

# APLICAÇÃO DO PROCESSO DS11 DO COBIT NO GERENCIAMENTO DE DADOS EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS: UM ESTUDO DE CASO

## APPLICATION OF COBIT'S DS11 PROCESS TO DATA MANAGEMENT IN AN ACCOUNTING SERVICES PROVIDER: A CASE STUDY

*Lourenço Lima de Paula<sup>1</sup>*

*Josmária Lima Ribeiro de Oliveira<sup>2</sup>*

**Resumo:** O artigo apresenta um estudo de caso sobre a aplicação do processo DS11 (Gerenciar os Dados) do COBIT em uma empresa de serviços contábeis. Para tanto, foi realizada a análise dos processos, levantando os possíveis benefícios que a implementação trouxe a empresa. Tal tratamento focou na otimização do uso da informação, garantindo sua disponibilidade, precisão, segurança e manutenção em completude no gerenciamento de dados. O estudo de caso foi aplicado em uma pequena empresa de contabilidade de Belo Horizonte. A empresa não utilizava mecanismos eficazes de gerenciamento de dados, uma vez que poucos aspectos deste gerenciamento eram tratados. O projeto implantado buscou criar e aperfeiçoar mecanismos que pudessem contribuir para o gerenciamento na organização. Os resultados demonstraram que medidas simples trouxeram resultados significativos e efetivos, voltados para o gerenciamento de dados. Entre as principais medidas adotadas, destaca-se: apresentar a idéia do gerenciamento de dados para os funcionários da empresa para que os mesmos adotem medidas de segurança de dados, controle de backups e de acesso aos dados.

**Palavras-chave:** Dados. Gerenciamento. Tecnologia da Informação. Governança de TI. COBIT.

**Abstract:** This paper presents a case study on the application of COBIT's Process DS11 (Managing Data) in an accounting services provider. The study analyzes processes raising potential benefits that the implementation has brought the accounting office. Such treatment has focused on optimizing the use of information by ensuring their availability, accuracy, completeness, safety and maintenance data management. Case study was applied in a small accounting office of Belo Horizonte. The company did not employ effective mechanisms for data management, since few aspects of management were treated. The deployed project sought to create and refine mechanisms that could contribute to the management in the organization. The results showed that simple measures brought significant and effective results oriented of data management. Among the main measures adopted, it stands out: the idea to present the data management for the company's employees for them to adopt measures for data security, backups and data control access.

**Key-words:** Data. Management. Information Technology. IT Governance. COBIT.

---

<sup>1</sup>Especialista em Gestão de Tecnologia da Informação pela PUC Minas, [lourenco@gtinformatica.com.br](mailto:lourenco@gtinformatica.com.br)

<sup>2</sup>Doutora em Ciência da Informação pela UFMG, [josmaria@pucminas.br](mailto:josmaria@pucminas.br)

## 1 Introdução

As empresas de serviços contábeis têm vivenciado uma constante atuação com os dados eletrônicos, e carece de amparo quanto ao tratamento destes para maior efetividade da gestão da informação nos negócios. A discussão referente ao documento eletrônico no Brasil já assiste as discussões acadêmicas por bastante tempo. Registra-se que Pasa (2001) foi um precursor nesta temática, e afirmou que o uso de documentos eletrônicos, revela uma série de novas questões na Contabilidade. Santos e Witt (2008) afirmam que as ferramentas de Tecnologia da Informação são importantes aliadas dos contabilistas na geração de informações rápidas e precisas para a tomada de decisões gerenciais. Os autores identificaram, no estado de Santa Catarina, que os contabilistas passaram a ter um interesse maior em novas tecnologias, estando atentos às adaptações e atualizações necessárias para o uso de tais ferramentas.

O intenso uso de documentos mobilizou Jones e Silva (2012) a realizarem uma análise no gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais em uma empresa prestadora de serviços contábeis no Triângulo Mineiro, em Minas Gerais. Tal estudo revela a preocupação das empresas de serviços contábeis em gerenciar os documentos impressos. Contudo, o desafio da atualidade consiste em conciliar os documentos impressos e os documentos eletrônicos. Muitos escritórios de contabilidade ainda não se preocupam com o processo de gerenciamento de dados eletrônicos. Considerando que os dados dos clientes de uma empresa de contabilidade são o insumo direto do trabalho deste tipo de empresa, deve-se atentar à preservação da integridade, confidencialidade, disponibilidade e autenticidade destes.

Mendes (2010) realizou a investigação em uma empresa de perícia contábil, demonstrando como o uso do Gerenciamento Eletrônico de Documentos. A pesquisa permitiu demonstrar o fluxo dos documentos enviados pelos clientes para os escritórios de perícia, resultando em melhoria na organização e na qualidade da prestação de serviços contábeis. Uma das preocupações da autora consiste em desenvolver estudos focados em escritórios de contabilidade que presenciam um cenário próximo ao refletido pela empresa especializada em perícia, objeto do estudo de caso.

