

MVP - minimum viable product

Domínio de aplicação e sistemas existentes

A área financeira da organização em questão é um ponto crítico a ser gerenciado por isso, o Setor Financeiro da empresa depende de diversos sistema de pesquisa, análise e pagamento dos recursos recebidos dos órgãos competentes. Dentre os sistemas utilizados podemos citar o Sistema Integrado de Administração Financeira(SIAFI), Sistema de Acompanhamento da Gestão(SAG), Sistema de Concessão de Diárias e Passagens(SCDP), Centro de Atendimento Virtual da Receita Federal(E-Cac), Sistema de Protocolo Eletrônico de Documentos(SPED), Libre Office.

Diante do trabalho extenso e complexo nessa área, é fundamental manter um controle rigoroso dos dados e dos documentos recebidos para processamento. Atualmente, muitas dessas tarefas são realizadas manualmente, exigindo grande atenção e esforço. Um dos aspectos mais importantes a serem aprimorados é a automação no recebimento dos documentos, a fim de evitar problemas como duplicidade, que podem gerar impactos financeiros negativos e danos ao erário.

A área da contabilidade enfrenta dificuldades na alocação eficiente dos recursos recebidos às despesas da Unidade Gestora (UG) devido ao tempo considerável exigido por esse processo. O processo manual consome tempo e recursos preciosos, e é possível perceber que, muitas vezes, a correta alocação dos recursos dependeria apenas da comparação dos códigos pertinentes. Portanto, investir em soluções automatizadas pode contribuir para a eficiência e precisão na gestão desses processos.

Entrevista: preparação

Protocolista - O responsável por essa função gerencia o recebimento da documentação, efetua o registro, realiza a triagem dos documentos essenciais para compor o processo, confere e carimba as assinaturas, entrega a documentação pertinente e supervisiona o arquivamento dos processos.

Auxiliares financeiros - Esses profissionais são responsáveis pela liquidação, que inclui a solicitação dos recursos/numerário, relacionada aos documentos de nota fiscal e faturamento das empresas. Além disso, estabelecem contato com as empresas, fiscais e gestores de recursos para garantir uma comunicação eficiente e a correta administração dos recursos.

Contadora - A profissional é responsável pela liquidação, incluindo a solicitação dos recursos e numerário, relacionada aos documentos de nota fiscal e faturamento das empresas. Ela também estabelece contato com as empresas, fiscais e gestores de recursos para garantir uma comunicação eficiente e a correta administração dos recursos. Além disso, a contadora gerencia os dados cadastrais e eventuais pendências junto à Receita Federal, assegurando conformidade com as normas e legislação vigente.

Chefe da seção - Este profissional é responsável pela liquidação de despesas específicas da UG, bem como pelo gerenciamento das demandas recebidas de diferentes fontes, como o Chefe da UG, clientes e agentes administrativos. Além disso, o Chefe da Seção controla as senhas dos sistemas da UG e mantém contato com os gestores de recursos, empresas e órgãos de controladoria. Adicionalmente, o Chefe da Seção também se preocupa com o bem-estar do pessoal sob sua responsabilidade, abordando questões como ausências e promovendo um ambiente de trabalho harmonioso entre os membros da equipe.

O foco principal ao interagir com esses agentes é analisar os sistemas existentes e identificar possíveis melhorias nos processos desenvolvidos por todos, com ênfase especial no trabalho do protocolista e na separação do numerário. Além disso, é importante abordar eventuais frustrações em geral, com o objetivo de propor soluções e aprimorar a eficiência e satisfação no ambiente de trabalho.

Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE)

Atualização de Processos do Setor Financeiro

Pesquisador - Ronaldo Henrique Viana Moraes

Endereço - Forte Marechal Rondon - Setor Habitacional 1 Km 005

CEP - 70630000

E-mail - ronaldohenriquev.m@gmail.com

Contato - (61) 98365-1140

Este projeto busca aumentar a efetividade e a eficácia dos serviços do setor financeiro de sua UG, que buscará como base analisar os processos gerais ali desenvolvidos e conhecer os agentes da administração, afim de se desenvolver sistemas e propor formas de trabalho para resolução do problema apresentado.

O principal foco a ser seguido será da automação no recebimento dos documentos, a fim de evitar problemas como duplicidade, que podem gerar impactos financeiros negativos e danos ao erário e alocação eficiente dos recursos recebidos às despesas da Unidade Gestora.

