



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - UEPB  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS - CCEA  
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**O IMPACTO DO CERTIFICADO DIGITAL NAS EMPRESAS: UM ESTUDO  
DE CASO NA EMPRESA FLUXO NA CIDADE DE SANTA LUZIA-PB**

**KÁSSIA RAQUEL DE LIMA VIEIRA**

**PATOS  
2016**

**KÁSSIA RAQUEL DE LIMA VIEIRA**

**O IMPACTO DA OBRIGATORIEDADE DO CERTIFICADO DIGITAL NAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA FLUXO NA CIDADE DE SANTA LUZIA-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Msc Dante Flávio Oliveira Passos

**PATOS  
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

V658i Vieira, Kássia Raquel De Lima  
O impacto do certificado digital nas empresas [manuscrito] :  
um estudo de caso na Empresa Fluxo na Cidade de Santa Luzia -  
PB / Kássia Raquel de Lima Vieira. - 2016.  
26 p. : il. color.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2016.  
"Orientação: Prof. Me. Dante Flávio Oliveira Passos, CCEA".

1. Certificado Digital. 2. Tecnologia na empresa. 3.  
Tecnologia na Administração. I. Título.

21. ed. CDD 658.05



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS

KÁSSIA RAQUEL DE LIMA VIEIRA

**O IMPACTO DA OBRIGATORIEDADE DO CERTIFICADO DIGITAL NAS  
EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA FLUXO NA CIDADE DE  
SANTA LUZIA PB**

Aprovado em: 24 de maio de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA

Orientador

(Prof.º Msc. Dante Flávio Oliveira Passos)

I Examinador

(Prof.º Odilon Avelino da Cunha)

II Examinador

(Prof.º Adriano Homero Vital Pereira)

PATOS

2016

## **O IMPACTO DO CERTIFICADO DIGITAL NAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA FLUXO NA CIDADE DE SANTA LUZIA PB**

Kássia Raquel de Lima Vieira<sup>1</sup>

Dante Flavio Oliveira Passos<sup>2</sup>

### **RESUMO:**

Com o passar dos anos a economia mundial tem estruturado novas formas para provocar uma concorrência, para isso, o mercado torna-se determinante na criação de estratégias, entres essas estratégias surgiu o processo de certificação. Este estudo tem como objetivo geral: analisar o impacto do certificado digital nas empresas. Trata-se de uma pesquisa do tipo estudo de caso e descritiva. O estudo foi realizado na cidade de Santa Luzia, Estado da Paraíba, no período equivalente a dezembro de 2015 a abril de 2016. A certificação digital é um tipo de tecnologia de identificação, que adota mecanismo de seguranças, admitindo assinaturas eletrônicas com validade jurídica e transações dos mais diversos tipos, garantindo sigilo, confidencialidade e autenticidade, de forma a evitar falsificações, vazamento de dados ou que ocorra algum tipo de fraude. O estudo foi realizado na empresa Fluxo, uma empresa do ramo de confecções, que trabalha com roupas femininas e masculinas, e acessórios. Nos resultados encontrados foram elencados pontos positivos e negativos da utilização do certificado digital, abordando também outros aspectos dessa ferramenta. Diante do que foi abordado durante este estudo observa-se que essa tecnologia traz segurança para as informações, além disso, pode ser uma ferramenta importante para a melhoria da gestão, para a desburocratização e para dar agilidade ao atendimento do público e privado.

**Palavras Chave:** Certificado Digital; Empresas, Tecnologia.

### **1. INTRODUÇÃO**

Ao longo dos anos novas configurações da economia mundial provocaram uma concorrência na qual a necessidade de se manter no mercado foi determinante para criação e busca de estratégias para um diferencial competitivo, dentro eles o processo de certificação, sejam eles qualitativos, ambientais ou socialmente responsáveis, com o intuito de ensejar a população um diferencial em relação às empresas que não possuíam trabalhos ou atividades que se destacassem diante da concorrência.

As empresas têm buscado formas e meios de padronização que possam determinar a melhor forma de se atingir resultados. Prova disso são os trabalhos de Fredererik Taylor, quando fez os estudos sobre os tempos e movimentos determinados, considerando os

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de bacharelado em administração UEPB.

<sup>2</sup> Orientador, Mestre em Engenharia de Produção, Professor Adjunto da UEPB.

melhores meios e ferramentas para realização das tarefas, o que posteriormente veio a ser chamado de modelo padrão. Só por volta da década de 1940 e 1950, Deming e Juran, que foram os pioneiros do movimento da qualidade, começaram a propor sistemas de qualidade que determinavam tarefas sistematizadas a uma produção em série. Criando as sete ferramentas do controle estatístico da qualidade (SARAIVA, 2012).

Coelho (2012) traz que uma empresa para ter vantagem competitiva precisa gerenciar com eficiência sua documentação, para utilizar de forma eficaz a informação por ela produzida; numa tomada de decisão ou na comprovação de um fato é necessário que essa informação seja recuperada de forma rápida e exata, mantendo a integridade documental.

Surgindo assim, a necessidade que os documentos sejam produzidos eletronicamente, agilizando os processos, reduzindo os custos com o armazenamento da massa documental em papel e tendo uma atitude sustentável, porém a sociedade ainda não percebe a importância do seu uso e o quanto é seguro (COELHO, 2012).

Atualmente, não apenas há certificados, como também novos outros padrões de certificações têm feito empresas e governos buscarem novas medidas de certificação e padronização de atividades, a fim, de que as empresas se adequassem a novo modelo econômico de competitividade e de sustentabilidade.

A certificação digital é um tipo de tecnologia de identificação, que permite que transações eletrônicas dos mais diversos tipos sejam feitas considerando sua integridade e sua confidencialidade, de forma a evitar que adulterações, interceptações ou outros tipos de fraude ocorram (SAFRAN, 2010).

Diante do exposto, este estudo tem como questionamento central: **qual o impacto do certificado digital na empresa Fluxo na cidade de Santa Luzia-PB?**

Sendo assim, este estudo tem como objetivo geral: identificar o impacto do certificado digital na empresa Fluxo na cidade de Santa Luzia-PB. E como objetivos específicos: identificar o antes da implementação da certificação digital; identificar o depois da implementação do certificação digital; e verificar os pontos positivo e negativos do impacto da certificação digital nas empresas.