O gerenciamento de dados pode contar com o auxílio de ferramentas tecnológicas para facilitar seus processos e até mesmo obter sucesso em sua utilização. Tendo em vista que os principais objetivos do gerenciamento de dados estão relacionados ao armazenamento, modificação e extração de informações dos dados organizacionais, e levando-se em consideração o elevado valor que os dados apresentam nos dias atuais, este se revela como fator diferencial para as organizações. O gerenciamento de dados juntamente com a cultura organizacional objetivam aplicar as tarefas contidas no subprocesso DS11.1 do COBIT (Requisitos de Negócio para o Gerenciamento de Dados), que segundo o (ITGI, 2007) visa estabelecer arranjos para assegurar que todos os dados esperados sejam recebidos, processados de maneira completa, precisa e no tempo apropriado e que toda saída seja entregue de acordo com os requisitos de negócio. Suportar as necessidades de reinício e reprocessamento.

Esta pesquisa contempla uma investigação sobre a aplicação do DS11 em uma empresa de contabilidade. Apresentar as principais definições de gerenciamento de dados a fim de se compreender melhor tal prática. O estudo de gerenciamento de dados e de técnicas da

tecnologia da informação relacionadas a este tema permitirá identificar as técnicas que possam auxiliar e facilitar a gestão de dados em uma empresa de contabilidade.

A metodologia utilizada consistiu em estudo de caso aplicado em uma empresa de contabilidade, que contemplou como métodos de coleta de dados os dados documentais, a observação participante, e entrevistas aos usuários e ao empresário. O período de novembro de 2012 a fevereiro de 2013 representou a primeira fase do projeto. Neste período foram levantadas e observadas as necessidades de gerenciamento de dados da empresa, e aplicadas às técnicas de gerenciamento de dados.

## **2 Fundamentação Teórica**

O termo Tecnologia da Informação (TI) é presente na vida das pessoas, mas o termo ainda pode não ser tão familiar quanto deveria. Cruz (2000) expressa que tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica, que esteja aplicado no produto ou processo. Sendo assim, a tecnologia da informação faz parte da vida das pessoas quando usam e dependem cada vez mais de computadores, celulares, tablets, redes de telefonia e de computadores entre outras ferramentas da TI. Segundo Alecrim (2011) a Tecnologia da Informação pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam permitir o armazenamento, o acesso e o uso das informações. Na verdade, as aplicações para TI são tantas - estão ligadas às mais diversas áreas - que há várias definições para a expressão e nenhuma delas conseguem determiná-la por completo.

Pouco tempo depois do surgimento do termo TI surgiu o termo governança de TI. Segundo ITGI (2007) a governança de TI é de responsabilidade dos executivos e da alta direção, consistindo em aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que a área de TI da organização os suportem e os aprimorem, juntamente com os objetivos e as estratégias da organização. Sendo assim, a organização deve concentrar esforços no setor de TI a fim de tornar as ferramentas de TI ferramentas úteis, mantendo e possibilitando o crescimento do negócio. A governança de TI habilita a organização a obter todas as vantagens de sua informação, maximizando os benefícios, capitalizando as oportunidades e ganhando em poder competitivo. Acredita-se, então, que em um mercado cada vez mais competitivo, é de extrema importância usufruir dos benefícios de uma boa governança de TI (ITGI, 2007).

Weill (2005) definem governança de TI como um modelo que define direitos e responsabilidades pelas decisões que encorajam comportamentos desejáveis no uso da TI. Ou seja, atribuem a efetividade da governança de TI a quem toma as decisões. Outra definição para governança, em um contexto mais amplo, exposta por Farina, Azevedo e Saes (1997): é “um conjunto de regras (instituições) – tais como contratos entre particulares ou normas internas às organizações – que governam uma determinada transação”. Diversos modelos agrupam as melhores práticas de Governança de TI. Estes modelos surgiram com o intuito de auxiliar a definição e padronização destas melhores práticas. De acordo com Fernandes e Abreu (2008), dentre estes modelos, o mais focado em Governança de TI é o COBIT.

O COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) foi desenvolvido na década de 1990 pela ISACA (*Information System Audit and Control Association*), e pode ser traduzido como

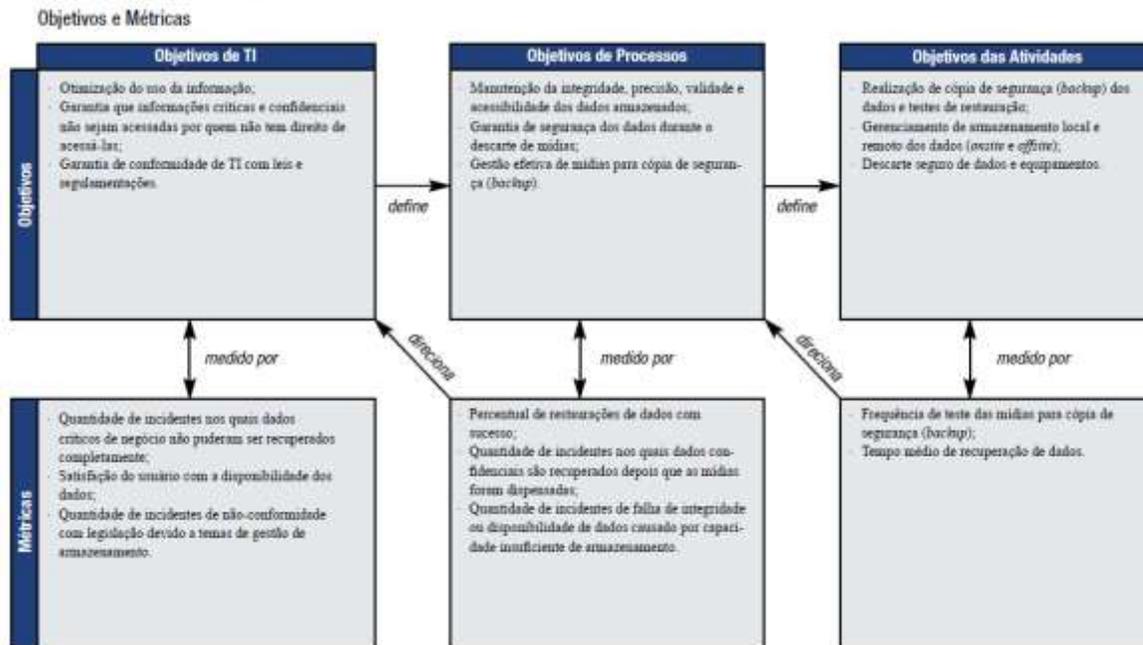
“objetivos de controle para a Informação e Tecnologia”. Segundo o ITGI (2007), a intenção do COBIT é prover boas práticas de TI através de um *framework* de domínios e processos e apresentar atividade em uma estrutura lógica gerenciável. Estas práticas visam ajudar a otimizar a TI, habilitando investimentos, garantindo a entrega de serviços, além de prover sua mensuração. O COBIT busca, então, através de seu *framework*, atingir a Governança de TI, alinhando a TI ao negócio, possibilitando e maximizando o melhor desenvolvimento deste negócio e utilizando a TI de forma correta, visando inclusive o gerenciamento de riscos que a TI pode trazer para o negócio.

De acordo com Fernandes e Abreu (2008), dentre os modelos ou *frameworks* para governança de TI, o mais focado em Governança de TI é o COBIT. Em virtude de sua fácil compreensão, de ser orientado a negócio e de possuir um desenho genérico, o COBIT é utilizado por diversas organizações como base para sua Governança de TI. Porém, segundo Ridley *et. al* (2008) afirmam, existem poucas pesquisas consolidadas que demonstrem a efetividade desse modelo nas organizações e sua contribuição para a Governança de TI. De acordo com o ITGI (2007), o COBIT fornece boas práticas através de um modelo de domínios e processos e apresenta atividades em uma estrutura lógica e gerenciável. As boas práticas do COBIT representam o consenso de especialistas. Elas são focadas mais nos controles e menos na execução. Essas práticas irão ajudar a otimizar os investimentos em TI, assegurar a entrega dos serviços e prover métricas para julgar quando as coisas saem erradas. O modelo COBIT é baseado nos seguintes princípios, conforme ITGI (2007), para prover: a informação de que a organização precisa para atingir os seus objetivos, as necessidades para investir, gerenciar e controlar os recursos de TI usando um conjunto estruturado de processos para prover os serviços que disponibilizam as informações necessárias para a organização.

Segundo o ITGI (2007), o processo de gerenciamento de dados contempla a identificação dos requisitos de dados e o estabelecimento de procedimentos efetivos para controlar a biblioteca de mídia, cópia de segurança (*backup*), recuperação de dados e a dispensa de mídias de forma adequada. O efetivo gerenciamento de dados ajuda a assegurar a qualidade, a rapidez e a disponibilidade dos dados de negócio. Ainda segundo o ITGI (2007) alguns dos objetivos do processo de gerenciamento de dados são a satisfação do usuário com a disponibilidade dos dados, o percentual de restaurações de dados bem-sucedidas e o volume de incidentes nos quais dados confidenciais foram recuperados com sucesso após descarte da mídia.

