

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO ONLINE
MBA EM GESTÃO DE PROJETOS**

ELIZANDRO FARIAS

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE *WORKFLOW* EM
UMA ORGANIZAÇÃO:
Workflow do Processo de Cadastro de Clientes**

**Santa Maria
2020**

ELIZANDRO FARIAS

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE *WORKFLOW* EM
UMA ORGANIZAÇÃO:
Workflow do Processo de Cadastro de Clientes**

Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Projetos, pelo Curso de MBA em Gestão de Projetos da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Orientador(a): Prof(a). Dra. Josiane Brietzke Porto

Santa Maria

2020

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE *WORKFLOW* EM
UMA ORGANIZAÇÃO: *Workflow* do Processo de Cadastro de Clientes**

***PROPOSAL TO IMPLEMENT A WORKFLOW TOOL IN AN ORGANIZATION:
Customer Registration Process Workflow***

Elizandro Farias^{1*}

Josiane Brietzke Porto^{2**}

Resumo: Realizar o controle de atividades, garantindo que sejam executadas de forma eficiente e nos prazos estabelecidos, tornou-se um desafio para as empresas atualmente. Para isso, a automatização de processos pode auxiliar os *stakeholders* no gerenciamento e na execução de atividades. O presente estudo de caso possui objetivo exploratório, com orientação analítico-descritiva, em uma empresa do ramo da industrialização de bebidas. Como resultados obtidos, a modelagem do processo propõe a automatização do processo de cadastro de clientes, por meio de uso de uma ferramenta de *workflow*, contribuindo com a organização, redução de documentação, tempo de conclusão e no controle das atividades. Essa experiência pode servir como base para implantação futura nos demais processos da organização, ampliando as garantias de segurança, redução de custos e de cumprimento dos prazos das atividades em geral, no resultado da proposta de modelagem do processo.

Palavras-chave: Implantação. Automatização. *Workflow*. Modelagem de Processos. Indústria de Bebidas.

Abstract: Performing the control of activities, ensuring that they are carried out efficiently and within the established deadlines, has become a challenge for companies today. For this, the automation of processes can assist stakeholders in the management and execution of activities. The present case study has an exploratory objective, with analytical-descriptive guidance, in a company in the industry of beverage industrialization. As results obtained, the process modeling proposes the automation of the customer registration process, through the use of a workflow tool, contributing to the organization, reduction of documentation, completion time and control of activities. This experience can serve as a basis for future implementation in the other processes of the organization, expanding the guarantees of safety, cost reduction and compliance with the deadlines of the activities in general, as a result of the process modeling proposal.

Keywords: Implantation. Automation. Workflow. Process Modeling. Drinks industry.

¹ * Bacharel em Sistemas de Informação pela Universidade Franciscana. elizandrofarias17@gmail.com

^{2**} Professora orientadora na Unidade Acadêmica de Educação Online. josibrietzke@unisinob.br

1 INTRODUÇÃO

O cenário atual das empresas é de competitividade e evolução constante. Além de processos bem definidos e organizados, devem dispor de ferramentas que auxiliem em suas atividades rotineiras, disponibilizando informações objetivas e incontestáveis na tomada de decisões.

Manzueto (2016) explica que nos últimos anos com o avanço tecnológico mostrou-se evidente que as empresas têm aderido às novas tecnologias, alterando suas rotinas organizacionais, com impactos em suas estratégias, processos e na cultura da organização. Essa introdução de novas tecnologias deve ser analisada e acompanhada para uma aquiescência das pessoas em suas atividades, evitando tornar-se um problema maior do que o existente, assim resultando em vantagens significativas para a organização.

Mudanças nas organizações, geralmente, são vistas como empecilhos para as pessoas como explica Bergamaschi (2006). Segundo o autor, caso as pessoas não tenham a percepção de resultados expressivos no desempenho de suas atividades, o determinante para a implantação de uma nova tecnologia é estar alinhado com a gestão de mudanças, para aderência de novas ferramentas e que na ausência desses fatores podem causar prejuízo por sua obsolescência.