A certificação digital é um assunto de grande importância para a sociedade e para a sobrevivência das empresas, surgindo à necessidade de se estudar esse assunto, esse artigo busca na literatura entender a aplicação prática do tema, servindo como referência para a disseminação desse conhecimento, sendo esse de grande relevância para área administrativa.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. INTERNET E A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Trata-se de um documento, uma declaração formal, emitida por quem tenha credibilidade e tenha autoridade legal ou moral. Ela deve ser formal, isto é, deve ser feita seguindo um ritual e ser corporificada em um documento. Nela deve declarar ou dar a entender, explicitamente, que determinada coisa, status ou evento é verdadeiro. Deve também ser emitida por alguém, ou alguma instituição, que tenha fé pública, isto é, que tenha credibilidade perante a sociedade. Essa credibilidade pode ser instituída por lei ou decorrente de aceitação social (HARTMANN JUNIOR, 2009).

Há algum tempo, as pessoas utilizam assinaturas à caneta, carimbos, selos, outros recursos, para comprovar a autenticidade de documentos, expressar concordância com determinados procedimentos, declarar responsabilidades. Hoje, muitas dessas atividades podem ser feitas através da internet (SAFRAN, 2010).

Sabe-se que com o advento da modernidade, muito se evoluiu neste sentido, e com isso as trocas de informações passaram a ser de forma mais rápida. Não é possível negar a importância do uso da internet na vida da população, útil em todos os setores da vida, por reduzir distâncias e economizar tempo. No dia a dia permite as compras rápidas e sem filas, elimina horas em bancos, propicia as conversas online, dispensando o uso do telefone, enfim, torna as transações econômicas cada vez mais práticas (REZENDE, 2009).

Com o mundo virtual mais acessível e em franco crescimento, foi se multiplicando as empresas e usuários, e os negócios explodiram de tal maneira que a cada dia mais e mais empresas neste segmento surgem. A Internet foi despertando o interesse e a visão comercial de empresários e se tornou o fenômeno que se conhece, com milhões de usuários espalhados pelo mundo, movimentando bilhões de dólares em comércio eletrônico (SAFRAN, 2010).

O autor supracitado ainda afirma que a internet permite que indivíduos, empresas, governos e outras entidades realizem uma série de procedimentos e transações de maneira rápida e precisa, sendo possível fechar negócios, emitir ou receber documentos, acessar ou disponibilizar informações sigilosas, economizar dinheiro evitando processos burocráticos, entre outros. No entanto, da mesma forma que os computadores oferecem meios para tudo isso, podem também ser usados por fraudadores, o que significa que tais operações, quando realizadas por vias eletrônicas, precisam ser confiáveis e seguras. A certificação digital é capaz de atender a essa necessidade.

As tecnologias que o mercado disponibiliza são as que permitem esta troca de informações e negócios, numa velocidade indescritível, podendo atingir cada vez mais pessoas em qualquer região do mundo. O fator que permite essa interação globalizada sem limite de tempo e espaço, abaixo do custo dos equipamentos necessários, se dar graças a constante evolução das tecnologias (TRAINS, 2005).

Para que se possa entender a necessidade da segurança das informações, necessita-se ter em mente os seus princípios básicos que são a confidencialidade, integridade e a correta disponibilidade das mesmas. Os benefícios quando se seguem as regras de segurança, visam reduzir os riscos com vazamentos, fraudes, erros, uso indevido, sabotagens, roubo de informações e diversos outros problemas que possam vir a comprometer tais princípios. A justa preocupação com a segurança visa aumentar a produtividade dos usuários e das empresas, em um ambiente mais organizado e de maior controle sobre os recursos de informática (REZENDE, 2009).

Os computadores e a Internet são largamente utilizados para o processamento de dados e para a troca de mensagens e documentos entre cidadãos, governo e empresas. No entanto, estas transações eletrônicas necessitam da adoção de mecanismos de segurança, capazes de garantir autenticidade, confidencialidade e integridade às informações eletrônicas. A certificação digital é a tecnologia que provê estes mecanismos (DUÓ, 2012).

Os Certificados Digitais resolvem esse problema, fornecendo um meio eletrônico de verificar sua identidade. Eles fornecem uma solução de segurança mais completa, garantindo a identidade de todas as partes envolvidas na transação. Caso alguém consiga roubar o seu Certificado Digital, não poderá utilizá-lo, a menos que tenha a senha de sua chave privada (REZENDE, 2009).

Entretanto, quando se presta atenção nesse mundo eletrônico, percebe-se que propiciar segurança é um de seus principais focos. A preocupação em proteger a integridade e o sigilo de dados que trafegam por esse meio é o centro das atenções dos que atuam no setor tecnológico. Todo esse cenário leva a uma busca por soluções práticas para a administração do cotidiano. As facilidades do mundo eletrônico também são grandes aliadas, as utilidades desse novo documento são várias, e a importância de contar com o certificado digital (TRAIN, 2005).

Os Certificados Digitais possuem uma forma de assinatura eletrônica de uma instituição reconhecida por todos como confiável e que faz o papel de Cartório Eletrônico. Os métodos criptográficos empregados impedem que a assinatura eletrônica seja falsificada, ou que os dados do documento sejam adulterados ou copiados, tornando-os absolutamente

invioláveis. Garante-se assim, por quem assina, que os dados de identificação do certificado sejam verdadeiros (SAFRAN, 2010).

## **2.2 CERTIFICADO DIGITAL**

Quando se pensa em Sociedade Digital, fala-se de uma coletividade que se conecta e se relaciona de mil maneiras diferentes através da Internet. Nos dias atuais vive-se na era digital e uma grande evolução tecnológica mediante a isso, se observa que pessoas e empresas necessitam cada vez mais interagir virtualmente, e para que isso aconteça plenamente é preciso que haja segurança na troca de informações. Ao pensarmos em internet, necessitamos pensar em segurança, o que remete ao assunto abordado: Certificado Digital.

As normas, diretrizes e o próprio uso da Certificação Digital são relativamente recentes no Brasil, bem como a sua tecnologia. No entanto, com quase todos os avanços tecnológico nos últimos anos, a sua disseminação e popularização têm acontecido muito rapidamente, por conta de alguns fatores, como a necessidade, cada vez maior, de segurança, privacidade e agilidade nos processos burocráticos do dia-a-dia (TRAIN, 2005).