Diante do exposto, solicito realizar uma entrevista aberta com os agentes da administração com o intuito de entender as condicionantes para execução dos processos aqui pleiteados.

Os dados pessoais, sistemas, questionários, entrevistas e documentos dos participantes serão utilizados exclusivamente para os fins descritos no termo e armazenados em local seguro, conforme estabelecido pelo pesquisador. Dessa forma, não serão divulgados, assegurando o anonimato, a privacidade e a proteção de quaisquer informações que possam prejudicar os envolvidos, sob a égide das Resoluções nº 446 de 11 de agosto de 2011 e 510 de 7 de abril de 2016, ambas do Conselho Nacional de Saúde (CONESP). Adicionalmente, o projeto de pesquisa será submetido ao CONEP para aprovação, garantindo a conformidade com os requisitos éticos e legais aplicáveis.

Saliento que, o participante poderá a qualquer momento interromper a captura de dados, segundo sua disponibilidade e vontade, sem precisar se esclarecer ao pesquisador.

Nossa equipe ficará responsável por prestar quaisquer esclarecimentos da pesquisa e do projeto, afim sanar as dúvidas que por ventura possam aparecer. Será disponibilizado nossos contatos, e-mail e endereço do pesquisador.

Por fim, solicito ao participante, o consentimento a realizar as pesquisas, explicados a cima e a autorização para captura de imagens, vídeos e áudios que, serão descartados após a análise. Deixo claro ainda que somente os resultados analisados dos dados encontrados serão mantidos para fins de execução do projeto.

Eu, [_____], portador do CPF [_____],
telefone [_____], declaro estar ciente de todas as informações
apresentadas e concordo em disponibilizar a gravação de imagens e/ou voz, mediante meu
consentimento expresso.

Brásilia - DF 20 de Abril de 2023

Assinatura - Participante

Assinatura - Pesquisador

Elaboração de um roteiro preliminar de entrevista

Objetivo da entrevista: Entender os desafios atuais, identificar oportunidades de melhoria e otimizar processos na área financeira para reduzir o tempo de execução dos trabalhos.

Roteiro preliminar da entrevista:

1. Introdução

- a. Apresentação pessoal (entrevistador e entrevistado)
- b. Contextualização do objetivo da entrevista
- c. Confirmação do tempo disponível e consentimento para gravação da entrevista (se aplicável)

Entrevistador: Primeiramente, gostaria de saber um pouco sobre você, falando um pouco do dia-a-dia, o que normalmente você gosta de fazer, dentro de temas variados da sua vida.

Considerando a proposta da entrevista, gostaria de esclarecer e compreender os pontos essenciais para aprimorar os trabalhos executados na área financeira desta Unidade de Gestão.

A entrevista buscará identificar melhorias e inovações para o setor financeiro, bem como, diante dos desafios mencionados por você, procurar soluções eficientes para mitigá-los.

Será necessário a disponibilidade, de apenas 30 min e, ainda seu consentimento mediante sua assinatura do TCLE. Peço que leia com atenção e tirarei todas as dúvidas que por ventura tiver sobre assunto.

2. Contextualização da área financeira

- a. Pergunte ao entrevistado sobre a estrutura e as responsabilidades da área financeira na organização.
- b. Peça ao entrevistado para descrever o fluxo de trabalho típico dentro da área financeira, incluindo os principais processos e atividades.
- c. Questione quais são os principais desafios enfrentados pela área financeira em relação ao tempo de execução dos trabalhos.

Entrevistador: Me conte sobre suas funções e responsabilidades aqui no Setor.

Entrevistador: Poderia descrever como funciona a hierarquia do Seção?

Entrevistador: Como são os horários aqui da Seção, desde o início do expediente até o final do expediente?

Entrevistador: De quem você recebe os trabalhos aqui do Setor?

Entrevistador: Quais são os trabalhos que você mais desenvolve?

Entrevistador: Pode citar os sistemas que você utiliza?

Entrevistador: Quando você costuma iniciar seus trabalhos e encerra-los?

Entrevistador: Quanto tempo você levou para se acostumar com essas tarefas?

Entrevistador: Quais pontos você acha que poderia melhorar?

3. Identificação de gargalos e oportunidades

- a. Pergunte ao entrevistado sobre os principais gargalos e ineficiências na execução dos trabalhos na área financeira.
- b. Questione quais são as ferramentas e tecnologias atualmente utilizadas e como elas impactam o tempo de execução.
- c. Inquirir sobre as oportunidades de melhoria e otimização de processos já identificadas pela equipe financeira.