Diariamente são desenvolvidas diversas ferramentas para os mais variados tipos de negócios, cenário muitas vezes enfrentado em rotinas diárias, onde é requerida a interação com diversas áreas, pessoas, sistemas de informação e processos nos quais precisam estar atualizados, devido ao grande fluxo de informações. Diante dessa evolução constante, um sistema de *workflow* corresponde a um facilitador, visando agilizar processos, controlar atividades e reduzir custos (VIEIRA; SCHNEIDER, 2013).

Sendo assim, surgiu a problemática a ser solucionada no presente trabalho, no qual o estudo propõe-se a responder a seguinte questão: Como automatizar o processo de cadastro de clientes de uma dada organização, por meio da implantação de um sistema de *workflow*? Esse trabalho visa propor um processo automatizado para o cadastro de clientes, auxiliando no gerenciamento e execução das atividades, através do uso desse sistema.

Para o alcance desse objetivo geral, os seguintes objetivos específicos nortearam o presente estudo:

(i) Analisar a importância da utilização de uma ferramenta *workflow* em organizações, para o controle e execução de atividades de processos;

(ii) Realizar o levantamento de requisitos para a modelagem e proposta de automatização do processo selecionado, no contexto da organização objeto de análise;

(iii) Realizar atividades com os envolvidos nesse processo, para fins de avaliação da automatização proposta e de possíveis benefícios.

O estudo em caráter teórico-prático, mostra-se relevante dentro da área de conhecimento de gestão de projetos, o qual procura contribuir na compreensão sobre processos essenciais de negócio apoiados por tecnologias, tendo como objetivo as soluções de problemas relacionados ao controle e execução de atividades relacionadas. No contexto de pesquisa, esse estudo é relevante e importante porque elucida o entendimento sobre automatização de processos em organizações do ramo da indústria de bebidas.

O trabalho está organizado em seções compostas por essa introdução, fundamentação teórica, material(is) e métodos, resultados, discussões e por fim, considerações finais, que são apresentadas a seguir.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção é apresentada a fundamentação teórica referente às técnicas e processos para estudo da implantação do *workflow*, assim como conceitos e tecnologias para a realização deste estudo. Também são apresentadas ferramentas utilizadas para a automatização do processo objeto de análise nesse estudo.

2.1 Implantação de Sistemas

Durante a etapa de implantação de sistemas Gomes (2016) explica que existem diversas atividades que devem seguir o planejamento, para evitar problemas ao colocar em produção o software, evitando a inoperabilidade. Assim como em atividades rotineiras, a fase da implantação também possui seus processos, seguindo metodologias para garantir o sucesso do projeto na empresa.

Garantir que essa implantação seja feita da melhor forma possível, se elevam as chances do projeto alcançar o resultado esperado, evitar riscos e garantir que a empresa aproveite corretamente todos os benefícios do software implantado. Dessa forma, se obtém a aceitação por todos na organização (LIMA, 2019).

Conforme ressalta Gomes (2016), alguns cuidados são primordiais para o sucesso da implantação de um sistema, com destaque ao envolvimento dos *stakeholders* como um fator de sucesso, bem como a demonstração das necessidades do sistema, o planejamento, o cronograma, os potenciais benefícios, a promoção de treinamentos e do engajamento de cada indivíduo.

A utilização de um sistema pelos usuários é uma mudança significativa, onde deixam de realizar atividades manualmente para serem realizadas por meio de uma ferramenta. Para isso, a gestão de mudança é fundamental dentro da organização, permitindo que as estratégias sejam concretizadas, refletindo-se nas ações dos *stakeholders* (IBC, 2018).

2.2 Automação de Processos

As empresas constantemente em crescimento e com a necessidade de tornar-se cada vez mais eficiente na gestão de suas atividades e informações em diversos níveis, tem buscado integrar seus sistemas e aprimorar o fluxo de trabalho, substituindo cada vez mais suas atividades manuais por automatizadas (PLUGA.CO, 2016).

A automação de processo consiste em tarefas serem executadas em grande parte por um sistema, equipamentos, máquinas, instrumentos entre outros, do que manualmente por uma ou mais pessoas, no qual a interação entre essas pessoas é relacionada à complexidade do processo.