Em se falando de Certificação Digital está o Certificado Digital, um documento eletrônico que contém o nome, um número público exclusivo, denominado chave pública e outros dados que identifica quem somos para as pessoas e para os sistemas de informação. A chave pública serve para validar uma assinatura realizada em documentos eletrônicos (DUÓ, 2012).

Segundo o site da Serasa Experian (2010), o Certificado Digital é uma assinatura com validade jurídica, que garante proteção às transações eletrônicas e outros serviços via internet, permitindo que pessoas e empresas se identifiquem e assinem digitalmente de qualquer lugar do mundo com mais segurança e agilidade.

A Certificação Digital é a tecnologia que provê os mecanismos de segurança capazes de propiciar uma gestão documental de qualidade, pois ela garante confidencialidade, autenticidade e integridade aos documentos nas trocas de informações eletrônicas. Pode ser definida também, como uma atividade de reconhecimento em meio eletrônico, que se caracteriza pelo estabelecimento de uma relação única, exclusiva e intransferível entre uma chave de criptografia e uma pessoa física, jurídica, máquina ou aplicação. Esse reconhecimento é inserido em um certificado digital por uma autoridade certificadora (COELHO, 2012).

O certificado digital foi criado pela Medida Provisória 2.200-2 em Agosto de 2001 e visa garantir a identificação segura do trânsito de uma mensagem ou negócio eletrônico, além de permitir assinar digitalmente as mensagens e transações on-line com confiança, integridade e validade jurídica. Foi criada a ICP (Infraestrutura de Chaves Públicas) também conhecida como ICP-Gov em referência ao governo, que mais tarde se expandiu dos órgãos públicos para a iniciativa privada e se transformou na ICP-Brasil. A atual estrutura hierárquica de autoridades certificadoras ligadas ao governo brasileiro. Somente as transações realizadas com certificados emitidos por autoridades credenciadas na referida infraestrutura têm validade jurídica reconhecida no país (RESENDE, 2009).

O processo de definição de regras para a ICP-Brasil levou em conta, desde experiências internacionais de padronização, como também as características culturais, sociais e o próprio sistema jurídico brasileiro, para definição das normas. Em suma, foi criada com o objetivo de garantir a autenticidade, integridade e a validade jurídica dos documentos em forma eletrônica (TRAIN, 2005).

Ribeiro (2010) afirma que o certificado digital é emitido a pessoas físicas (cidadão comum) e jurídicas (empresas ou municípios), equipamentos e aplicações. A emissão é feita por uma entidade considerada confiável, chamada Autoridade Certificadora. É ela quem vai associar ao usuário um par de chaves criptográficas (pública e privada). São essas chaves, emitidas e geradas pelo próprio usuário no momento da aquisição do certificado, que transformam um documento eletrônico em códigos indecifráveis, que trafegam de um ponto a outro sigilosamente. Enquanto a chave pública codifica o documento, a chave privada associada à ela decodifica. E vice-versa. Um certificado pode ser usado em conjunto com uma assinatura digital. Neste caso, a assinatura digital fica de tal modo vinculado ao documento eletrônico que qualquer alteração o torna inválido.

Os dois principais elementos da certificação digital são o certificado e a assinatura digital, que têm como base a criptografia, técnica usada para codificar dados que trafegam pela internet. Juntos, esses dois elementos comprovam a identidade de uma pessoa e evitam fraudes nas transações eletrônicas. A maioria dos programas de e-mail e dos navegadores de internet, orientam os usuários de forma bastante didática, sobre como fazer operações baseadas na certificação digital. Uma das características do certificado digital é a segurança que ele proporciona às transações online (RIBEIRO, 2010).

Para Safran (2010) os documentos assinados digitalmente atendem aos principais requisitos de segurança para a realização de negócios eletrônicos:

- Autenticidade garante a identidade de todas as partes envolvidas.

- Integridade, fidelidade da informação com seu estado original intacta.
- Confidencialidade, técnica para manter a confidencialidade utilizando criptografia
- Não repúdio, impede as partes de negarem a participação no negócio eletrônico.

A criptografia é uma maneira de esconder informações de uma terceira pessoa, fazendo com que ela tenha um grande trabalho para acessar a informação quando ela não tem permissão para tal (SILVA JUNIOR, 2013).

Dentre as diversas tentativas de definir criptografia de maneira precisa, pode-se dizer de um modo simples, que criptografia é a ciência de fazer com que o custo de adquirir uma informação de maneira imprópria seja maior que o custo obtido com a informação. (SILVA apud CASAGRANDE, 2011, p.21).

Contudo, esse custo pode diminuir caso a pessoa interessada em obter a informação tenha um poder computacional grande. Para evitar que tal pessoa use desse poder que gerencia a informação, deverá então aumentar o tamanho da chave usada para criptografar e descriptografar (SILVA JUNIOR, 2013).

Chave é um valor numérico para cifrar e decifrar um texto. A segurança de um criptossistema pode então ser mensurado, baseado no tamanho do espaço de chaves e no poder computacional atualmente disponível. (SILVA apud CASAGRANDE, 2011, p.21).

Atualmente, há dois tipos de tecnologia de geração de chaves: chave simétrica e chave assimétrica. Para a primeira há apenas uma chave que faz as duas operações, cifrar e decifrar, esta deve estar em poder apenas das partes que farão a troca de informações. Já para a segunda, conhecida também como chave pública, há uma chave pública de conhecimento geral que cifra a informação, porém, para decifrar a informação há somente outra chave, chave privada, que fica em poder de quem de fato pode ler a informação (SILVA JUNIOR, 2013).

“Na prática, o certificado digital funciona como uma carteira de identidade virtual” (ITI, 2012). “É uma técnica de criptografia de informações em geral, que permite que identifique corretamente qualquer pessoa física ou entidade jurídico” (CARUSO; STEFFEN, 2006, p. 184).

Uma identidade virtual que identifica de maneira segura seu autor e caso ele queira fazer alguma transação e/ou se identificar de maneira segura, utiliza o certificado para tal fim, por meio de operações matemáticas/lógicas, consegue fazer todo o processo de maneira segura garantindo a integridade dos dados (SILVA JUNIOR, 2013).

Um Certificado Digital ou Identificação Digital é emitido por uma Autoridade de Certificação (AC) e é assinada com a Chave Privada desta AC. Uma Identificação Digital segundo Alecrin (2009), normalmente contém:

- A Chave Pública do proprietário;
- O nome do proprietário;
- A data de vencimento da Chave Pública;
- Nome do emissor (a AC que emitiu a Identificação Digital);
- O número de série da Identificação Digital;
- A assinatura digital do emissor.