Entrevistador: Descreva o grau de dificuldade das atividades realizadas na seção, considerando os desafios e complexidades envolvidos.

Entrevistador: Quais atividades na seção apresentam maiores dificuldades para você?

Entrevistador: Em comparação com algo que você já teve experiência, qual trabalho que vocês fazem aqui que é desnecessário ou ineficiente?

Entrevistador: Qual curso você já fez para executar esse trabalho?

Entrevistador: Quando você chegou aqui na seção, quais instruções, ferramentas ou materiais te passaram para esse trabalho?

4. Implementação de melhorias

- a. Pergunte ao entrevistado quais ações já foram tomadas para melhorar o tempo de execução dos trabalhos e quais foram os resultados dessas ações.
- b. Questione sobre a disposição da área financeira para implementar novas tecnologias, processos ou metodologias que possam melhorar o tempo de execução.
- c. Peça ao entrevistado para compartilhar suas expectativas em relação ao impacto das melhorias na eficiência e eficácia da área financeira.

Entrevistador: Quando foi a última vez que implementaram o sistema de recebimento de processos?

Entrevistador: Quanto ao recebimento de recursos, quais ferramentas ou aplicativos são utilizados para fazer separação para as despesas?

Entrevistador: O retrabalho é comum nesse tipo de serviço?

Entrevistador: Com que frequência isso costuma ocorrer, sempre, quase sempre, rara são as vezes ou nunca?

Entrevistador: Como lidam com as novas tecnologias, metodologias ou processos disponibilizadas pelo mercado?

Entrevistador: Quem normalmente se dispõe a fazer isso?

Entrevistador: Há treinamentos de novos trabalhos quando solicitados?

5. Conclusão

- a. Agradeça ao entrevistado pela sua participação e insights.
- b. Ressalte a importância da melhoria contínua e da colaboração entre a equipe para alcançar resultados positivos.
- c. Informe ao entrevistado sobre os próximos passos, incluindo a análise das informações coletadas, elaboração de um plano de ação e comunicação das melhorias propostas.
- d. Encerre a entrevista e agradeça novamente ao entrevistado pelo tempo e contribuição.

Entrevistador: A mais alguma coisa que gostaria de colocar sobre os trabalhos desenvolvidos ou frustrações que não foram perguntados?

Agradeço a participação, dentre as informações que recebi resalto a importância sobre continuar se aprimorando e buscar novas informações não só individualmente mas para todos das seções aqui presentes.

Condução e análise de uma entrevista-piloto

Duração da entrevista

1. Entrevistador: Me conte sobre suas funções e responsabilidades aqui no Setor.
2. Entrevistador: Como são os horários aqui da Seção, desde o início do expediente até o final do expediente?
3. Entrevistador: De quem você recebe os trabalhos aqui do Setor?
4. Entrevistador: Quais são os trabalhos que você mais desenvolve?
5. — Entrevistador: Pode citar os sistemas que você utiliza?
6. — Entrevistador: Quando você costuma iniciar seus trabalhos e encerra-los?
7. Entrevistador: Quanto tempo você levou para se acostumar com essas tarefas?
8. Entrevistador: Quais pontos você acha que poderia melhorar?
9. Entrevistador: Descreva o grau de dificuldade das atividades realizadas na seção, considerando os desafios e complexidades envolvidos.
10. Entrevistador: Quais atividades na seção apresentam maiores dificuldades para você?

11. Entrevistador: Em comparação com algo que você já teve experiência, qual trabalho que vocês fazem aqui que é desnecessário ou ineficiente?
12. Entrevistador: Qual curso você já fez para executar esse trabalho?
13. Entrevistador: Quando você chegou aqui na seção, quais instruções, ferramentas ou materiais te passaram para esse trabalho?
14. Entrevistador: Quando foi a última vez que implementaram o sistema de recebimento de processos?
15. Entrevistador: Quanto ao recebimento de recursos, quais ferramentas ou aplicativos são utilizados para fazer separação para as despesas?
16. Entrevistador: Qual média tempo de gasto dentro dessas duas funções?
17. Entrevistador: O retrabalho é comum nesse tipo de serviço?
18. Entrevistador: Com que frequência isso costuma ocorrer, sempre, quase sempre, rara são as vezes ou nunca?
19. Entrevistador: Como lidam com as novas tecnologias, metodologias ou processos disponibilizadas pelo mercado?
20. Entrevistador: Quem normalmente se dispõe a fazer isso?
21. Entrevistador: Há treinamentos de novos trabalhos quando solicitados?
22. Entrevistador: A mais algumas coisa que gostaria de colocar sobre os trabalhos desenvolvidos ou frustrações que não foram perguntados?