Os subprocessos do gerenciamento de dados do COBIT serão explicitados logo abaixo, cada um relacionado às respectivas medidas de gerenciamento de dados adotadas na empresa em estudo. A seguir é apresentada uma imagem contendo os principais objetivos e métricas do processo DS11 do COBIT:

Figura 01: Objetivos e métricas do Processo DS11 do COBIT



Fonte: COBIT 4.1 (ITGI, 2007)

Segundo o (ITGI, 2007) o nível de gerenciamento de dados em uma organização pode ir do nível 0 a 5, a seguir apresenta-se a situação descrita para cada nível:

- 0 - Inexistente: quando Os dados não são reconhecidos como ativos e recursos corporativos. Não existe proprietário atribuído aos dados ou nem responsabilidade individual pelo gerenciamento dos dados. A qualidade e segurança dos dados é deficiente ou inexistente.
- 1 - Inicial/ *Ad hoc*: quando a organização reconhece a necessidade de um gerenciamento preciso de dados. Há um método *ad hoc* para especificar os requisitos de segurança de gerenciamento de dados, porém não existe um procedimento formal de comunicação. Não há treinamento específico em gerenciamento de dados. A responsabilidade final pelo gerenciamento dos dados não é clara. Existem procedimentos de cópia de segurança (*backup*), restauração e descarte de dados.
- 2 - Repetível, porém Intuitivo: quando existe a consciência da necessidade de um gerenciamento de dados preciso em toda a organização. A propriedade dos dados em alto nível começa a ser definida. Os requisitos de segurança para o gerenciamento de dados são documentados por pessoas-chave. Algum monitoramento é realizado sobre as principais atividades de gerenciamento de dados (*backup*, restauração, disponibilização). As responsabilidades pelo gerenciamento de dados são atribuídas informalmente a pessoas-chave da área de TI.
- 3 - Processo Definido: quando a necessidade de gerenciamento de dados dentro da TI e em toda a organização é compreendida e aceita. A responsabilidade pelo gerenciamento de dados é estabelecida. A propriedade dos dados é atribuída às áreas responsáveis, que

controlam a integridade e segurança. Os procedimentos de gerenciamento de dados são formalizados dentro da TI, e são utilizadas algumas ferramentas de cópia de segurança (*backup*), restauração e descarte de equipamento. Existe algum monitoramento sobre o gerenciamento de dados. As métricas básicas de desempenho são definidas. Existe treinamento para os profissionais de gerenciamento de dados.

- 4 - Gerenciado e Mensurável: quando a necessidade de um gerenciamento de dados é entendida e as ações necessárias são aceitas na organização. A responsabilidade pelo gerenciamento e as propriedades dos dados é claramente definida, estabelecida e amplamente comunicada na organização. Os procedimentos são formalizados e amplamente conhecidos e o conhecimento é compartilhado. Inicia-se o uso das ferramentas mais atuais. Os objetivos e indicadores de desempenho são acordados com os clientes e monitorados através de um processo bem definido. Existe treinamento formal dos profissionais de gerenciamento de dados.
- 5 - Otimizado: quando a necessidade do gerenciamento de dados e o entendimento de todas as ações requeridas são compreendidos e aceitos na organização. Necessidades e requisitos futuros são explorados de forma proativa. As responsabilidades pela propriedade e o gerenciamento dos dados são claramente estabelecidas, amplamente conhecidas em toda a organização e atualizadas em tempo hábil. Os procedimentos são formalizados e amplamente conhecidos, o compartilhamento do conhecimento é uma prática padrão. Ferramentas sofisticadas são utilizadas com máxima automação do gerenciamento de dados. Os objetivos e indicadores de desempenho são acordados com os clientes, alinhados aos objetivos do negócio e monitorados de forma consistente através de um processo bem definido. As oportunidades de melhoria são constantemente exploradas. O treinamento para os profissionais de gerenciamento de dados é institucionalizado.

### 3 Metodologia

A natureza da pesquisa é aplicada, descritiva e com abordagem qualitativa. Raupp e Beuren (2006) registram que a pesquisa descritiva é comumente utilizada para a análise e descrição de problemas de pesquisa na área contábil. A abordagem qualitativa permitirá descrever a complexidade do problema investigado, analisando a interação de certas variáveis, para que seja possível compreender e classificar processos dinâmicos vivenciados no ambiente empresarial (RICHARDSON, 1999). Raupp e Beuren (2006, p. 96) afirmam que a abordagem qualitativa tem sido usada em muitos trabalhos que investigam a prática contábil. Os autores ressaltam que “apesar de a Contabilidade lidar intensamente com números, ela é uma ciência social, e não uma ciência exata como alguns poderiam pensar, o que justifica a relevância do uso da abordagem qualitativa”.

Para a definição do procedimento de coleta de dados, optou-se pelo estudo de caso. Tais características foram escolhidas mediante a importância de se investigar uma temática recente aplicada à realidade das empresas brasileiras. Desta forma, o estudo de caso foi selecionado como abordagem mais adequada, mediante o interesse em descrever os impactos identificados pelas dinâmicas alterações tecnológicas, que impactam a gestão contábil e conseqüentemente, a performance organizacional.

