

# Política Operacional de Prestação de Serviços

Regras de comunicação, envio de informações, prazos e execução dos serviços contratados

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Responsável | FY BRASIL CONTABILIDADE LTDA |
| Versão      | 1.0                          |
| Data        | 23 de setembro de 2026       |

Esta Política estabelece a forma de trabalho entre a FY BRASIL CONTABILIDADE LTDA e seus clientes. Ela complementa o contrato, os Termos Gerais e os anexos de serviço, organizando canais, prazos, responsabilidades e procedimentos necessários à execução segura e tempestiva dos serviços.

## 1 Aplicação e hierarquia

Esta Política aplica-se aos serviços contratados e deve ser lida em conjunto com o resumo comercial, o escopo ou anexo do serviço, os Termos Gerais e a Política de Privacidade. Em caso de divergência, prevalecerão, nesta ordem: condições comerciais individualizadas; anexo específico do serviço; Termos Gerais; esta Política Operacional.

Prazos ou procedimentos específicos informados no anexo de um serviço prevalecem sobre as regras gerais desta Política.

## 2 Início da operação e onboarding

A operação terá início após a contratação, a identificação dos responsáveis, a entrega dos documentos iniciais e a disponibilização dos acessos necessários. A FY Brasil poderá realizar reunião de onboarding para apresentar canais, responsabilidades, calendário e pendências encontradas.

A existência de pendências anteriores, ausência de certificado, procuração, documentos ou acesso a sistemas poderá adiar o início de parte das atividades sem caracterizar atraso da FY Brasil. Regularizações anteriores ao início da contratação dependem de escopo e aprovação próprios.

## 3 Canais oficiais

Solicitações, documentos e aprovações deverão ser encaminhados pelos canais oficiais disponibilizados pela FY Brasil, incluindo portal do cliente, aplicativo, e-mail corporativo, WhatsApp oficial ou sistema indicado no onboarding.

- O portal ou ambiente eletrônico será o canal prioritário para documentos e solicitações que exijam rastreabilidade.
- Mensagens enviadas a números pessoais, redes sociais ou colaboradores não designados poderão não ser consideradas recebidas.
- O cliente deverá manter seus contatos atualizados e consultar os avisos de publicação ou pendência enviados pela FY Brasil.
- Solicitações urgentes dependem de confirmação expressa de viabilidade e poderão ser objeto de orçamento adicional.

**3.1 A FY Brasil não envia guias avulsas em e-mail de forma apartada do seu portal do cliente e aplicativo.**

## 4 Horário e prazo de atendimento

O atendimento ocorre em dias úteis, durante o horário comercial informado nos canais oficiais. O prazo padrão de primeira resposta é de até 72 horas úteis, salvo prazo menor previsto no plano ou anexo contratado. A primeira resposta poderá confirmar o recebimento, solicitar informações ou indicar o prazo estimado de conclusão.

O prazo de execução começa quando a solicitação estiver completa, com todos os documentos, aprovações e acessos necessários. Mensagens repetidas ou encaminhadas por canais distintos não reiniciam nem reduzem o prazo.

## 5 Envio de documentos e informações

O cliente deverá enviar informações verdadeiras, completas, legíveis, organizadas e dentro do prazo. Sempre que aplicável, deverão ser encaminhados documentos fiscais, extratos, relatórios financeiros, contratos, comprovantes, arquivos eletrônicos e demais elementos solicitados.

- Documentos financeiros e fiscais mensais: com antecedência mínima de 7 dias úteis do prazo necessário à apuração ou entrega, salvo calendário específico.
- Eventos variáveis da folha: até a data indicada no calendário mensal, preferencialmente até o último dia do mês de competência.
- Admissões: antes do início das atividades do trabalhador e com antecedência operacional recomendada de 5 dias úteis.
- Férias e desligamentos: com antecedência suficiente para os avisos e eventos legais, respeitado o prazo específico informado pela equipe.
- Acidente de trabalho ou afastamento urgente: comunicação imediata, preferencialmente em até 2 horas do conhecimento do fato.
- Notas de serviços tomados com retenção: imediatamente após o recebimento e, sempre que possível, em até 72 horas úteis.
- Arquivos fiscais, XML e informações de estoque: conforme calendário do cliente e exigências aplicáveis ao seu segmento.

Os prazos acima são operacionais e poderão ser ajustados pela legislação, pelo plano contratado ou pelas particularidades do cliente. A FY Brasil comunicará calendários e mudanças relevantes pelos canais oficiais.

## 6 Responsabilidade por informações e aprovações

O cliente é responsável pelo conteúdo, origem, exatidão e integridade dos documentos e informações fornecidos. A FY Brasil poderá apontar inconsistências aparentes, mas não está obrigada a auditar a autenticidade ou investigar fatos não informados, salvo contratação específica.

Quando uma decisão depender do cliente, a execução ficará suspensa até a resposta. A ausência de manifestação não autoriza alteração de preço, escopo ou condição contratual, mas poderá impedir a conclusão do serviço no prazo originalmente previsto.