Adequação de perguntas

[5. Entrevistador: Pode citar os sistemas que você utiliza?]

[6. Entrevistador: Quando você costuma iniciar seus trabalhos e encerra-los?]

A quinta e a sexta pergunta não será necessária por ser repetida, e as demais perguntas já suprem o questionamento. Será necessário apenas aprofundar mais se necessário, perguntando sobre os sistemas e horários de trabalho.

Demais perguntas permaneceram sem alteração e a fluidez da conversa estão com tempo suficiente.

[16. Entrevistador: Qual média tempo de gasto dentro dessas duas funções?]

Adição de perguntas que visam entender melhor o funcionamento dos sistemas existentes.

Adicionar mais perguntas sobre os eventos de cada processo e como as pessoas executam eles para entender melhor o funcionamento do serviço.

Por exemplo: Você poderia me explicar um pouco sobre esse sistema, ou como funciona o pagamento, sobre alguma coisa que acontece dentro do protocolo.

Tempo de execução de cada processo - faltou entender melhor quanto tempo as etapas do setor acontecem.

E buscar entender a parte manual de cada processo.

Perguntar também sobre a hierarquia do setor.

Comportamento do entrevistador

As pessoas em que serão entrevistadas trabalham em um empresa formal, onde as vezes poderá perceber que o tipo de conversa e se buscar será mais rebuscada mas, dependerá do comportamento do entrevistado.

Entrevista: execução

Documentos de áudio e texto em anexo

TCLE's assinados em anexo

Entrevista: análise

Dentre as entrevista realizadas pelo, Protocolista, Contadora, Auxiliares Financeiros, percebeu uma certa urgência no protocolo. Em diversas vezes que perguntei sobre o protocolo os comentários não eram de elogios mas sim de preocupação, pois como o recebimento da documentação é porta de entrada, se o Protocolista receber algo errado ou esquecer algo o processo tende a permanecer errado até o final. Sendo assim alertas deveriam ter dentro do caminho para que pudessem ser alertados de datas ou falhas documentais.

Quanto a separação de recursos não foi um ponto tão comentado, pois o principal ator era o Auxiliar Financeiro mais antigo da seção. Por ter bastante tempo sobre essa função quando perguntado ele não se sentiu insatisfeito com a quantidade de tempo despendido nessa atividade.

Um problema visto foi o E-Cac, um dos sistemas que era utilizado, pois apresenta muita instabilidade, por ser do Governo não teria muita condição de querer alterar o sistema em si mas, provavelmente utilizar em horário determinados onde o fluxo de acessos é menor.

Todos conseguem atingir os objetivos da seção e não a exageros na rotina, nenhum trabalho é desnecessário. Sobre erros, ele ocorrem as vezes mas, quando ocorrem são complexo de resolver e podem tomar bastante tempo.

Comunicação dos resultados da pesquisa



Protopersona: Diego Barbosa, 27 anos, trabalha como protocolista na seção há 2 meses. Foi indicado para o Setor Financeiro pelo seu antigo chefe devido à sua capacidade de organização, facilidade com números e habilidade em interpretar dados por meio de tabelas. Atualmente, ele também estuda Contabilidade e já possui conhecimento técnico considerável, que consegue aplicar em seu dia a dia. No entanto, Diego enfrenta dificuldades em conciliar suas atividades rotineiras, já que a seção possui uma grande carga de trabalho.

Com uma rotina que inclui trabalhar das 8h às 17h e frequentar a faculdade das 19h às 21h50, Diego não tem tempo para revisar matérias durante o expediente. Ele se dedica aos estudos no período noturno, das 22h às 00h, o que o deixa bastante cansado, além de estudar nos fins de semana. Em seu curto tempo na seção, Diego percebeu que muitas tarefas demandam atenção e controle minuciosos, devido à falta de tecnologias que poderiam auxiliar e economizar tempo de trabalho. Ele observa que o tempo gasto nos registros de informações nas tabelas é repetitivo, assim como o gerenciamento de recursos em tela, sendo sempre o mesmo trabalho.