Ludke e André (1986) consideram que o estudo de caso enfatiza a interpretação em contexto. E, favorece a melhor compreensão da manifestação geral de um problema, considerando as ações, percepções, comportamentos e interações das pessoas relacionadas à situação específica onde ocorrem, ou à problemática determinada a que estão ligadas. Quanto à forma de trabalho, os autores identificaram três fases no desenvolvimento de um estudo de caso: uma primeira aberta ou exploratória, uma segunda mais sistemática em termos de coleta de dados e uma terceira, com a análise e interpretação dos dados, seguidas da elaboração de um relatório. As pesquisas desenvolvidas a partir do método de estudo de caso, pelo fato de ser um estudo de fenômeno bem delimitado, não devem suscitar a pretensão de promover alguma generalização, sendo esta uma acentuada limitação quanto à relevância.

Para Kilpatrick (1988) um estudo de caso não constitui, só por si, uma metodologia de investigação bem definida, mas essencialmente um design de investigação. De acordo com Pozzebon e Freitas (1997), o estudo de caso é definido como o exame de um fenômeno em seu ambiente natural, pela aplicação de diversos métodos de coleta de dados, visando obter informações de uma ou mais entidades, figurando um caráter exploratório. Dentre as razões que justificam a opção pelo estudo de caso, encontram-se compreender a natureza e a complexidade do processo e pesquisar uma área na qual poucos estudos prévios tenham sido realizados.

Martins (2008) apresenta uma reflexão crítica sobre o uso do estudo de caso nas pesquisas científicas brasileiras, e pontua que ele é próprio para a construção de uma investigação empírica, que pesquisa fenômenos dentro de seu contexto real. Um estudo de caso é uma investigação de natureza empírica ou que baseia-se fortemente no trabalho de campo. Ele analisa uma dada entidade no seu contexto real, tirando todo o partido possível de fontes múltiplas de evidência como entrevistas, observações, documentos e artefatos (YIN, 2001). Os métodos de coleta de dados utilizados na pesquisa consistiram em entrevistas semi-estruturadas, dados documentais e observação participante.

#### **4 Aplicação do gerenciamento de dados em uma empresa de serviços contábeis**

O estudo da aplicação do gerenciamento de dados em um escritório de contabilidade surgiu da necessidade de identificar formas de utilização das ferramentas e técnicas de gerenciamento de dados ou propor melhorias na utilização destas ferramentas no ambiente organizacional analisado. Acredita-se que a utilização de ferramentas da tecnologia da informação possa facilitar os processos de geração, codificação e transferência de dados e do conhecimento na organização. Entre as medidas baseadas no COBIT que foram adotadas na organização, com o intuito de obter um gerenciamento de dados mais eficaz, destacam-se: políticas de segurança, unificação da base de dados, padronização de nomenclaturas, gerenciamento de backups, acessibilidade dos dados, digitalização de documentos, segurança dos dados, cultura organizacional, e descarte de dados.

Foi elaborado, em conjunto com a diretoria da empresa de contabilidade, um documento que visa implementar normas e procedimentos de utilização de recursos computacionais da organização. O instrumento levou em consideração o uso apropriado dos recursos computacionais, a proteção e a privacidade efetiva aos usuários e a própria administração desses recursos na empresa. Estas regras visam complementar normas que se apliquem a estes serviços.

Os recursos computacionais, tais como: a rede interna, os equipamentos, a internet, os e-mails, os sistemas de informações gerencias (SIG) e os aplicativos internos deverão ser utilizados conforme as normas e procedimentos contidos nesta política de segurança. Faz parte da finalidade deste documento atribuir responsabilidades, definir direitos, deveres, expectativas de uso e acesso, penalidades e criar uma cultura educativa empresarial de proteção aos dados da empresa. O gerenciamento de usuários, com suas permissões de acessos e log de eventos passam a fazer parte desta política de segurança.

A elaboração do manual de normas e procedimentos de utilização objetiva atingir as tarefas contidas no subprocesso DS11.6 do COBIT (Requisitos de Segurança para o Gerenciamento de Dados), que segundo o ITGI (2007) visa definir e estabelecer políticas e procedimentos para identificar e aplicar requisitos de segurança aplicáveis ao recebimento, processamento, armazenamento físico e saída de dados, para atender aos objetivos de negócio, à política de segurança da organização e a exigências regulatórias.

Foram implantados processos que visam a unificação da base dos dados da organização. Sendo que todos os dados organizacionais gerados ou recebidos devem ser armazenados em um único repositório. O repositório que está sendo utilizado é um servidor de arquivos, que representa a unificação da base dos dados da empresa. Sendo assim, deixou de existir a necessidade de efetuar backups de desktops de usuários ou notebooks da diretoria, uma vez que todos os dados foram e deverão ser sempre armazenados no servidor de arquivos. Os arquivos armazenados nesta base de dados foram separados por empresas, tipos e períodos, com o intuito de facilitar a localização dos mesmos.