A certificação digital funciona como “um documento de identidade eletrônica que armazena os dados pessoais de seu titular e associa essa identificação – nome e atributos de uma pessoa – a uma chave pública” (MENKE, 2005, p. 49).

As principais informações que constam em um certificado digital são: chave pública do titular; nome e endereço de e-mail; período de validade do certificado; nome da Autoridade Certificadora - AC que emitiu o certificado; número de série do certificado digital; assinatura digital da AC. Da mesma forma que uma pessoa física pode solicitar sua identidade digital, as empresas interessadas com um CNPJ válido podem solicitar também (ITI, 2012).

Tem por função básica possibilitar a comprovação da identidade do signatário de um documento eletrônico, permitindo que o titular reconheça, indubitavelmente: seu período de vigência; o fato de não ter sido revogado; a inclusão de informação não verificada; a informação necessária para a verificação da assinatura; e identificar claramente o emissor do certificado digital (LORENZETTI, 2004, p. 138).

O processo tecnológico e operacional que resulta em sua identidade digital é conhecido como Certificação Digital, e já está em aplicação em várias etapas de serviços públicos e privados, sendo uma realidade também no ambiente de trabalho. Realizar alguma operação na Internet, de forma segura, é possível por meio da Certificação Digital, que assina, autentica, protege e geram recibos digitais das comunicações e transações eletrônicas, essa ferramenta permite que as partes envolvidas no negócio ou na comunicação comprovem sua identidade e a integridade dos dados que estão sendo enviados e recebidos, facilitando assim, o processo de trabalho nas empresas (TRAIN, 2005).

Para as empresas o certificado digital tem como objetivo atribuir um nível maior de segurança nas transações eletrônicas, permitindo a identificação inequívoca das partes

envolvidas, bem como a integridade e a confidencialidade dos documentos e dados da transação (VERONESE, 2007).

### **2.3. CERTIFICADO DIGITAL NA EMPRESA**

A certificação digital tem trazido inúmeros benefícios para os cidadãos e para as instituições que a adotam. Com a certificação digital é possível utilizar a Internet como meio de comunicação alternativo para a disponibilização de diversos serviços com uma maior agilidade, facilidade de acesso e substancial redução de custos. A tecnologia da certificação digital foi desenvolvida graças aos avanços da criptografia nos últimos trinta anos (VERONESE, 2007).

Por se tratar de um documento eletrônico, o Certificado Digital se tornou um recurso bastante utilizado em diversos segmentos como governo, saúde, contabilidade e finanças. Com a finalidade de agilizar processos com segurança e sigilo, eliminando o uso de papel no envio de informações. Os certificados são utilizados, principalmente na Receita Federal do Brasil para o envio de declarações de imposto de renda (DIRF, DIPJ), consulta de situação fiscal e principalmente procurações eletrônica (MANUAL CERTISING, 2009).

Hoje as empresas, de certa forma, produzem materiais eletrônicos e os imprimem, sejam para arquivá-los ou não. Com a Certificação Digital, que está no mercado brasileiro há 10 anos, é possível eliminar a necessidade do trâmite físico do papel. Os impactos dessa solução no dia a dia das empresas são diversos, entre eles redução de custo e a eliminação de processos burocráticos, como reconhecimento de firma em cartório. A segurança é também outra consequência da certificação digital, já que o documento só pode ser alterado com consento do titular (DUÓ, 2012).

Agilidade, redução de custos e segurança. São essas as principais vantagens da certificação digital. A Certificação Digital hoje permite que processos que tinham que ser realizados pessoalmente ou por meio de inúmeros documentos em papel, permite ser realizado totalmente por via eletrônica. Com isso, os processos se tornam menos burocráticos, mais rápidos e, por conseguinte, mais baratos. A certificação digital garante autenticidade e integridade. O documento com assinatura digital ICP-Brasil, tem a validade de um documento em papel assinado manualmente (ITI, 2012).

Para as empresas obterem um certificado digital, deve se dirigir a uma Autoridade de Registro para que esse certificado seja validado. A validação requer a presença do titular no posto da AR (Autoridade de Registro ) com seus documentos e dois agentes de registro como

testemunhas - não importa do tipo de certificado desejado. No Brasil temos oito tipos de certificados, sendo duas séries com quatro tipos cada (RESENDE, 2009).

Os Certificados ICP-Brasil são classificados quanto à sua aplicabilidade e quanto aos requisitos de segurança de proteção da chave privativa, sendo certificado de assinatura digital, certificado de sigilo e certificado de tempo (FENACON, 2013).

### **2.3.1. TIPO DE CERTIFICADOS DIGITAIS**

Existem essencialmente duas categorias de certificados digitais: A e S. Na ICP – Brasil, estão previstos oito tipos de certificados. São duas séries de certificados, com quatro tipos cada. A série A (A1, A2, A3 e A4) reúne os certificados de assinatura digital, utilizados na confirmação de identidade na Web, em e-mail, em redes privadas virtuais (VPN) e em documentos eletrônicos com verificação da integridade de suas informações. A série S (S1, S2, S3 e S4) reúne os certificados de sigilo, que são utilizados na codificação de documentos, de bases de dados, de mensagens e de outras informações eletrônicas sigilosas. Os oito tipos são diferenciados pelo uso, pelo nível de segurança e pela validade (RIBEIRO, 2010).

Os certificados A1 e A3 são os mais utilizados, sendo que o primeiro tipo é, geralmente, armazenado no computador do solicitante, enquanto que o segundo é armazenado em cartões inteligentes (*smartcards*) ou tokens protegidos por senha. Não se pode deixar de mencionar ainda os certificados do tipo T. Essa categoria descreve certificados de tempo (*timestamp*), que atestam a hora e a data em que um documento foi assinando digitalmente, além de confirmar a identidade do emissor (ALECRIN, 2009).

Os certificados utilizados para emissão de NF-e (Nota Fiscal Eletrônica) geralmente são do tipo A1 ou A3, ambos de classe 3, o que significa que validam indivíduos através do comparecimento dos mesmos perante um agente autorizado, além de outras comprovações específicas de identidade. Os certificados de classe 3 validam organizações através de bancos de dados de terceiros (como o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ) e outros meios independentes (BENEFIX, 2009).