Diego gostaria muito que a seção disponibilizasse algum tempo livre, seja para aprimoramento profissional ou para descontrair um pouco, levando em consideração a pressão e a quantidade de trabalhos recebidos.

Objetivos

Fazer com que o trabalho seja mais célere e não dependa de tanto repetição nas mesmas ações diárias. A validação de dados também poderia ser feita de forma automática para que poupasse tempo e fosse investido nos próprio auxiliares.

Objetivos específicos

Registrar rapidamente as informações recebidas; Confrontar duplicidade de documento de forma automática e; Separação de recursos automático.

Persona 1

Vitor Medeiro, 45 anos, é um ex-militar que valoriza hábitos saudáveis. Todas as manhãs, ele corre pela cidade a fim de começar seu dia de trabalho com mais energia. Além de ser muito culto, Vitor está sempre em busca de conhecimento e, este ano, decidiu iniciar um curso de mandarim.

Embora tenha apenas um ano na atual empresa, a experiência adquirida no exército tem sido extremamente útil para compreender sua função. Ele praticamente domina suas tarefas com facilidade. Vitor assumiu um papel importante como gestor da equipe de pagamentos da seção, tem que lidar com a gestão de pessoal de todos os integrantes da seção, tem também vasto conhecimento sobre legislação, processos e sistemas utilizados.

Desde os primeiros dias na empresa, ele identificou um gargalo significativo na seção de protocolo: o controle dos protocolista não era eficiente e não alertava sobre problemas simples, como a duplicidade de documentos, um ponto crítico para quem efetua pagamentos. Pagar duas vezes a mesma nota é possível, mas totalmente inaceitável.

Vitor demonstra habilidade ao lidar com os processos, porém, prefere utilizar uma calculadora antiga, com teclas desgastadas, para realizar seu trabalho. A chefia até presenteou-o com uma calculadora nova, mas ele acredita que, se a antiga ainda funciona, não há razão para trocá-la.

Objetivos

Fazer com que o trabalho esteja sempre em conformidade, oferecendo mais segurança e controle nos documentos para todos da seção, afim de evitar possíveis déficit financeiro por conta de erro.

Objetivos específicos

Melhorar o controle do protocolo afim de mitigar a duplicidade de documentos.

Persona 2

Jéssica Fernanda, 32 anos, é uma profissional dedicada que atua como auxiliar no setor financeiro. Formada em contabilidade, ela tem paixão pelos números e se preocupa em garantir que sejam avaliados corretamente. Além disso, Jéssica é uma pessoa que adora viajar e frequentar praias, o que, entre outros motivos, contribui para deixar o ambiente de trabalho mais leve.

Na área financeira, ela é responsável pela liquidação de diversas notas, muitas das quais ultrapassam milhões de reais, atualmente ela gostaria muito de deixar o processo de recebimento de recursos automatizado já que trabalha também com pagamento de notas de grande volume. Jéssica também lida com o sistema do E-cac, que nem sempre funciona bem. Um colega de trabalho já sugeriu que a internet poderia ser a causa, já que uma velocidade maior poderia melhorar o desempenho.

Como seus objetivos pessoais já estão bem encaminhados, Jéssica sente que possui tempo suficiente no trabalho para se dedicar a outras atividades além de suas responsabilidades profissionais, como estudar. No entanto, ela sempre se certifica de estar em dia com todas as demandas da seção.

Objetivos

Deixar o processo de recebimento automatizado afim de evitar retrabalho, trabalhar melhor com o sistema E-Cac pois a instabilidade dele dificulta muito a celeridade.

Objetivos Específicos

Automatização do Protocolo, Internet melhor.

Cenário de problema

Cenário 1

Diego Barbosa chega ao trabalho e percebe que sua mesa está repleta de papéis. Seu chefe informa que ainda há mais documentos a caminho, pois é final de ano e todas as empresas estão buscando faturar, aumentando a demanda no setor financeiro para liquidar e pagar o mais rápido possível. Diego está preocupado, pois ficou de final em uma das matérias da faculdade e não se sente seguro para realizar a prova. Ele precisa de tempo para estudar antes do exame no dia seguinte.