A unificação da base de dados busca atingir as tarefas contidas no subprocesso DS11.2 do COBIT (Arranjos de Armazenamento e Retenção). ITGI (2007) afirma que tal processo visa definir e implementar procedimentos para um efetivo e eficiente armazenamento de dados, retenção e arquivamento para atender aos objetivos de negócio, à política de segurança da organização e às exigências regulatórias.

Foi implantada a padronização de nomenclaturas para todos os dados da organização. Arquivos recebidos por e-mail, scaneados ou gerados pelos usuários, desde então, são nomeados ou renomeados conforme seus conteúdos. Como taxonomia, utiliza-se no nome dos arquivos o tipo de documento que o mesmo representa, o nome do processo ou da empresa a que ele pertence e o período a que se refere. Um exemplo de nome de arquivo padronizado pela organização é: "Receitas GTI Informática 2012.doc".

A unificação dos dados em um repositório facilitou também o gerenciamento de backups da organização. Os backups passaram a ser mais completos e eficazes, diminuindo assim riscos na perda de dados da organização e de seus clientes. O gerenciamento de backups objetiva atingir as tarefas contidas no subprocesso DS11.5 do COBIT (*Backup* e Restauração). Segundo o ITGI (2007), ele visa definir e implementar procedimentos de cópia de segurança (*backup*) e restauração de sistemas, aplicativos, dados e documentação em alinhamento com os requisitos de negócio e o plano de continuidade.

A unificação da base de dados e a padronização de nomenclaturas facilitou o acesso aos dados da organização. Antes, com a existência de várias "bases de dados", era complexa a localização

de determinados arquivos ou documentos. Arquivos importantes poderiam ser perdidos, diante de descuidos de usuários dos equipamentos ou mesmo de falhas nos diversos equipamentos da empresa. Foi instalado um software catalogador (DiskTracker), com o intuito de facilitar ainda mais o acesso a estes dados. Adiante serão descritas alguns aspectos deste software.

Todos os documentos físicos recebidos pela contabilidade estão sendo digitalizados com o intuito de facilitar o acesso às suas informações e manter suas integridades. A partir de então, todos os documentos recebidos impressos deverão ser digitalizados, nomeados e armazenados na base de dados unificada.

Além dos processos de segurança voltados para o armazenamento dos dados, foram tomadas medidas que visam garantir a integridade e a confidencialidade dos dados da organização, com um gerenciamento mais eficaz do antivírus da mesma.

Quando detectada uma mensagem ou anexo contaminados por código malicioso, esta mensagem e seus anexos serão eliminados. Os usuários são responsáveis pelo controle de dados que possam estar infectados e pela confiabilidade de qualquer dispositivo portátil que possa conter arquivos, antes de acessá-lo. Em quaisquer situações, todo e qualquer arquivo proveniente de redes ou usuários externos serão, automaticamente verificados por sistemas de proteção contra vírus.

Está sendo feita uma mudança na cultura organizacional da contabilidade com o intuito de se conseguir uma evolução no gerenciamento de dados da mesma. Sabe-se que as pessoas são elementos-chaves neste processo de gerenciamento e que suas participações efetivas é que trarão resultados positivos para o mesmo. É importante focar no gerenciamento contínuo, uma vez que este é um gerenciamento bastante complexo. Acompanhar e auxiliar as pessoas diante de suas necessidades será um importante ponto neste processo.

Após o início dos trabalhos de gerenciamento de dados na organização em estudo foram criadas regras de descarte de dados da organização. Papeis e CDs devem ser triturados nas máquinas próprias para esta finalidade, pendrives e outras mídias removíveis devem ser formatadas antes de deixar a empresa e todo tipo de dado, equipamento ou material deve ser analisado antes do descarte.

O descarte de dados objetiva atingir as tarefas contidas no subprocesso DS11.4 do COBIT (Descarte de Dados e Equipamentos), que segundo o (ITGI, 2007) visa definir e implementar procedimentos para assegurar que os requisitos de negócios sejam atendidos no que diz respeito à proteção de dados confidenciais e softwares quando dados e equipamentos são descartados ou transferidos.

O processo de gerenciamento de dados é um processo em contínua evolução. Portanto, cabe destaca-se alguns resultados parciais. A primeira contribuição deste trabalho está baseada na apresentação de definições e práticas de gerenciamento de dados com o intuito de introduzir tais práticas na organização em estudo. A segunda contribuição é a proposição do uso de forma integrada da Tecnologia da Informação para facilitar o processo de gerenciamento de dados, bem como a análise de ferramentas que já são utilizadas pela empresas de serviços contábeis, apontando melhores práticas.