A solicitação do certificado é realizada através do preenchimento de uma guia pelo site da Autoridade Certificadora. Ao realizar a solicitação serão gerados uma senha e um par de chaves, sendo que a chave pública é enviada à autoridade certificadora e servirá para identificar o usuário em todas as situações relacionadas ao certificado, durante a sua validade (RESENDE, 2009).

É necessário destacar que os certificados têm prazo de validade. Eles não são como documentos convencionais que, depois de emitidos, podem ser usados indefinidamente. Depois da expiração, deve-se solicitar a renovação. Sendo possível revogar (cancelar) os certificados antes do fim da validade a qualquer momento. Basta que a solicitação seja encaminhada à AC responsável. Esse pedido deve ser feito, por exemplo, quando houver suspeita de fraude com o uso do certificado (ALECRIN, 2009).

### **3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

A empresa Fluxo, que se encontra sob a razão social Maria Lúcia da Costa, CNPJ número 08.871.299/0001-61, localizada na Avenida José Américo, 543, no Bairro São José, na cidade de Santa Luzia-PB.

Empresa no ramo de confecções, atuando na comercialização de produtos masculinos e femininos, bem como de acessórios, esses produtos vão desde roupas, bolsas, cintos, bijuterias. As roupas aparecem como um item necessário para uma boa apresentação pessoal e adquiriram com o passar do tempo diversas atrações adicionais como estilos variados, novidades da moda, adequação às diferentes estações do ano além da extrema criatividade nos mais diversos produtos de vestuário presentes no mercado.

A empresa funciona desde o ano de 2006, contando com dois funcionários, sendo uma gerente e uma vendedora atendendo ao público adulto, até então, chegando a uma carta de clientes superior a mil. E hoje trabalha também com vendas online através de redes sociais, e envia para diversos estados do Brasil.

Caracteriza-se como uma empresa familiar. No desenvolvimento das suas atividades, sob a direção dos seus proprietários, predominam as relações informais.

Com o crescimento da utilização da internet no dia a dia das pessoas e dos negócios, tem se multiplicado a utilização dos certificados digitais. A empresa utiliza o certificado digital tanto no âmbito da loja, para emissão de notas fiscais eletrônicas, e pelo escritório de contabilidade, na geração de impostos como o Simples Nacional. O acesso no Centro Virtual de Atendimento (e-CAC), da Receita Federal, onde é possível acompanhar alguns serviços como: Certidões e Situação Fiscal (Consultas), Declarações, Pagamentos e Parcelamentos.

Este documento garante proteção às transações eletrônicas e outros serviços digitais, já que a tecnologia foi desenvolvida para fornecer segurança, autenticidade, confidencialidade e integridade às informações eletrônicas.

#### 4. METODOLOGIA

Este estudo trata de uma pesquisa qualitativa, estudo de caso e descritiva. Segundo Vergara (2007), há vários tipos de pesquisa que se caracterizam por dois grupos, quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, a pesquisa desenvolvida se caracteriza como descritiva, expondo características de determinada população e determinando um fenômeno, podendo estabelecer também correlações entre as variáveis estudadas e a definição de sua natureza.

Ainda de acordo com a mesma, quanto aos meios de investigação, a pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, pois, concentra-se em uma única unidade, desenvolvida em uma empresa privada, realizando um estudo sobre o impacto da obrigatoriedade do certificado digital nas empresas. Segundo Gil (2010), os estudos de casos requerem a utilização de múltiplas técnicas de coleta de dados, requerendo estes a utilização de fontes documentais, entrevistas e observações.

Para execução deste estudo se fez necessário um levantamento da bibliografia já publicada em relação ao tema, onde o contato direto com o que já foi escrito, sendo necessária uma leitura do material encontrado para assim, desenvolver a pesquisa.

O estudo foi realizado na cidade de Santa Luzia, no período equivalente a dezembro de 2015 a abril de 2016, usando periódicos, livros, revistas e base de dados on-line, que abordassem o assunto em questão. Para melhor elaboração desse estudo tomou-se como base a questão de problema que foi desenvolvida.

Em seguida para viabilidade do estudo de caso foi escolhido uma empresa do ramo de confecção onde foi realizada a coleta de dados, a empresa fica localizada na cidade de Santa Luzia – PB, e para o alcance dos objetivos a coleta dos dados foi realizada mediante a aplicação de um roteiro de entrevista,

No caso deste artigo, foi definida a aplicação de uma entrevista semidirigida, uma vez que para o alcance dos resultados esperados, foi proposto um roteiro, que consta perguntas abertas para nortear a entrevista, sua confecção foi realizada a partir da questão central da pesquisa pelo pesquisador e seu preenchimento foi realizado pelo pesquisador participante, que fez uso de um gravador durante as entrevistas, para melhor obtenção dos dados.

A entrevista foi realizada *in loco* com a gerente da empresa, Maria Valdirene Costa de Medeiros. A realização da atividade de forma presencial possibilitou além das respostas para as questões, a gravação dos áudios para facilitar a análise posterior das informações.

O tratamento dos dados foi realizado após a coleta, pelo pesquisador, onde houve a transcrição literal do roteiro de entrevista, onde em seguida foi elaborada a apresentação dos resultados com total fidelidade aos dados do entrevistado, que possibilitaram responder os objetivos propostos pelo estudo.

## **5. RESULTADOS ENCONTRADOS**

Durante a entrevista, foram realizados alguns questionamentos, primeiramente em relação às necessidades e motivações para se adquirir o certificado digital. E a entrevistada respondeu que, a partir da obrigatoriedade para ter acesso ao sistema da Caixa Econômica Federal, chamado de Conectividade Social ICP, o qual gera a função para demissão de um funcionário, fez-se necessária a aquisição do certificado digital.

Entre os tipos de certificado digital a empresa utiliza o A1, esse modelo é instalado no computador, que também pode se utilizado em mais de uma máquina, podendo ser instalado no escritório de contabilidade para facilitar o acesso do contador. Esse tipo de Certificado é o que contém um custo menor, porém, com validade de um ano.

A certificação digital tem trazido inúmeros benefícios para os cidadãos e para as instituições que a adotam. Com a certificação digital é possível utilizar a Internet como meio de comunicação alternativo para a disponibilização de diversos serviços com uma maior agilidade, facilidade de acesso e substancial redução de custos.

