bloqueio do sistema para todos os colaboradores, devido a demanda dos serviços realizados. A Operadora está implementando controles alternativos de conferência para mitigar o risco".

1.4.2 Alteração de títulos a receber

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	<p>Durante os testes sistêmicos, identificamos que todos os colaboradores do setor possuem liberação sistêmica para realizar as seguintes alterações nos títulos financeiros sem a exigência de aprovação superior:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criação de novos títulos; • Baixa manual com possibilidade de concessão de descontos, abatimentos e inclusão de juros e multas; e • Estorno de baixa. <p>Apesar da existência de políticas específicas endossadas pela diretoria, alertamos para o risco de fraude, considerando a possibilidade de alterações nos dados financeiros do sistema.</p>
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que as permissões para realizar alterações sejam restritas aos coordenadores e gerentes do setor e/ou que sejam implementadas alçadas de aprovação no sistema operacional, trazendo maior controle e segurança nas operações.
Resposta da Operadora	“Devido ao quadro reduzido de colaboradores, no momento não é viável o bloqueio do sistema para todos os colaboradores, devido a demanda dos serviços realizados. A Operadora está implementando controles alternativos de conferência para mitigar o risco”.

2 Contas médicas

2.1 Contratualização de prestadores e de operadoras que fazem intermediação de rede indireta

A contratualização de prestadores de serviço ocorre da seguinte forma:

O processo de credenciamento tem início quando o estabelecimento de saúde formaliza uma solicitação à Unimed Andradina, por meio de carta, a qual é encaminhada para análise da Diretoria ou do Conselho Técnico e Administrativo. Após a conclusão da análise, caso o estabelecimento atenda aos critérios estratégicos e técnicos exigidos, a Gestão de Rede Credenciada inicia o processo de credenciamento.

Já o descredenciamento é realizado conforme as cláusulas contratuais estabelecidas.

Analizamos os processos de contratualização e não identificamos pontos e/ou oportunidades de melhoria que mereçam comentário.

2.2 Recepção e processamento de contas médicas

A recepção e processamento de contas médicas ocorrem da seguinte forma:

As produções são recebidas pelo Departamento de Contas Médicas por meio da integração com o sistema web dos consultórios. Mensalmente, o fechamento da produção é realizado conforme o cronograma estabelecido, sendo automaticamente integrado ao Financeiro e à Contabilidade via lotes de importação.

Analizamos os controles existentes sobre a recepção e processamento de contas médicas, e observamos as seguintes oportunidades de melhoria comentadas abaixo:

2.2.1 Emissão de guias

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Os colaboradores do setor de autorização de guias possuem autonomia para emitir guias de exames para beneficiários inadimplentes, em período de carência, procedimentos fora do rol da ANS e para procedimentos de alto custo, sem prévia autorização do supervisor.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Para maior segurança do processo, recomendamos que o sistema operacional bloqueie o atendimento nos casos mencionados, e que seja feita a liberação somente após a autorização de profissional autorizado.
Resposta da Operadora	"Está sendo verificada com a TI a possibilidade de criação de acessos por níveis no autorizador".

2.2.2 Plantões médicos

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O setor de Faturamento é responsável pelos lançamentos dos plantões médicos e quaisquer outros eventos pertinentes, de forma manual, no sistema da produção, não passando por conferência por pessoa distinta.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a análise do custo-benefício da integração automática dos plantões registrados pelos médicos no processo de apuração do contas médicas, visando à segurança da informação e à redução da possibilidade de erro.
Resposta da Operadora	"A Operadora está avaliando a viabilidade de implementar a integração automática das informações referentes aos plantões médicos ao sistema operacional, com o objetivo de aprimorar a eficiência do processo e reduzir a necessidade de lançamentos manuais".