Verifica-se a necessidade de melhoria na empresa investigada, pois considerando o modelo COBIT, que apresenta o nível de gerenciamento de dados em uma escala de 0 a 5, constatou-se que a empresa de serviços contábeis passou do nível 0 para o nível 4 desta escala com a adoções implantadas. Entretanto, a importância da liderança no processo do gerenciamento de dados, e a necessidade de criação/melhoria de programas de motivação pessoal dentro da organização também é um resultado que se espera atingir durante o contínuo desenvolvimento do gerenciamento de dados.

Uma ferramenta da tecnologia da informação utilizada na empresa de contabilidade foi um software atalogador. O DiskTracker é um software pago (Shareware) e com custo de comercialização de US\$ 30,00. É um software reconhecido como um utilitário de disco pela Apple, fabricante dos sistemas operacionais MAC, única plataforma com a qual o software tem compatibilidade. Uma avaliação superficial do software pode levar a conclusão de se tratar de um simples catalogador, mas o DiskTracker é uma ferramenta que possui funcionalidades que lhe atribuiria o “status” de ferramenta para gerenciamento de dados.

Segundo o fabricante, o software disponibiliza pesquisas multi parâmetros com 22 critérios diferentes, conforme pode ser visto na Figura 02.

**Figura 02: Gerenciador de pesquisas do DiskTracker**



Fonte: PrintScreen capturado pelo autor.

Levando-se em consideração que uma das etapas do processo de gerenciamento de dados é a disponibilização dos dados na organização, deve-se atribuir grande importância para a forma com que tais dados são acessados ou reutilizados. Utilizando-se a ferramenta DiskTracker pode-se criar uma base de dados para livre acesso na organização, que relacionasse todo o conteúdo disponível na organização e facilitasse a identificação de sua localização. Levando-se em consideração o grande volume de documentos criados pela organização, incluindo documentos de texto, planilhas, imagens, e outros tipos de arquivos, tornaria-se inviável a criação de uma base de dados única, sem o gerenciamento destes arquivos.



implementar procedimentos para manter um inventário de mídia local, assegurando sua usabilidade e integridade.

## 5 Conclusões

O estudo de caso, aplicado em uma empresa de serviços contábeis permitiu avaliar a aplicabilidade e efetividade do gerenciamento de dados. As conclusões apontam que a utilização da tecnologia da informação é uma das formas de se facilitar a atingir o gerenciamento de dados. Para a organização analisada faltam iniciativas das partes administrativas e de gestão da empresa, para promover projetos que incentivem o gerenciamento de dados. Além disso, também é eminente a necessidade de apresentar os benefícios de tal gerenciamento para os funcionários, instruindo-os para a facilitação deste processo, foi um dos primeiros passos a serem dados no intuito de se atingir níveis satisfatórios de gerenciamento de dados.

Dentre as contribuições metodológicas deste trabalho, salienta-se a estratégia de pesquisa para estudar como o gerenciamento de dados pode auxiliar na melhoria dos processos internos da organização em análise. O gerenciamento de dados na organização poderá aumentar o conhecimento sobre os processos e as ferramentas de administração dos dados organizacionais e facilitar este gerenciamento. É importante conduzir o gerenciamento de dados vagarosamente, uma vez que ele não é algo simples. Deve-se levar em consideração que é um processo constante e que está sempre evoluindo e é importante não ignorar os receios das pessoas participantes, uma vez que estas são de extrema importância para o mesmo.

A não identificação clara e compartilhada de conceitos e processos de Gerenciamento de Dados é uma das principais barreiras para a aplicação de um bom gerenciamento de dados na organização em análise. Um possível erro dos dirigentes da organização é achar que os funcionários possuem preocupações com melhorias e facilitação de processos. Existe também uma necessidade de criação de uma liderança para tal gerenciamento, pois a organização não possui sequer profissionais responsáveis para esta função, portanto, é necessário atribuir a tarefa de “gerente de dados” a algum funcionário da organização. Também é difícil fazer com que os envolvidos passem a ter uma visão clara voltada para a mudança, pode haver falta de disposição visto a resistência a mudanças.

A motivação pessoal, geralmente aguçada por planos de participação de lucros ou recompensas financeiras, é algo que não faz parte da realidade empresarial. Este poderia ser um dos facilitadores para o gerenciamento de dados, tornando menos complexa a participação dos funcionários da empresa. Sendo assim, algumas características da cultura organizacional precisam se adequar ao processo de gerenciamento de dados. Acredita-se que a adesão aos processos seja alcançada de forma natural durante a evolução dos mesmos, e que exista uma conseqüente e contínua obtenção de bons resultados.

A dificuldade de se identificar ferramentas que possam auxiliar no gerenciamento de dados da organização é um fator que dificulta o desenvolvimento da parte prática nas empresas de serviços contábeis. Contudo, atualmente existem diversas ferramentas de gerenciamento de banco de dados, apesar de ao tratar sobre dados organizacionais como um todo, serem poucas as ferramentas de gerenciamento existentes.