A empresa utiliza o certificado digital, sendo na loja a utilização maior para a emissão de Notas Fiscais Eletrônica, a mais utilizada. Mas, em contra partida, no escritório de contabilidade é a geração de impostos como Simples Nacional. O acesso no Centro Virtual de Atendimento (e-CAC), da Receita Federal, onde é possível acompanhar alguns serviços como: Certidões e Situação Fiscal (Consultas), Pagamentos e Parcelamentos, Declarações.

Com a adoção do sistema de emissão de nota fiscal eletrônica NF-e pelas empresas, o volume de emissões e procura por certificados digitais foram mais intensos entre companhias de pequeno e médio porte. Todas as empresas que são obrigadas a emitir a nota fiscal eletrônica, assim como todas as que estão inscritas nos regimes tributários de lucro real ou lucro presumido, são obrigadas a ter um certificado digital.

Por meio do Certificado Digital, as empresas podem transmitir informações a sites extremamente importantes, como o Conectividade Social, por exemplo, ou ainda o e-CAC, no qual poderá solicitar registro da marca ou produto no INPI, emitir Nota Fiscal Eletrônica, entre outros serviços.

Para Leite (2014), essas múltiplas funcionalidades possíveis com o Certificado Digital representam um avanço, tanto para os contadores quanto para as empresas, tornando-se mais prático, não precisa da assinatura do cliente para cada operação, nem decorar senhas específicas de cada cliente, sendo assim, mais seguro.

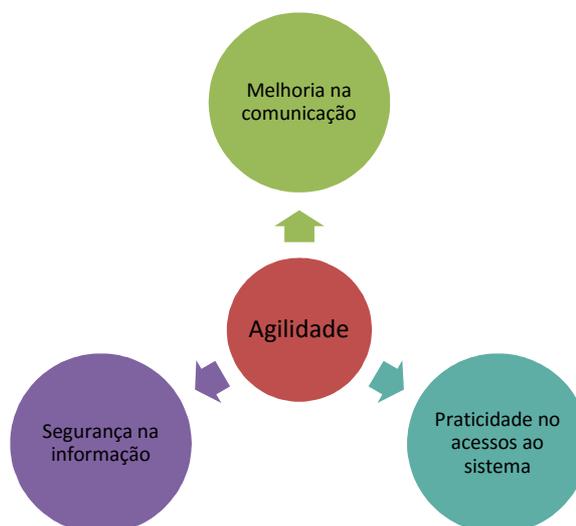
O Certificado Digital não é uma escolha para todos, para algumas pessoas ele é uma exigência. Empresas que emitem nota fiscal eletrônica, assim como para todas inscritas no regime tributário de lucro real ou lucro presumido, são obrigadas a fazer uso do Certificado Digital.

Quando foi questionado em relação aos documentos necessários para emissão do certificado digital, a gerente informou que, foi solicitado o requerimento de empresário, CNPJ, comprovante de endereço, CPF e RG ou CNH do responsável. Salientando que só o proprietário pode fazer o Certificado Digital.

Ao estudar como era antes da certificação digital, o Instituto Fenacon (2013), traz uma comparação realizada pelo TRF (Tribunal Regional Federal), da 4ª Região mostrou que um processo que tramitava em papel demorava 700 dias e de forma digital caiu para 200 dias. E que a duração da análise de um processo em segunda instância no tribunal caiu de 1,3 mil dias para 99 dias.

Em relação aos pontos positivos da utilização do certificado digital para empresa, a gerente elencou alguns, e a mesma afirma que tudo gira em torno da agilidade, sendo assim, facilitando o acesso às informações, como se pode ver na figura 1 a seguir:

**Figura 1:** Pontos Positivos do Certificado Digital



**Fonte:** Dados Empíricos da Pesquisa, 2016, Santa Luzia, Paraíba.

Como a figura 1 mostra, a agilidade gerencia a praticidade nos acessos ao sistema, a melhoria na comunicação e a segurança na informação, com a assinatura digital, fica dispensado reconhecimento de firma, bastando a comprovação dos poderes de representação legal.

No estudo de Nascimento, Cavalcante e Vaxlio (2015), percebeu-se que com a utilização do certificado digital, os processos internos das instituições tornaram-se mais ágeis, confiáveis e sigilosos, assim como tornaram a comunicação mais eficiente e segura. A contribuição do uso está atrelada principalmente à segurança. Os gestores entrevistados reconheceram que o uso do certificado digital tornaram as aplicações mais seguras, além de atribuir autenticidade e legalidade jurídica.

Com essa agilidade afirma-se que existe uma redução de gastos, sai mais barato emitir um certificado digital do que se deslocar para assinar e autenticar um único documento representa redução de custos com motoboy, impressão, papel, táxi, e por fim, economia de tempo e dinheiro.

Com relação ao custo, a aplicação da certificação digital foi responsável por diminuir vários custos para as instituições. O uso de certificado digital além de diminuir a burocracia, foi responsável por reduzir a utilização de papel, amortizando custos com tramitação de documentos. Outro ganho citado foi redução de custos com espaço físico para arquivamento (NASCIMENTO, CAVALCANTE, VAXLIO, 2015).

As vantagens no uso de certificados digitais são inúmeras, como dar agilidade nos processos burocráticos, reduzir custos, prover maior segurança nas transações pela Internet, dar respaldo legal e sigilo nas negociações. Citando exemplos destas vantagens, tem-se a Receita Federal que permite que o contribuinte acompanhe o andamento da declaração de Imposto de Renda pela rede, bem como verifique e regularize a situação fiscal via Web; alguns cartórios permitem a solicitação remota de ofícios, certidões de escrituras de imóveis, contratos registrados, certidões de nascimento, de casamento ou óbito, garantido a autenticidade, a integridade, a segurança e a validade jurídica; vários bancos utilizam os certificados digitais para garantir mais segurança aos seus clientes, processos judiciais foram beneficiados com a criação da Autoridade Certificadora do Judiciário (AC-JUS) se tornando mais céleres e seguros; no momento a e-NF (nota fiscal eletrônica) – tende a proporcionar maior segurança na arrecadação, redução de custos e economia de papel; no ProUni (Programa Universidade para Todos), cada entidade participante é digitalmente autenticada; o INSS usa este processo visando coibir fraudes (RESENDE, 2009).

Outro ponto positivo em relação à certificação digital é que além da economia de tempo e dinheiro, o impacto ambiental é preservado, devido à imensa economia de papel. Além de tudo já mencionado, a segurança é inevitável, tendo em vista a garantia da autenticidade, integridade e o não repúdio.