Para Schultz (2018), a automatização de um processo por meio de um *workflow* tem o objetivo de padronizar e controlar o fluxo de informações de forma integrada entre todos os setores envolvidos. Desta forma, as rotinas não sejam realizadas manualmente, o processo tenha agilidade e centralize as informações para controle de todos, aumentando a produtividade e reduzindo custos.

2.3 Workflow

Em 2000, segundo Fialho (2003) foi organizado o primeiro *workshop* relacionado ao uso da tecnologia em processos de negócio em um congresso internacional, realizado nos Estados Unidos.

A *Workflow Management Coalition (WfMC)*, criada em 1993, é um conjunto de empresas desenvolvedoras de tecnologia, principal órgão que busca fomentar a padronização e utilização, tornando mais conhecida a relação com as áreas de processos de negócio por meio de um *workflow*.

Workflow pode ser definido como um fluxo de trabalho, onde do inglês *Work* significa trabalho e *Flow* significa Fluxo, desenvolvido com um conjunto de atividades ou tarefas definidas por meio de regras, que podem ser realizadas sequencialmente ou em paralelo, individualmente ou em conjunto, permitindo serem transferidas entre os participantes do processo (BERGAMASCHI, 2006).

Na implantação do *workflow* tem-se a garantia de que o processo seja executado na sequência correta, as atividades sejam entregues a todos os envolvidos com o máximo de informações para sua ação, com prazos estipulados, documentação, facilitando a comunicação e a troca de informações (USIRONO, 2003).

2.4 Modelagem de Processos

A modelagem de processos para Fialho (2003) é uma técnica utilizada para representar formalmente como os processos de negócio são realizados na prática, utilizando a notação *Business Process Modeling Notation*, por meio de um conjunto de símbolos para padronizar e facilitar o entendimento, realizando uma análise crítica para serem realizadas melhorias, ajustes e adaptações. Essa técnica faz parte de um contexto amplo e abrangente, conhecido como *Business Process Management*, da sigla conhecida como BPM, que significa Gerenciamento de Processos de Negócios, em português.

O BPM possibilita um detalhado mapeamento de informações importantes, assim como por meio do BPMN, possuem outras técnicas e ferramentas que permitem analisar, publicar, otimizar e controlar processos, envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informação.

Para Tolfo, Medeiros e Mombach (2013), a modelagem do processo de negócio por meio do BPM é o alinhamento e a formalização do ambiente técnico com o organizacional, com a utilização das metodologias e tecnologias fazendo com que a empresa atinja seus objetivos e suas metas.

2.5 Panorama sobre a Indústria de Bebidas

Para Cervieri Junior (2017), a indústria brasileira de bebidas vem aproveitando as oportunidades geradas pelo crescimento econômico brasileiro até 2014, destacando-se e sabendo investir em capacidade produtiva, as empresas do setor vêm ampliando a variedade de produtos ofertados.

Buscando cada vez mais por ganhos na produtividade, o setor tem investido na presença da tecnologia nas fábricas, com o avanço em diversos setores e nas mais variadas formas em que podem obter resultados, como a diminuição de consumo de água, tratamento e redução de efluentes, investimento em eficiência térmica, com destaque no reaproveitamento do biogás, substituição do combustível das caldeiras entre outros.

Venturelli (2014), ainda explica que se tratando de indústria não se pode deixar de citar a Indústria 4.0, o qual torna os processos de produção mais eficientes, autônomos e customizáveis. Esse conceito é motivado por três grandes mudanças no mundo industrial produtivo, como o avanço exponencial da capacidade dos computadores, a imensa quantidade de informação digitalizada e as novas estratégias de inovação (pessoas, pesquisa e tecnologia).

Na evolução dos sistemas produtivos há diversas vantagens em automatizar uma indústria de alimentos e bebidas, como a redução de custos, aumento da segurança, redução de erros e transparência nos negócios. Agilizar o retorno sobre o investimento por meio do aumento na produtividade e eficiência é assegurado fator importante na cadeia de consumo, que é a satisfação do consumidor (MURRELEKTRONIK, 2018).

