

Manual de Operações

Operations Manual

Documento 4 de 4 — Documento principal · Document 4 of 4 — Master document

Accounting & Business Consultancy · Est. 2007 · 13 St. Swithin's Lane, London EC4N 8AL
020 7328 8338 · www.verticeservices.com · Junho/2026

Índice · Contents

1. Sobre a Vertice · About Vertice
2. Missão e Serviços · Mission & Services
3. Estrutura Organizacional · Organisation
4. Departamentos · Departments
5. Processos-Chave · Key Processes
6. Sistemas · Systems
7. Cadência Operacional · Operating Rhythm
8. Conformidade & Confidencialidade · Compliance
9. Pessoas & RH · People & HR
10. Continuidade & Coberturas · Continuity
11. Documentos relacionados · Related documents

1. Sobre a Vertice · About Vertice

PT A **Vertice Services** é uma empresa de contabilidade e consultoria empresarial em Londres, fundada em 2007, com mais de 18 anos de experiência e mais de 10.000 clientes atendidos. Especializa-se em **autônomos, startups e empresas em crescimento**, oferecendo suporte online por telefone, e-mail e WhatsApp, com foco em conformidade **MTD (Making Tax Digital)**. Horário: seg–sex, 9h30–18h.

EN **Vertice Services** is a London accounting and business consultancy firm, founded in 2007, with 18+ years of experience and 10,000+ clients served. It specialises in **self-employed professionals, startups and growing businesses**, offering online support by phone, email and WhatsApp, with a focus on **MTD (Making Tax Digital)** compliance. Hours: Mon–Fri, 9:30–18:00.

2. Missão e Serviços · Mission & Services

PT Entregar soluções contábeis e empresariais confiáveis que ajudem clientes a abrir, gerir e escalar seus negócios no Reino Unido.

EN To deliver trusted accounting and business solutions that help clients start, run and scale their businesses in the UK.

Divisão · Division	Serviços · Services
Contabilidade · Accountancy	Contas e incorporação de empresas; impostos pessoais; escrituração e conformidade; folha de pagamento; declarações fiscais; VAT (MTD); contabilidade para vistos · Company accounts & incorporation; personal tax; bookkeeping & compliance; payroll; tax returns; VAT (MTD); visa-related accountancy
Consultoria · Consultancy	Avaliação e planejamento de negócios; planejamento financeiro pessoal; fluxo de caixa; análise de lucratividade; consultoria estratégica · Business assessment & planning; personal financial planning; cash flow; profitability analysis; strategic consulting
Captação · Funding	Empréstimos empresariais; reforço de fluxo de caixa; asset finance; antecipação de recebíveis · Business loans; cashflow boost; asset finance; invoice discounting
Outros · Additional	Hipotecas/buy-to-let; soluções fintech · Mortgage/buy-to-let; fintech solutions

Linhas associadas · Associated lines: Vertice Services (UK) · Vertice Italy · Vertice Plus (escrituração QuickBooks) · Vertice Studio (marketing) · Metodo Consultancy.

3. Estrutura Organizacional · Organisation

PT A direção é exercida por **Rodolfo Basilio (CEO & Diretor)**. A operação diária é coordenada por **Talita Mendes (Gerente Operacional)**, que supervisiona os departamentos contábeis e a Escrituração. Detalhes e organograma completo no **Documento 1 — Organograma**.

EN The firm is led by **Rodolfo Basilio (CEO & Director)**. Daily operations are coordinated by **Talita Mendes (Operations Manager)**, who oversees the accounting departments and Bookkeeping. Full chart and detail in **Document 1 — Organisation Chart**.

4. Departamentos · Departments

4.1 Empresa Limitada · Limited Company

Equipe · Team: Talita Mendes (contadora/gerente), Paulo Veronese (contador/compliance), Rodolfo Basilio (contador/diretor), Erica Barros (administradora), Mirian Martinez (admin & VAT).

PT Responsável por incorporação, contas anuais, Corporation Tax (CT600), trial balance, lançamentos, secretaria societária e correspondência com Companies House/HMRC. · **EN** Responsible for incorporation, annual accounts, Corporation Tax (CT600), trial balance, journals, company secretarial and Companies House/HMRC correspondence.