Resende (2009) afirma que o não repúdio impede que o remetente negue a qualquer tempo o enviado de alguma mensagem. A mensagem com certificação digital tem o status e a validade de um documento.

Em relação aos pontos negativos, foram elencados alguns pontos, um dos é a dificuldade na instalação, e principalmente quando acontece algum problema que se perde ou bloqueia um Certificado Digital, tem a perda total sem recuperação, fazendo com que o empresário emita outro certificado e com isso pagar o valor novamente.

Observou-se que no caso da empresa estudada, que foram elencados mais aspectos positivos decorrentes da utilização da certificação digital, e que a agilidade foi tida como componente mais importante para seu uso, facilitando assim, outras funções na empresa e evitando também o custo com elementos operacionais, como observa-se no quadro abaixo.

**Quadro 1:** Pontos Positivos e Negativos

Pontos Positivos	Pontos Negativos
Agilidade	Dificuldade na instalação
Segurança na Informação	Perda do certificado
Melhoria na comunicação	Bloqueio do certificado
Praticidade nos acessos aos sistemas	

**Fonte:** Dados Empíricos da Pesquisa, 2016, Santa Luzia, Paraíba.

Conforme explicação de Motta (2001 apud SANTOS, 2010), as resistências ou pontos negativos encontrados estão ligados aos processos de mudança surgem da percepção individual sobre o novo que se pretende implantar. Ainda segundo o autor, as principais causas da resistência pela mudança seriam: o receio do futuro, a recusa ao ônus da transição e a acomodação ao status vigente, à dificuldade dos seres humanos em enfrentar assuntos novos, acostumados com a realidade já proposta, sem disposição para arriscar, mesmo com a possibilidade de maximizar seus ganhos.

Com a implantação do certificado digital as empresas podem trabalhar melhor as fragilidades do meio digital que são sites clonados, e-mails forjados, arquivos adulterados, dificuldade de comprovar fraudes, dificuldades com autenticidade, integridade, sigilo, tempestividade, o uso de certificados digitais afasta os golpes envolvendo sites falsos na

internet. Um site pode ser copiado. O endereço eletrônico pode ser confundido pela extrema semelhança com o verdadeiro. Com a certificação digital essas fragilidades são sanadas.

A certificação digital é uma ferramenta que permite que aplicações como comércio eletrônico, assinatura de contratos, operações bancárias, iniciativas de governo eletrônico, entre outras, sejam realizadas. São transações feitas de forma virtual, ou seja, sem a presença física do interessado, mas que demanda identificação clara da pessoa que a está realizando pela internet.

Os Certificados são utilizados para autenticar o acesso à rede por oferecerem alta segurança na autenticação de usuários e computadores e eliminam a necessidade de métodos menos seguros, como os baseados em senha.

Contudo, com a adoção do certificado digital em diversas esferas do serviço público e privado, ele já pode ser considerado parte da rotina de trabalho de muitas pessoas que precisam conversar entre si, no ambiente de trabalho, de forma segura e rápida.

Em meio à obrigatoriedade da utilização do certificado digital, faz-se necessário para que se evite que os dados sejam adulterados nas comunicações realizadas via internet. Também é possível saber, com certeza, quem foi o autor de uma transação ou de uma mensagem, ou ainda, manter dados confidenciais protegidos contra a leitura por pessoas não autorizadas.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A necessidade de manter as informações em segurança é tão antiga quanto à própria informação. Usar o certificado digital é a certeza da negociação segura, da confiança na mensagem para quem envia e para quem recebe.

O uso de documentos digitais é um dos fenômenos da sociedade da informação e seus impactos no cotidiano já é sentido de maneira muito prática. O Governo e os órgãos públicos são os grandes geradores de demanda da certificação digital, e as empresas usufruem desta tecnologia para assinar, enviar documentos e para se identificar em diversos sistemas destas instituições.

A certificação digital é fundamental para todos aqueles que desejam agilidade e segurança nas suas transações comerciais eletrônicas, bem como para o recolhimento de alguns impostos e relacionamento com a Secretaria da Receita Federal. Na prática o certificado digital ICP-Brasil funciona como uma identidade virtual que permite a

identificação do usuário eletronicamente e de forma absolutamente segura (NASCIMENTO, CAVALCANTE, VAXLIO, 2015).

O Certificado Digital é uma solução que permite as empresas e pessoas assinarem contratos pela internet, desde que as partes envolvidas possuam um certificado digital válido ICP Brasil; facilitando as formas de trabalho, já que as exigências e as pressões crescentes do mercado de trabalho, em conjunto com o aumento do caos urbano, como congestionamentos, criam novas necessidades e buscas por facilidades no comércio e nos meios de vida.

Diante do que foi abordado durante este estudo, que essa tecnologia traz segurança para as informações, pode ser uma ferramenta importante para a melhoria da gestão, para a desburocratização e para dar agilidade do atendimento do público e privado.

O Brasil atento a essa evolução tecnológica implementou a infraestrutura necessária à utilização da assinatura digital por meio da Medida Provisória 2200, de 2001. O Poder Executivo foi o primeiro órgão a usar a tecnologia, abrindo a possibilidade para que os outros poderes da República e a sociedade pública e privada adequassem suas realidades a esse novo conceito.

Pode-se perceber diante do estudo que, atualmente, existe a necessidade de equiparar os documentos digitais com os documentos convencionais (papel), usufruindo dos mesmos benefícios, mas com as diferenças que existem em cada suporte, sendo assim, o certificado digital vem como essa ferramenta, a aplicação da certificação digital garante a autenticidade, confidencialidade e integridade.

Utilizado por pessoas físicas e jurídicas em transações feitas pela Internet onde o Certificado Digital garante a autenticidade e identidade das partes envolvidas. No entanto, o uso de assinaturas e certificados digitais é extremamente importante, principalmente pela velocidade com que as coisas acontecem na internet. Além disso, determinadas aplicações, como as bancárias, são consideradas cruciais para a manutenção de um negócio. Logo, o uso de certificados digitais pode chegar ao ponto de ser imprescindível.

Há muito ainda a ser discutido sobre o assunto, mas entre as divergências existentes, é unânime a importância dessa tecnologia para a era da informação eletrônica na qual adentramos, faz-se necessário que a medida que for avançando o uso dos certificados, certamente irá aumentar a necessidade de estudos sobre os componentes que envolvem este assunto, sejam componentes de hardware, software, ou processos.