2.2.3 Alterações manuais

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A equipe responsável pela análise e fechamento das contas médicas de intercâmbio, possui acesso à alteração da tabela de preços de faturamento cadastrada no sistema.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos o bloqueio dessa opção ou a implementação de controles para acompanhamento de tais alterações, visando evitar possíveis lançamentos errôneos ou fraude, garantindo maior segurança ao processo de faturamento.
Resposta da Operadora	"Está sendo avaliada, junto ao desenvolvedor do sistema, a possibilidade de implementação de um mecanismo de controle e rastreabilidade das alterações realizadas nos valores de faturamento, permitindo o adequado acompanhamento dessas modificações. Ressalta-se que a funcionalidade de "alterar faturamento" permanece necessária para atender situações específicas inerentes aos processos operacionais do setor".

2.3 Contabilidade das provisões técnicas ou outras provisões

A contabilização das provisões técnicas e outras provisões ocorre da seguinte forma:

Os sistemas do contas médicas e da contabilidade são integrados através de importação dos lotes de contabilização. As operações de corresponsabilidade assumidas são apuradas por meio dos arquivos PTU (A100), disponibilizados pela Unimed do Brasil.

A Operadora realiza a verificação da necessidade da "Provisão de Insuficiência de Contraprestação" com base no resultado apurado a partir do cálculo realizado pela regra básica. A "Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS" com base nos extratos emitidos pela ANS; a PEONA (Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados) é apurada da aplicação dos percentuais informados pela ANS e a provisão para remissão é registrada de acordo com o cálculo atuarial.

Analizamos os controles existentes sobre a contabilidade das provisões técnicas ou de outras provisões, e não identificamos pontos e/ou oportunidades de melhorias que mereçam comentários.

3 Departamento de Pessoal e folha de pagamento

3.1 Processos relacionados ao Departamento de Pessoal e folha de pagamento

O cadastro de novos colaboradores é realizado no sistema operacional da Operadora pelo Departamento de Pessoal, no momento da admissão. Esse departamento é responsável pela manutenção periódica desse cadastro, quando necessário.

As horas trabalhadas são registradas através de cartão de ponto eletrônico e são integradas com o sistema da folha de pagamento.

A apuração da folha de pagamento é elaborada e conferida pela coordenadora do setor. O pagamento é aprovado pelo diretor financeiro. A integração com a Contabilidade e o Financeiro é realizada através da implantação de arquivo txt.

A respeito desses processos, observamos as seguintes oportunidades de melhoria comentadas abaixo:

3.1.1 Confidencialidade de informações

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O setor financeiro tem acesso irrestrito às informações analíticas do salário líquido dos colaboradores, através do retorno do sistema bancário.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos que o acesso ao módulo da folha de pagamento seja restrito ao Departamento de Pessoal, e que a responsabilidade pela inserção do arquivo bancário também seja atribuída a este departamento. O setor financeiro deve ficar encarregado apenas pela aprovação dos pagamentos. Essa medida tem como objetivo garantir que as informações confidenciais da folha de pagamento permaneçam protegidas e acessíveis apenas ao departamento responsável, mitigando o risco de exposição indevida.
Resposta da Operadora	“A Operadora vai analisar as possibilidades para regularização do apontamento”.

4 Compras, controles de estoque, contas a pagar e pagamentos

4.1 Controle e limites financeiros para valores a pagar

Os controles e limites financeiros para valores a pagar ocorrem da seguinte forma:

O sistema financeiro de contas a pagar é alimentado por meio de integrações. Os pagamentos são realizados conforme cronogramas, mediante datas de vencimentos e através da inserção manual dos títulos no banco. A aprovação dos pagamentos é realizada pela coordenadora do Financeiro.

As baixas são feitas via sistema quando são gerados os borderôs de pagamento no caso de boletos e para outros pagamentos, as baixas são feitas manualmente.