## 7 Rotinas fiscais e faturamento

- O cliente deve emitir documento fiscal idôneo para suas operações e observar as orientações recebidas quanto a códigos, retenções e cadastros.
- Antes de prestar ou contratar serviços em outro município ou em situação não habitual, o cliente deverá solicitar orientação com antecedência.

- Pagamentos a fornecedores e autônomos devem estar amparados por documento adequado e pelas retenções legalmente aplicáveis.
- Movimentos em espécie, operações incomuns ou fatos relevantes deverão ser comunicados tempestivamente para avaliação das obrigações correspondentes.
- Recálculo de guias motivado por atraso, mudança ou erro nas informações do cliente poderá ser tratado como serviço extraordinário.

## **8 Rotinas trabalhistas**

- Nenhum empregado deverá iniciar atividades antes da conclusão dos procedimentos admissionais exigidos.
- O cliente é responsável por exames ocupacionais, programas de saúde e segurança do trabalho e documentos técnicos exigidos, por meio de prestadores habilitados.
- Alterações salariais, horários, benefícios, afastamentos, férias, medidas disciplinares e desligamentos deverão ser informados antes de sua implementação.
- A FY Brasil não realizará registro retroativo que seja incompatível com a legislação ou com os sistemas oficiais.
- Simulações, cálculos extraordinários, reconstruções de folha e correções causadas por informações posteriores poderão ser cobrados separadamente.

## **9 Rotinas contábeis e financeiras**

Para escrituração e demonstrações contábeis, o cliente deverá fornecer extratos de todas as contas, cartões, aplicações e empréstimos, bem como documentos de receitas, despesas, ativos, passivos, distribuição de lucros e movimentações entre sócios e empresa.

Quando houver sistema financeiro integrado, o cliente deverá registrar e conciliar as movimentações conforme orientação. A guarda dos documentos originais e o controle de caixa, estoque e tesouraria permanecem sob responsabilidade do cliente, salvo contratação expressa em sentido diverso.

## **10 Certificados, procurações e acessos**

O cliente deverá disponibilizar certificado digital, procurações eletrônicas, usuários ou autorizações necessários à execução. Credenciais pessoais não deverão ser compartilhadas quando houver mecanismo de procuração ou usuário secundário. A FY Brasil utilizará os acessos exclusivamente para as finalidades contratadas e poderá solicitar renovação antes do vencimento.

Certificados e credenciais permanecerão sob guarda e responsabilidade do respectivo titular. O cliente deverá revogar acessos ao término da contratação ou sempre que identificar risco de segurança.

## **11 Entregas, guias e documentos publicados**

Guias, relatórios e documentos poderão ser disponibilizados no portal e aplicativo informado. O cliente deverá acompanhar os avisos, conferir dados essenciais e efetuar os pagamentos dentro do prazo. A falta de abertura do aviso não altera o vencimento legal ou contratual.

Erros aparentes, divergências ou mudanças ocorridas após a entrega deverão ser comunicados imediatamente. A utilização de documento sem conferência, quando a inconsistência era perceptível pelo cliente, poderá limitar a possibilidade de correção tempestiva.

## 12 Serviços fora do escopo

Não estão incluídos, salvo previsão expressa: períodos anteriores; regularização de pendências preexistentes; alteração, abertura ou encerramento de empresa; parcelamentos; recálculos motivados pelo cliente; certidões especiais; fiscalizações; defesas; perícias; participação em audiências; declarações pessoais de sócios; simulações; preenchimento de cadastros de terceiros; relatórios personalizados; projetos de saúde e segurança; serviços jurídicos, arquitetônicos ou técnicos de outras profissões.

Serviços extraordinários serão executados após definição de escopo, prazo, honorários e aprovação do cliente.

## 13 Continuidade e indisponibilidades

Prazos poderão ser afetados por indisponibilidade de sistemas públicos, falhas de fornecedores essenciais, eventos de segurança, caso fortuito, força maior ou alterações normativas relevantes. A FY Brasil adotará medidas razoáveis para mitigar impactos e comunicará ocorrências relevantes.

## 14 Encerramento e transferência

No encerramento, o cliente deverá informar os dados do novo responsável contábil quando houver transferência. A FY Brasil disponibilizará os documentos e informações de propriedade do cliente e cumprirá as formalidades profissionais aplicáveis, observados os prazos técnicos e legais.

Não integram a transferência os bancos de dados proprietários, parametrizações internas, licenças, métodos de trabalho, papéis internos ou detalhes técnicos dos sistemas da FY Brasil, sem prejuízo da entrega das informações necessárias à continuidade dos serviços.

## 15 Atualização desta Política

Esta Política poderá ser atualizada por razões legais, técnicas ou operacionais. A versão vigente será identificada por número e data. Alterações que afetem materialmente preço, escopo, responsabilidade ou rescisão dependerão do procedimento previsto no contrato e nos Termos Gerais.

## Contato

Dúvidas, solicitações e comunicações relacionadas a este documento poderão ser encaminhadas para [contato@fybrasil.com.br](mailto:contato@fybrasil.com.br), pelo telefone (21) 3196-0866 ou pelos canais oficiais indicados em <https://www.fybrasil.com.br>.