4.2 Autônomo / Self-Assessment · Self-Employed

Equipe · Team: Juliana Goncalves (contadora/líder, VAT & Visa), Sidnei Pereira (contador), Taina Soares (admin SE).

PT Registro de autônomos (UTR), declarações de Self-Assessment, restituições, material de visto, consultoria a autônomos. · **EN** Self-employed registration (UTR), Self-Assessment returns, tax refunds, visa material, self-employed advisory.

4.3 Escrituração · Bookkeeping

Equipe · Team: Mirian Martinez (focal point/VAT) + Daniel, Franciane, Gabriele, Mayara, Rayanna, Thayane (Brasil) e Sergio (Portugal).

PT Escrituração em QuickBooks, conciliação bancária, captura de documentos (Dext), preparação e submissão de VAT (MTD), e preparação de trial balance para as contas anuais.

· **EN** QuickBooks bookkeeping, bank reconciliation, document capture (Dext), VAT preparation and submission (MTD), and trial-balance preparation for annual accounts.

4.4 Folha de Pagamento & RH · Payroll & HR

Responsável · Lead: Adriana Dogaru.

PT PAYE, RTI, CIS, holerites, P11D, pensões (NEST + Pensions Regulator), além de RH interno (contratos, handbook, férias, incentivos). · **EN** PAYE, RTI, CIS, payslips, P11D, pensions (NEST + Pensions Regulator), plus internal HR (contracts, handbook, holidays, incentives).

4.5 Financeiro · Finance

Equipe · Team: Ivone Vogel (responsável), Fernanda Porretti, Carlos Alberto Pereira.

PT Faturamento, contas a receber/pagar, cobrança (GoCardless/PayPal), conciliações, relatórios financeiros (P&L), escrituração e VAT da própria Vertice (UK e Italy), salários. ·

EN Billing, AR/AP, collections (GoCardless/PayPal), reconciliations, financial reports (P&L), Vertice's own bookkeeping and VAT (UK & Italy), salaries.

4.6 Produtos Financeiros · Financial Products

Responsável · Lead: Gustavo Mofati.

PT Novo departamento responsável pela divisão de **Captação (Funding)**: empréstimos empresariais, reforço de fluxo de caixa, asset finance, antecipação de recebíveis (invoice discounting), hipotecas/buy-to-let e soluções fintech — em apoio a clientes e à estratégia comercial da Vertice. · **EN** New department owning the **Funding** division: business loans, cashflow boost, asset finance, invoice discounting, mortgage/buy-to-let and fintech solutions — supporting clients and Vertice's commercial strategy.

4.7 Atendimento · Reception

Responsável · Lead: Marcela Salles.

PT Chamadas (RingCentral), chat ao vivo do site, triagem do info@, distribuição de leads do formulário web, agendamentos, correspondência, relatório diário de chamadas. · **EN** Calls (RingCentral), website live chat, info@ triage, web-form lead distribution, bookings, mail, daily call report.

4.8 Assistente do CEO · Assistant to the CEO

Responsável · Lead: Marcia Barbiero.

PT Assistente **exclusiva do CEO Rodolfo Basilio**: agenda e e-mails do CEO, primeiro contato com leads, follow-up de propostas, apoio a abertura de conta (Bank provider), estruturas internacionais, traduções. · **EN** **Exclusively supports the CEO, Rodolfo Basilio**: CEO calendar & emails, first contact with leads, proposal follow-up, bank account opening support (Bank provider), international structures, translations.

4.9 Compliance / MSB · Marketing · Tecnologia & IA

PT **Compliance (Paulo)**: checagens de pré-submissão, registro/renovação HMRC MLR, FCA (RegData/Connect/faturamento) para MSBs, NCA. **Marketing (Guilherme/Vertice Studio)**: marca, conteúdo, redes sociais, Google Ads, SEO, marcas (IPO). **Tecnologia & IA (Wesley)**: suporte de TI, automação e iniciativas de inteligência artificial. · **EN** **Compliance (Paulo)**: pre-submission checks, HMRC MLR registration/renewal, FCA (RegData/Connect/invoicing) for MSBs, NCA. **Marketing (Guilherme/Vertice Studio)**: brand, content, social, Google Ads, SEO, trademarks (IPO). **Technology & AI (Wesley)**: IT support, automation and AI initiatives.