A respeito dos controles e limites financeiros para valores a pagar, observamos a seguinte oportunidade de melhoria comentada abaixo:

4.1.1 Alterações de títulos a pagar

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Durante os testes sistêmicos, identificamos que todos os colaboradores do setor possuem liberação sistêmica para realizar as seguintes alterações nos títulos financeiros sem a exigência de aprovação superior: <ul style="list-style-type: none"> • Criação de novos títulos; • Baixa manual com possibilidade de concessão de descontos e inclusão de multa; • Estorno de baixa.
Impacto	Maior exposição a erros, rastreamento de irregularidades e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a implementação de um bloqueio para alterações ou a definição de uma alçada de autorização para modificações. Essa medida visa fortalecer e aprimorar os controles internos da Operadora, assegurando um controle mais rigoroso sobre as alterações realizadas e minimizando o risco de erros ou fraudes.
Resposta da Operadora	“Devido ao quadro reduzido de colaboradores, no momento não é viável o bloqueio do sistema para todos os colaboradores, devido a demanda dos serviços realizados. A Operadora está implementando controles alternativos de conferência para mitigar o risco”.

4.1.2 Aprovação de pagamentos

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Em análise aos acessos bancários, identificamos que a coordenadora do setor Financeiro possui as seguintes autonomias: <ul style="list-style-type: none"> Alçada para efetivação de quaisquer pagamentos no sistema bancário do Banco Santander, sem formalização de procuração ou necessidade de segundo aprovador; e Alçada para efetivação de pagamentos da folha de pagamento no sistema bancário do Banco Sicredi, utilizando-se do acesso do Diretor financeiro, sem a formalização de procuração.
Impacto	Maior exposição a erros e perdas financeiras.
Recomendação	Recomendamos a elaboração da procuração assinada pela diretoria, visando assegurar a Operadora de questionamentos futuros.
Resposta da Operadora	“A Operadora está adotando as providências necessárias para formalização das autonomias atualmente praticadas nos acessos bancários, por meio da emissão de procuração atualizada a ser assinada pela Diretoria Executiva. Em razão da recente alteração da diretoria, a regularização ocorrerá após o registro da respectiva ata, momento em que a documentação será providenciada”.

4.2 Processo de compras

A Operadora não conta com um departamento responsável pela realização de todas as compras.

Atualmente, as aquisições de materiais e medicamentos hospitalares são realizadas pela responsável do Pronto Atendimento. As compras voltadas às áreas administrativas, por sua vez, são gerenciadas pelo setor de Compras.

A respeito dos controles no processo de compra, observamos a seguinte oportunidade de melhoria comentada abaixo:

4.2.1 Estoque do pronto atendimento

Classificação	Apontamento.
Risco	Baixo:
Descrição	A Operadora não possui controle de estoque dos itens que estão localizados no pronto atendimento, os itens são lançados diretamente no resultado e não estão registrados nas contas de estoque. O custo das mercadorias utilizadas deve ser reconhecido no resultado simultaneamente a sua utilização, obedecendo ao princípio de competência. Também, o registro do custo das mercadorias utilizadas deve ter como suporte de lançamento o relatório de baixas do estoque, o qual deve ser valorizado pelo custo médio de aquisição dos produtos, bem como os ajustes, que porventura sejam necessários (de inventário, de perdas etc.), devem ser suportados por autorização de gestores para ficarem evidenciados.
Impacto	Distorções nos saldos contábeis e descumprimento do princípio da competência.
Recomendação	Recomendamos a adequação do procedimento para que a contabilidade registre as informações de forma detalhada e que seja suportada por documentos ou relatórios suporte para cada natureza de lançamento.
Resposta da Operadora	“A Operadora, com o apoio das áreas de Tecnologia da Informação e Diretoria, está avaliando as medidas necessárias para regularização e aprimoramento do controle dos itens utilizados no pronto atendimento, com o objetivo de fortalecer os controles de estoque, assegurar o adequado registro contábil e promover maior aderência ao princípio da competência”.