2.6 Trabalhos Relacionados

Nesta seção os trabalhos que serviram como pilares para a construção do presente estudo são apresentados. Esses trabalhos foram norteadores para a

pesquisa e deles foram extraídas informações para o auxílio do pesquisador, durante toda a elaboração desse estudo.

Manzuetto (2016) se propõe a estudar como a automatização de processos influencia nas rotinas organizacionais, analisando como as ferramentas de automatização de processos, softwares tais como os *Enterprise Resource Planning - ERP*, conhecido como Sistemas Integrados de Gestão Empresarial, *Workflows* e *BPMs* são utilizados pelos profissionais e como influenciam em suas rotinas.

As empresas entrevistadas que optaram por automatizar e implantar softwares, conforme as suas necessidades tiveram pontos positivos e negativos. De forma negativa, observou-se a resistência à mudança, associadas pela falta de comunicação, porém positivamente ficou evidente a agilidade nos processos e rotinas com a unificação de sistemas e funcionalidades, ganhos na redução de sistemas e padronização na execução. E como forma de obter melhores resultados salienta-se que deve-se envolver aqueles que sofrem maior impacto na implantação de novas tecnologias.

O segundo estudo trata-se da automatização de processos por meio de *workflow* em um centro de distribuição de um supermercado no município de Içara, em Santa Catarina. Proposto por Vieira e Schneider (2013), com o objetivo de mostrar como o sistema *workflow* contribuiria para as rotinas de trabalho referente ao recebimento de mercadorias. Como resultados, os funcionários que possuíam maior interação com a introdução desta tecnologia, era evidente a preferência pela nova proposta, demonstrando satisfação com as características do *workflow*.

O estudo de Leite, Scholant e Paz (2018) trata sobre a implantação de um *Workflow* em uma instituição comunitária de Ensino Superior e com isso medir sua eficácia., analisando a implantação que o *workflow* apresenta no sistema de Protocolo Online no intuito de automatizar os processos administrativos. O estudo identificou a obtenção de indicadores de produtividade, identificação de gargalos nos processos, média do tempo de finalização dos processos e eficiente comunicação entre os setores, otimizando o fluxo das tarefas. Através do uso da ferramenta propor melhorias, aprofundamento da técnica disponibilizando mais serviços e automatizar tantos processos quanto for possível.

Por fim, o estudo de Bergamaschi (2006) em uma empresa varejista sobre os benefícios que o sistema *workflow* apresenta, por meio dos processos internos,

especificamente, na área financeira. Analisando a implantação de uma ferramenta de *workflow*, o estudo identificou falhas, que podem gerar problemas futuros nas metas da empresa, como a falta de travas e avisos sobre o orçamento disponível, a necessidade de implantação de relatórios viabilizando o monitoramento e controle para os indicadores de desempenho. Mas, o autor salienta que o sistema *workflow* é eficiente em fluxos de trabalho, que o sistema da empresa não possui um mapeamento rígido e o mesmo não possui relatórios para gestão.

O Quadro 1 mostra a relação dos trabalhos encontrados com a pesquisa atual, sobre a automatização de processos nas empresas, elucidando os benefícios que a organização obtém, a partir da utilização de uma ferramenta de *workflow* para o gerenciamento e controle das atividades.