5. Processos-Chave · Key Processes

5.1 Onboarding de Cliente · Client Onboarding

Limited:

1. Lead recebido (site/indicação) e primeiro contato — Marcela/Marcia/Rodolfo/Talita.
2. Consulta e proposta no AccountancyManager (Bright Manager).
3. Cliente aceita e paga; coleta de KYC e **checagem AML em AM** (Erica).
4. Incorporação se necessário (Companies House / Inform Direct); registro em AM/SharePoint.
5. Setup de QuickBooks (Vertice Plus); registros de VAT/agente (64-8); PAYE/CIS via Folha.

Self-Employed: consulta (Juliana/Sidnei) → proposta → registro de autônomo/UTR e KYC (Taina) → cadastro em AM/TaxCalc.

5.2 Ciclo de Escrituração e VAT (MTD) · Bookkeeping & VAT Cycle

1. Lembretes ao cliente (e-mail + WhatsApp) para envio de documentos.

2. Coleta e captura de documentos (Dext / SharePoint); pedido de extratos (CSV/PDF).
3. Escrituração no QuickBooks; atualização de bank feed; conciliação bancária.
4. Cálculo do VAT → envio ao **adviser e ao cliente para aprovação**.
5. **Validação de VAT pela Mirian** (classificações dos subcontratados) antes do cliente.
6. Após aprovação: submissão via QuickBooks/HMRC ASA → e-mail de confirmação + link de pagamento.
7. Atualização das datas/valores de VAT no AccountancyManager.

5.3 Contas Anuais e Corporation Tax (CT600) - Annual Accounts & CT600

1. Escrituração finalizada e comunicada ao adviser (com Admin em cópia) via AM.
2. Preparação do trial balance (Excel/QuickBooks; Forbes para clientes "paper").
3. Revisão do TB pelo contador; lançamentos (journal entries) no QuickBooks.
4. Contas finais no Forbes; cálculo de Corporation Tax (CT600).
5. **Checagens de pré-submissão (Paulo):** dados, períodos, VAT × vendas, dividendos, allowances, etc.
6. Submissão a Companies House e HMRC; e-mail de confirmação a Erica + contadores; atualização no AM.

5.4 Self-Assessment - Autônomo

1. Coleta de informações (KYC, rendimentos, UTR).
2. Rascunho da declaração (TaxCalc) e revisão.
3. Submissão da Self-Assessment; instruções de pagamento (SA300/SA302).
4. Restituições, apelações de multa, material de visto (Juliana/Taina) quando aplicável.

5.5 Folha, CIS e Pensões - Payroll, CIS & Pensions

1. Registro de PAYE/CIS no HMRC; cadastro de funcionários.
2. Folha semanal/mensal (BrightPay); submissão de RTI; holerites; impostos do empregador.
3. Submissões e verificações de CIS; reembolsos de CIS; P11D anual.
4. Auto-enrolment de pensão (NEST) + Declaration of Compliance (Pensions Regulator).
5. Lembretes mensais e atendimento a enquiries do HMRC.

5.6 Faturamento, Cobrança & Financeiro · Billing, Collections & Finance

1. Emissão e verificação de faturas (QuickBooks/AccountancyManager).
2. Cobrança via GoCardless/PayPal; pagamentos recorrentes; mandatos.
3. Monitoramento de contas a receber, aging e cobrança de inadimplentes.
4. Conciliações (banco, GoCardless, PayPal); contas a pagar a fornecedores.
5. Conciliação mensal com Rodolfo; relatórios P&L; escrituração/VAT da Vertice (UK e Italy); salários.

5.7 Atendimento & Comunicação · Reception & Communication

PT Canais: telefone (RingCentral), WhatsApp, e-mail (info@ e caixas por departamento), chat ao vivo do site. Leads do formulário web e do info@ são triados pela recepção e distribuídos aos consultores. Documentos sempre arquivados no SharePoint (pasta do cliente) e tarefas no AccountancyManager. · **EN** Channels: phone (RingCentral), WhatsApp, email (info@ and department inboxes), website live chat. Web-form and info@ leads are triaged by reception and routed to consultants. Documents are always filed in SharePoint (client folder) and tasks tracked in AccountancyManager.