5 Tecnologia da informação

Aplicamos um questionário focado na infraestrutura física e lógica da tecnologia da informação da Operadora, com o objetivo de avaliar os riscos associados a esse setor e a efetividade dos controles internos. As questões apresentadas no questionário abrangem as recomendações e diretrizes presentes nas últimas atualizações das Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC), que destacam a importância dos serviços de TI como um tema relevante a ser analisado nas organizações, especialmente no que se refere à segurança, confiabilidade e integridade das informações.

Com base nas respostas obtidas através do questionário, identificamos os seguintes itens que foram classificados como oportunidades de melhoria para o setor de tecnologia da informação:

5.1 Revisão de perfis de acesso

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O departamento de TI não possui como rotina a revisão periódica dos perfis de acesso.
Impacto	Acessos desnecessários ou inadequados, favorecendo a possibilidade de uso indevido e comprometimento das informações da Operadora.
Recomendação	Recomendamos que seja implementado um processo de revisão de perfis de acesso com periodicidade de até 90 dias, podendo ser feita por amostragem, priorizando setores e usuários com maior nível de risco.
Resposta da Operadora	“A Operadora informa que já possui controles relacionados à gestão de contas administrativas e à desativação de usuários inativos. Ainda assim, avaliará o aprimoramento do processo de revisão estruturada dos perfis de acesso, com o objetivo de fortalecer os controles internos e mitigar riscos relacionados à manutenção de acessos incompatíveis ou desnecessários”.

5.2 Gerenciamento de acessos às estações de trabalho

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	Na Operadora, o login sem sucesso nas estações de trabalho não gera registro em log, não trava a estação de trabalho e/ou usuário e não emite aviso à equipe de TI.
Impacto	A ausência de registro de log para logins sem sucesso, bloqueio das estações e alerta para a equipe de TI aumenta o risco de tentativas de acesso não autorizadas passarem despercebidas, comprometendo a segurança das estações de trabalho.
Recomendação	A Operadora deve implementar mecanismos de segurança para monitorar tentativas de login incorretas, incluindo o registro em log e o bloqueio da estação de trabalho e/ou do usuário após três tentativas sem sucesso. Esse sistema não apenas ajudará a prevenir ataques de força bruta, mas também permitirá identificar tentativas de login falhadas e agilizar a resposta da equipe de TI a essas ocorrências.
Resposta da Operadora	“A Operadora informa que implementou o bloqueio das estações de trabalho após tentativas inválidas de acesso e que seguirá, com o apoio da área de Tecnologia da Informação, na avaliação e implementação da política de auditoria de logs, com o objetivo de fortalecer a rastreabilidade e o monitoramento dos acessos realizados nos ambientes corporativos”.

5.3 Sistema de backup de energia

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	O sistema de backup de energia da Operadora atualmente conta com nobreaks, cuja capacidade é insuficiente para cobrir toda a infraestrutura de TI, atendendo apenas uma parte do parque. Além disso, não há geradores ou nobreaks que garantam o funcionamento pleno do ambiente de TI em casos de queda de energia.
Impacto	Os equipamentos e sistemas sem proteção adequada contra quedas de energia estão suscetíveis a desligamentos abruptos, o que pode resultar em perda de dados, interrupção de serviços e até danos físicos aos componentes.
Recomendação	Recomendamos a implementação de um sistema de backup de energia mais robusto, capaz de atender integralmente o parque de TI, garantindo a continuidade dos serviços e a proteção dos dados em caso de queda de energia.
Resposta da Operadora	“A Operadora informa que o projeto de implementação de backup de energia por meio de gerador encontra-se em fase de estudos e levantamento de requisitos, permanecendo, neste momento, a utilização de redundância de energia via nobreak. A administração seguirá avaliando e conduzindo as medidas necessárias para evolução desse controle.”