Enquanto começa a trabalhar, Diego nota que, devido à quantidade de documentos e à urgência em liquidá-los, não conseguirá inserir todas as notas no sistema. Isso aumenta o risco de receber documentos duplicados ou com informações faltantes. Infelizmente, Diego tem uma crise de ansiedade e precisa sair mais cedo do trabalho, deixando sua equipe sem sua ajuda.

O chefe de Diego decide assumir suas tarefas para aliviar a carga de documentos na seção e evitar descontinuidade nos processos. No entanto, com o passar do tempo, os auxiliares começam a receber os documentos e percebem que há muitos erros, fazendo com que tenham retrabalho e gastem o dobro do tempo para lançar notas e faturas no sistema. Para piorar a situação, o chefe, ao assumir as funções de Diego, não consegue concluir suas próprias tarefas, deixando pendências que precisarão ser resolvidas em outro dia. Cenário 2

Em um dia chuvoso, o setor financeiro trabalhava com diversas notas fiscais. Recentemente, a UG havia fechado um contrato de aproximadamente R\$ 615.300.000,00 em janeiro, uma margem um pouco diferente, mas não muito distante do volume habitual na seção. Uma das faturas já havia sido emitida e Jéssica Fernanda estava responsável pela liquidação. Além disso, ela precisava fazer lançamentos no portal do E-Cac para as retenções.

Entretanto, devido ao mau tempo, a internet estava extremamente instável e o E-Cac não funcionava em nenhum momento. O grande problema era que, a cada dia que passava, o pagamento da nota poderia ser prejudicado. Jéssica já estava aflita com a situação, já que uma data importante para o pagamento das retenções estava se aproximando. Infelizmente, quando ela achou que o sistema finalmente funcionaria, a internet caiu e era uma sexta-feira. Vitor Medeiro observou a situação e percebeu que teriam que deixar o procedimento para segunda-feira, esperando que o dinheiro chegasse a tempo, antes das datas de vencimento da nota fiscal.

Áudio 1 - Entrevistado: [00:06:40] Sim, o horroroso do E-Cac horrível da Receita Federal para fazer FDRinf e enviar DCTF web [...]

Áudio 1 - Entrevistado: [00:07:27] [...] Normalmente ele entre o dia 14 e o dia 20, ele fica volta a ficar estável de novo, porque é o período que as empresas estão fazendo a apuração do Simples Nacional. Então ele é muito instável, não tem a tal dia, ele está bom? Não, ele é. Agora de manhã eu tentei entrar nele seis vezes, eu não consegui.

Cenário 3

Certa vez, o protocolista Vitor Medeiros estava trabalhando em sua seção e decidiu verificar as notas fiscais de 2022 no sistema de controle, conforme solicitado. Após analisar os registros de janeiro a julho, ele percebeu que 10 notas idênticas estavam registradas em seu protocolo. Imediatamente, ficou preocupado, pensando que poderia ter encaminhado os documentos duplicados para os auxiliares liquidarem em dobro.

Após checar o sistema de pagamento, Vitor descobriu que apenas três notas haviam sido pagas por duplicidade. Ele imaginou que alguém deve ter utilizado o sistema e não conferido corretamente, fazendo com que o documento entrasse duas vezes na seção. Era lamentável ter que contar isso a Vitor Medeiros, pois, sendo um ex-militar, suas chamadas de atenção não eram muito amigáveis. Infelizmente, após ouvir sobre o problema, Vitor Medeiros teve que abrir um processo para apurar a responsabilidade. A pessoa que causou a situação terá que arcar com as consequências.

Áudio 2 - Entrevistador: [00:12:16] Entendi. Você acha que então essas consultas rápidas e tanto também essa conformidade com a duplicidade, você entende que daria mais celeridade na sessão?

Áudio 2 - Entrevistado: [00:12:31] Sim, daria sim e nem tanto celeridade. Como podemos dizer evitar erros, né? Porque quando se liquida duas vezes a mesma coisa, às vezes pode acontecer. E não que isso aconteça assim, né? Mas pode acontecer porque o sistema é um pouco falho. O sistema SIAFI, ele não, ele não plota ali de imediato, então pode vir a acontecer. Então sim, eu acho que é importante para evitar esse tipo de erro [...]

Áudio 2 - Entrevistador: [00:15:51] E dentro dessas atividades que eu citei aqui pra você, qual que é a mais difícil?