6. Sistemas · Systems

PT Cinco sistemas centrais sustentam a operação: **AccountancyManager** (gestão da prática), **QuickBooks Online** (escrituração/VAT), **Microsoft 365/SharePoint** (produtividade e documentos), **WhatsApp Business** (comunicação) e o **HMRC Gateway/ASA** (submissões). Inventário completo, matriz por departamento e por funcionário no **Documento 2 — Softwares**. · **EN** Five core systems underpin operations: **AccountancyManager** (practice management), **QuickBooks Online** (bookkeeping/VAT), **Microsoft 365/SharePoint** (productivity & documents), **WhatsApp Business** (communication) and the **HMRC Gateway/ASA** (submissions). Full inventory, department and employee matrices in **Document 2 — Software Usage**.

7. Cadência Operacional · Operating Rhythm

Ritual · Cadence	Frequência · Frequency	Responsável · Owner
Reunião da equipe Limitada · Limited team meeting	Mensal · Monthly	Talita
Reunião da Escrituração · Bookkeeping meeting	Mensal · Monthly	Talita / Mirian
Reuniões de subcontratados + atas · Subcontractor meetings + minutes	Periódica · Periodic	Mirian
Conciliação financeira com a diretoria · Finance reconciliation with director	Mensal · Monthly	Ivone / Rodolfo
Follow-up de diretores/clientes · Director/client follow-up	Mensal · Monthly	Marcia
Revisão anual de preços · Annual price review	Anual · Yearly	Talita / Financeiro
Relatório diário de chamadas · Daily call report	Diária · Daily	Marcela

8. Conformidade & Confidencialidade · Compliance & Confidentiality

PT Toda submissão ao HMRC/Companies House/Pensions Regulator passa por aprovação do responsável. Checagens **AML/MLR** obrigatórias no onboarding (AM); registro/renovação de **HMRC MLR** e relatórios **FCA** para MSBs (Paulo). Dados pessoais e fiscais tratados conforme **GDPR/UK Data Protection Act**; documentos confidenciais (folha, financeiro) com acesso restrito. · **EN** All HMRC/Companies House/Pensions Regulator submissions require the responsible person's approval. Mandatory **AML/MLR** checks at onboarding (AM); **HMRC MLR** registration/renewal and **FCA** reporting for MSBs (Paulo). Personal and tax data handled per **GDPR/UK Data Protection Act**; confidential documents (payroll, finance) on restricted access.

9. Pessoas & RH · People & HR

PT RH conduzido pela Folha de Pagamento (Adriana), reportando ao CEO: contratos internos e de subcontratados, **Employee Handbook** e **Holiday Policy**, calendário de férias, aniversários/vouchers e tratamento de reclamações. Onboarding de novos bookkeepers (dados, e-mail, acessos, SIM via Three, treinamento da Mirian). Recrutamento coordenado pela Talita (Vagas.com).

EN HR is run within Payroll (Adriana), reporting to the CEO: internal and subcontractor contracts, **Employee Handbook** and **Holiday Policy**, holiday calendar, birthdays/vouchers and complaint handling. New bookkeeper onboarding (data, email, access, SIM via Three, Mirian's training). Recruitment coordinated by Talita (Vagas.com).

10. Continuidade & Coberturas · Continuity & Cover

Função · Function	Titular · Owner	Cobertura · Cover
VAT	Mirian Martinez	Talita Mendes (e vice-versa)
Escrituração · Bookkeeping	Equipe BR/PT	Mirian (validação e suporte)
Admin Autônomo · SE Admin	Taina Soares	Cobertura de férias (ex-Roberta)
Contas a receber/Financeiro · Finance	Ivone Vogel	Fernanda / Carlos
Diretoria · Director	Rodolfo Basilio	Marcia (assessoria) / Talita (operações)

11. Documentos Relacionados · Related Documents

- **Documento 1 — Organograma · Organisation Chart**
- **Documento 2 — Softwares por Funcionário e Departamento · Software Usage**
- **Documento 3 — Relatório de IA · AI Report**
- **Documento 4 — Manual de Operações (este documento) · Operations Manual (this document)**
- **Documento 5 — Tarefas por Funcionário · Tasks by Employee**