A Certificação Digital é um assunto de grande importância para a sociedade e para a sobrevivência das empresas, e esse artigo buscou na literatura entender a aplicação prática do assunto, servindo como referência para a disseminação desse conhecimento.

**ABSTRACT:**

Over the years, the world economy has structured new ways to bring competition to this, the market becomes instrumental in setting strategies, these strategies entres came up the certification process. This study has the general objective: to analyze the impact of the digital certificate in business. This is a survey of the type case study and descriptive. The study was conducted in the city of Santa Luzia PB in the period equivalent to December 2015 to April 2016. The digital certificate is a kind of identification technology, which adopts engine security, admitting electronic signatures legally valid and more transactions various types ensuring secrecy, confidentiality and authenticity in order to avoid fakes, data leakage or that there is some kind of fraud. The study was conducted in the flow company, a clothing firm, which works with women's and men's clothing, and accessories. The results were listed positives and negatives of using the digital certificate, also addressing other aspects of this tool. Given what was discussed during this study it was observed that this technology brings security to the information, moreover, can be an important tool for improving the management, to reduce bureaucracy and to give agility to service the public and private.

**Keywords:** Digital Certificate; Business, Technology.

## REFERÊNCIAS

- ALECRIM, E. **O que é certificação digital?** 2009. Disponível em: <  
<http://www.contabilestoril.com.br/pdf/certificadodigital.pdf>> Acesso em: 15 abril de 2016.
- BENEFIX. **Certificados Digitais utilizados no sistema NF-e.** 2009.
- CARUSO, C. A. A.; STEFFEN, F. D. **Segurança em Informática e de Informações.** 3ª ed. Rev. e Ampl. – São Paulo: Editora SENAC, 2006. P. 183-189;
- CASAGRANDE, A. R. **Certificação digital.** Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2011.
- COELHO, L. P. M. A importância da certificação digital para a gestão documental de qualidade /-- **Niterói: UFF**, 2012.
- DUÓ, T. **Entendendo o impacto da certificação digital nas empresas.** ITFORUM 365. 2012. Disponível em: <  
<http://itforum365.com.br/9587/entenda-o-impacto-da-certificacao-digital-nas-empresas>> Acesso em: 03 de janeiro de 2016.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo:Atlas, 2010.
- GIL, A. C; **Como elaborar projeto de pesquisa**, 4 ed, São Paulo: Atlas, 2002.
- HARTMAN JUNIOR, J. **Certificado Digital.** Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 2009.
- INSTITUTO FENACON. **Benefícios e Aplicações da Certificação Digital ICP-Brasil.** Estúdio Grafen, 3ª Edição – Agosto/2013.
- ITI - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. **O que é Certificação Digital?.** 2012.
- LORENZETTI, R. Comércio Eletrônico. Trad. de Fabiano Menke. **Revista dos Tribunais**, São Paulo: 2004.

MANUAL CERTISIGN. **Manual de instalação**. 2009.

MENKE, F. Assinatura eletrônica no Direito Brasileiro. **Revista dos Tribunais**: São Paulo, 2005.

RESENDE, D. A. Certificação Digital. **Revista Jurídica UNIGRAN**. Dourados, MS | v. 11 | n. 22 | Jul./Dez.2009.

RIBEIRO, G. Certificado Digital. **Contábil Estoril**. 2010.

SAFRAN, **Entendendo a certificação digital**. 2010. Disponível em:<  
<http://www.taskshop.com.br/task/paginas/SAG100.pdf> Acesso em: 03 de janeiro de 2016.

SANTOS, E. V. dos. **Desafios culturais e legais no uso da certificação digital**. Brasília: Universidade do Sul de Santa Catarina, 2010. Disponível em: . Acesso em: 29 abril 2016.

SARAIVA, M. A Filosofia de Deming e a Gestão da Qualidade Total no Ensino Superior Português. **Revista Portuguesa de Management**, N.º 5-6, Ano 3, 2012, 95-116.

SILVA JUNIOR, S. M. S. **Certificação digital a importância para o órgão público**. Centro Universitário de Brasília. Brasília, 2013.

TRAIN, S. **Identidade Digital**: torne sua vida mais prática e segura. FENACON, 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VERONESE, A. **A política de certificação digital: Processos eletrônicos e a informatização judiciária**. Artigo publicado nos Anais do XVI Congresso Nacional do Conpedi, Belo Horizonte, 2007.

## DECLARAÇÃO DE CORREÇÃO DE PORTUGUÊS / INGLÊS

Eu, **RONALDO MAGELLA DINIZ SANTOS**, declaro, para os devidos fins e para fazer prova junto a Coordenação de Estágio e Trabalho de Conclusão de Curso – TCC da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, que realizei a revisão de português / inglês do TCC, intitulado, O impacto do Certificado Digital nas empresas: **Um estudo de caso na empresa Fluxo na cidade de Santa Luzia-PB**, de autoria **KÁSSIA RAQUEL DE LIMA VIEIRA**, do curso de Bacharelado em Administração, consistindo em correção gramatical, adequação do vocabulário e inteligibilidade do texto.

Por ser verdade, firmo a presente,

Santa Luzia, 28 de maio de 2016.

  
\_\_\_\_\_  
**Ronaldo Magella Diniz Santos**  
CPF: 034.529.3844.33



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
ESTADO DA PARAÍBA

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
Campina Grande - Paraíba

## UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

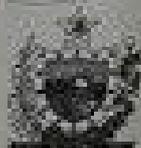
# Diploma

*A Reitora da Universidade Estadual da Paraíba,  
no uso de suas atribuições, confere o título de  
Licenciado em Letras a Ronaldo  
Magella Diniz Santos, de nacionalidade  
brasileira, natural de Santa Luzia - PB, nascido  
(a) no dia 27/02/1980, portador(a) da identidade  
n. 2.062.881 SSP/PB, tendo em vista a conclusão  
do curso de LETRAS, em 22/07/2006, e  
outorga-lhe o presente diploma, a fim de que possa  
gozar de todos os direitos e prerrogativas legais.*

Campina Grande, 25 de agosto de 2006.

Prof. Antonio Guedes Rangel Junior  
PRO-REITOR DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

Prof. Mariene Alves Sousa Luna  
REITORA



ESTADO

Diplomado(a)



UNIVERSIDADE