Entrevistado: [00:16:04] E a mais difícil? E por incrível que pareça, eu acho que seria o protocolo, né? Agora, a mais importante, a mais importante e eu acredito que seja o pagamento, porque aí é uma espécie de responsabilidade, porque depois que o pagamento cai na conta da empresa, se tiver algo errado para você reverter aquele pagamento. Às vezes precisa de um processo administrativo, precisa de um empenho junto à empresa e às vezes nem toda a empresa está disponível a colaborar nesse aspecto. Então, assim, em grau de dificuldade de atenção é o protocolo.

Cenário 4

Jéssica entrou de férias, foi para Maragogi - AL, tinha planejado essa viagem fazia bastante tempo e gastou muito dinheiro com a reserva de passagem e estadia. Ele avisou todos da seção, com bastante antecedência e também adiantou bastante coisa dos serviços para que não deixasse nenhuma pendência em sua função, Vitor Medeiros tinha que tomar uma providência para não deixar a carteira sem função, já que esse tipo de trabalho exigia atenção quanto as datas de pagamento. Diego fez questão de assumir essa função já que estudava contabilidade e sabia boa parte dos procedimentos mas, como sua vida de estudante era bastante puxada ele acabava ficando dividido e para piorar ainda estaria no protocolo e seria 15 dia que Jéssica ficaria fora, bem na virada do mês.

Jéssica viajou, mandava fotos dos lugares em seu feed, no outro lado Diego estava se desdobrando para conseguir atender essa demanda de documento para lá e para cá. Sem perceber ele deixa um documento engavetar e esse documento tinha uma retenção importante a se fazer e ele não tinha feito no E-cac. Dias foram passando e a Jéssica voltou de férias, contou que tinha sido tudo muito perfeito e Vitor não perdeu muito tempo com as histórias dela, já pediu para que ela verificasse as coisas de Diego havia feito. Após auditar algumas notas ela percebe que uma das notas havia retido os impostos e para piorar ela estava contando dias de multa, Diego ao ver ela falando sobre isso já olhou com medo pra ela e infelizmente ela falou que teria que a UG ter que arcar com essa multa, que era apenas de R\$ 100,00 mas ainda sim estava errada e não deveria acontecer isso, Diego ficou bem triste porque provavelmente isso seria descontado de seu salário.

Áudio 3 - Entrevistado: [00:08:11] Sim, uma nota. Uma empresa ligou perguntando por essa nota e essa nota falou para a empresa que não tinha dado entrada ali no setor financeiro e no caso, ela consultou o fiscal, que é o responsável pela nota que ele falou que tinha enviado essa nota. Ela meio que ficou voada ali, não deu entrada ali, mas ela estava na seção somente.

Áudio 1 - Entrevistador: [00:07:17] Dentro desse CAC que você falou, quando você inicia um trabalho, por exemplo, nele, quanto tempo você costuma levar para concluir uma tarefa?

Áudio 1 - Entrevistado: [00:07:27] Depende. Por que depende o E-Cac. Ele é um sistema da Receita Federal. E aí, se tiver um período de entrega de documentações num país inteiro, por exemplo, encerramento de imposto de renda, vai entrar agora o FGTS. Ele dá sempre uma lentidão para atualizar até ele ficar ativo. Demora até ficar um sistema redondo para usar. Quando foi inserir FD e reenviar DCTF Web, ele foi muito instável, muito, muito, muito instável. Normalmente ele entre o dia 14 e o dia 20, ele fica volta a ficar estável de novo, porque é o período que as empresas estão fazendo a apuração do Simples Nacional. Então ele é muito instável, não tem a tal dia, ele está bom? Não, ele é. Agora de manhã eu tentei entrar nele seis vezes, eu não consegui.

Áudio 2 - Entrevistado: [00:06:54] Sim, a gente dá todo um suporte, o ordenador de despesas nessa área financeira, não só do pagamento permissivo, mas, como eu falei, na área do suprimento de fundo, é o que foi liquidado no ano e quais são as ações orçamentárias que foram mais liquidadas. A gente também tem aquelas informações da DIRF, a gente encaminha para a Receita Federal durante o ano, ali no final do ano. E é também um novo procedimento que houve, que agora é o retenções dos tributos que a gente faz também nos pagamentos que mudou. Agora na parte do ISS, que a gente precisa fazer diretamente no CAC da Receita Federal, Então é um procedimento novo, que a gente está se adaptando a ele. Mas é todo esse contexto, não só a ordem bancária em si.