A análise sobre o gerenciamento de dados em uma empresa de serviços contábeis demonstrou que tal dinâmica precisa ser incorporada pelo gestor da empresa, por meio do fomento de recursos computacionais e mais ainda, pela definição de procedimentos claros a serem transmitidos aos funcionários. Ressalta-se que a adoção da prática de gerenciamento de dados deve ser incentivada e advertida para que tal mudança seja assimilada a cultura organizacional. Destaca-se que tais medidas são fundamentais para que as empresas de serviços contábeis possam ter controle, principalmente, dos documentos fiscais que embasam os serviços prestados. Considera-se ainda, que a segurança da informação no gerenciamento de dados é também uma forma de proteger a sociedade sendo, portanto, alvo de capacitação e debate pelo Conselho Profissional e Sindicatos.

## Referências

- ALECRIM, Emerson. O que é Tecnologia da Informação (TI)? Fev 2011 Disponível em: <<http://www.infowester.com/ti.php>>. Acesso em: 12 Janeiro 2013.
- CRUZ, Tadeu. Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologia da Informação e a Empresa do Século XXI. São Paulo: Atlas, 2000.
- FARINA, E.M.M.Q. AZEVEDO, P.F. & SAES, M.S.M. Competitividade: Mercado, Estado e Organizações. São Paulo: Editora Singular/FAPESP, 1997. COBIT
- FERNANDES, A.A.; ABREU, V.F. Implantando a Governança de TI. São Paulo: Brasport, 2008.
- ITGI. COBIT 4.1. São Paulo: ISACA, 2007.
- JONES, Graciela Dias Coelho; SILVA, Vanessa Ramos da. Análise do Gerenciamento do Processo de Recebimento e Arquivamento de Documentos Fiscais em uma Empresa Prestadora de Serviços Contábeis Mineira. IX SEGET – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Rio de Janeiro: AEDB, 2012.
- KILPATRICK. Editorial. Journal for Research in Mathematics Education, 19, 98. 1988
- LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.D.A. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo, Editora Pedagógica e Universitária, 1986. 99p.
- MARTINS, Gilberto Andrade. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. RCO – Revista de Contabilidade e Organizações – FEARP/USP, v. 2, n. 2, p. 8 - 18 jan./abr. 2008.
- MENDES, Sabrina Rosemar de Oliveira. Estruturação para gerenciamento eletrônico de documentos: contribuições em um escritório de perícia contábil. Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC (Monografia), 2010. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis283418.pdf>>. Acesso em: 11 abril 2013.
- PASA, Eduardo Cesar. O uso de documentos eletrônicos na contabilidade. Rev. Contabilidade e Finanças. São Paulo, v. 12, n. 25, Apr. 2001. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1519-70772001000100005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772001000100005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 11 abril 2013.
- POZZEBON, Marlei, FREITAS, Henrique M. R. de. Por um conjunto de princípios que possibilitem a construção de novos modelos de sistemas de informação. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro: v. 31, n. 5, p. 87-104, set./out. 1997.
- RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: BEUREN, Ilse. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- RIDLEY, G.; YUNG, J.; CAROL, P. Studies to Evaluate COBIT's Contribution to Organizations: Opportunities from the Literature, 2003-06, *Australian Accounting Review*, n. 47, v. 18, Issue 4, 2008.

SANTOS; Karina Ribeiro dos; WITT; Cleonice. A utilização de ferramentas de tecnologia da informação na prestação de serviços contábeis. *ÁGORA: revista de divulgação científica*. v. 16, n. 2(A), Número Especial: I Seminário Integrado de Pesquisa e Extensão Universitária, 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.unc.br/index.php/agora/article/view/114/192>>. Acesso em 11 abril 2013.

WEILL, P.; ROSS, J. *Governança de Tecnologia da Informação*. São Paulo: M Books, 2005.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2. ed. Tradução Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman, 2001. 205 p.

<p><b>Lourenço Lima de Paula</b> é Pós Graduado em Gestão de Tecnologia da Informação pela PUC Minas, <a href="mailto:lourenco@gtiinformatica.com.br">lourenco@gtiinformatica.com.br</a> Av. Brasil, 2.023, Bairro Funcionários, 30140-002, Belo Horizonte, Minas Gerais – Brasil.</p>	<p><b>Josmária Lima Ribeiro de Oliveira</b> é Doutora em Ciência da Informação pela UFMG, Mestre em Administração pela UFLA, Bacharel em Ciências Contábeis pela UFMG, Docente Puc Minas, <a href="mailto:josmaria@pucminas.br">josmaria@pucminas.br</a> Rua São Manoel, 171 – Bairro Floresta, 31015-390 – Belo Horizonte – Minas Gerais – Brasil.</p>
--	---