5.4 Plano de recuperação de desastres

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A ausência de um plano de recuperação de desastres formalizado e aprovado pela diretoria.
Impacto	Falha na recuperação dos sistemas em caso de desastre.
Recomendação	Para mitigar esses riscos, é recomendado que o plano de recuperação de desastres seja formalizado e assinado pela Diretoria da Operadora, para que seja garantida a sua validade e o seu cumprimento.
Resposta da Operadora	“A Operadora informa que o plano de recuperação de desastres encontra-se em fase de elaboração e será submetido à aprovação da Diretoria”.

5.5 Controle de acessos à rede sem fio

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A Operadora não possui mecanismos para controlar o acesso à rede sem fio, o que dificulta o gerenciamento dos dispositivos conectados e reduz a segurança geral do ambiente de TI.
Impacto	Acessos de usuários não autorizados a rede.
Recomendação	Recomendamos a implementação de um sistema de gestão da rede sem fio que permita autenticação segura, como WPA3, e monitoramento contínuo dos dispositivos conectados. Ainda, a segmentação da rede entre funcionários e visitantes pode reforçar a proteção das informações sensíveis.
Resposta da Operadora	“A Operadora informa que já possui segregação entre a rede sem fio corporativa e a rede destinada a visitantes, representando avanço no fortalecimento da segurança do ambiente de Tecnologia da Informação. Adicionalmente, a administração seguirá avaliando a implementação de mecanismos complementares de controle de acesso, incluindo cadastro e registro de logs, com o objetivo de aprimorar o gerenciamento dos dispositivos conectados e a rastreabilidade dos acessos realizados”.

5.6 Auditoria de serviços de TI

Classificação	Oportunidade de melhoria.
Descrição	A Operadora não possui a rotina de auditoria dos serviços de TI.
Impacto	Identificar vulnerabilidades e oportunidades de melhoria nos processos de tecnologia.
Recomendação	Recomendamos a implantação de auditorias regulares, internas ou externas, garantindo o fortalecimento da segurança da informação, otimização de recursos e conformidade com regulamento.
Resposta da Operadora	“A Operadora está revisando os contratos e serviços relacionados à Tecnologia da Informação e avaliando a implementação de rotinas periódicas de auditoria com foco em governança e conformidade, considerando que, no caso dos sistemas SaaS utilizados, as auditorias técnicas são de responsabilidade dos respectivos fornecedores”.

Conclusão

Conforme o objetivo dos trabalhos preliminares descritos na introdução deste relatório, identificamos algumas observações que podem e/ ou devem ser analisadas pelos responsáveis pela governança da Operadora, no sentido de adequação ou aprimoramento.

Nossos trabalhos foram planejados e executados segundo metodologia criteriosa, porém, por sua característica e objetivo, estão sujeitos a certas limitações. Os procedimentos aplicados visam identificar a segurança quanto à adequação das práticas contábeis adotadas pela Operadora, mas não podem ser entendidos como uma análise criteriosa de todos os controles internos e não garantem a identificação de outros pontos que poderiam ser levantados em investigações específicas. Assim, deficiências de controles internos e eventuais erros ou fraudes podem não ter sido detectados.

Os pontos identificados neste relatório têm o objetivo de aprimorar os controles e assim aumentar a segurança na administração dos negócios. Entretanto, salientamos que não foram identificados pontos que possam distorcer de forma relevante os números apresentados nas demonstrações financeiras da Operadora.

REDE GLOBAL MOORE

Uma rede mundial que atua há mais de 100 anos com personalidade local.

Isso garante proximidade ao cliente e profundo conhecimento da sua região de atuação, respeitando culturas e legislações.

CONTATO

Moore Prisma Auditores e Consultores

Rua Milton José Robusti, 75
15º Andar
CEP 14021-613
Ribeirão Preto - SP - Brasil

T 55 (16) 3019 7900
E moorerp@moorebrasil.com.br



www.moorebrasil.com.br

A Rede Global Moore e suas firmas-membro, presentes nas principais cidades do mundo, são entidades legalmente distintas e independentes entre si.