Quadro 1 - Comparativo dos trabalhos relacionados com a pesquisa atual

Crítérios	Manzuetto (2016)	Vieira e Schneider (2013)	Leite, Scholant e Paz (2018)	Bergamaschi (2006)	Pesquisa Atual
Contexto Pesquisa	Automação de processos nas rotinas organizacionais.	Automação de processos por meio de <i>Workflow</i> : o caso do centro de distribuição em Içara - SC.	Gerenciamento de Processos com a utilização de <i>Workflow</i> : automação dos processos de uma Instituição Comunitária de Ensino Superior.	Benefícios do Sistema <i>Workflow</i> : Uma avaliação através dos processos internos de uma empresa varejista.	Proposta de Implantação de uma ferramenta de <i>workflow</i> em uma organização: <i>Workflow</i> do Processo de Cadastro de Clientes.
Objetivo Geral	Descrever e analisar os relatos de como as pessoas interagem com tecnologias de automação de processos em suas atividades nas organizações para executar suas rotinas organizacionais.	Conhecer como o sistema <i>workflow</i> contribuirá para as rotinas de trabalho referente ao recebimento de mercadorias em um centro de distribuição de um supermercado no município de Içara, SC.	Implantar um <i>workflow</i> em uma Instituição Comunitária de Ensino Superior (ICES) na cidade de Bagé RS e medir sua eficácia.	Avaliar os benefícios da implementação do sistema <i>workflow</i> para o gerenciamento dos processos internos na área financeira de uma empresa varejista	Como automatizar o processo de cadastro de clientes de uma dada organização, por meio da implantação de um sistema de <i>workflow</i> ?
Método de	Método	Metodologia	Método	Método	Estudo de

Pesquisa	qualitativo.	descritiva, bibliográfica, documental e de campo.	pesquisa descritiva e exploratória.	pesquisa Exploratória	caso como método de pesquisa, com observação e vivência do pesquisador na coleta de dados em campo.
Principais Resultados	Identificação de 7 categorias (avaliação do tipo de solução, motivação para adoção, integração da tecnologia, efetivação na prática, facilitação para implantação, impacto nas rotinas organizacionais e integralização da automação) e que serviram de base para a análise de conteúdo.	Clara aceitação do novo instrumento de trabalho pelos envolvidos.	Obtenção de indicadores de produtividade e, identificação de gargalos nos processos, média do tempo de finalização dos processos, eficiente comunicação entre os setores, otimizando o fluxo das tarefas.	Mapeamento dos processos (fluxo de trabalho) é fator determinante para a obtenção de resultados positivos em relação às metas estabelecidas, avaliação dos indicadores de desempenho do sistema <i>workflow</i> e a apresentação de sugestões para melhorias.	Modelagem do Processo Atual de Cadastro de Clientes, Processo de Cadastro de Clientes Proposto e Possíveis Resultados da Automação do Processo.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A presente pesquisa diversifica-se das anteriores por tratar-se da automatização de processo de cadastro de clientes, na utilização do *workflow* para gerenciamento das atividades integrado com o sistema ERP da organização.

3 MATERIAL(IS) E MÉTODOS

Esta seção apresenta as escolhas metodológicas do estudo, compostas por pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. A metodologia de pesquisa utilizou técnicas procurando explicar todo o cenário a ser estudado no desenvolvimento deste trabalho e entendimento de todos os aspectos para sua elaboração (LEITE; SCHOLANT; PAZ, 2018).

3.1 Delineamento da Pesquisa

Essa pesquisa se caracteriza pela natureza aplicada, enfoque qualitativo, objetivo exploratório e adota estudo de caso como método de pesquisa, com observação e vivência diretas do pesquisador na coleta de dados em campo (AZEVEDO; MACHADO; SILVA, 2011).

3.2 Unidade de Análise

A empresa objeto de análise nesse estudo de caso é do ramo da indústria de bebidas. Foca-se na automatização de um processo específico na área financeira dessa organização, o cadastro do cliente, que se relaciona com as demais áreas.

Em observação direta na execução das atividades diretamente com os envolvidos no processo, através de encontros e reuniões presencialmente com as pessoas identificadas e designadas como as principais dentro do processo, conforme mostra o Quadro 2.

Quadro 2 - Relação dos envolvidos diretamente com o projeto

Cargo	Profissional	Tempo de Empresa	Responsabilidades	Tempo no Cargo
Diretor Administrativo Financeiro	Estruturação de Empresa, Planejamento Estratégico, Avaliação de Empresas, Viabilidade Econômica	19 anos e 8 meses	Diretor (Áreas Contábil, Controladoria, Finanças e Tecnologia)	6 anos e 8 meses
Gerente Financeiro	Assessoria executiva, contas a pagar, contas a receber e faturamento	5 anos	Gerente Financeira e Recursos Humanos	2 anos
Analista Financeiro	Analista Contas a Receber	5 anos e 6 meses	Processo de cadastro de clientes.	2 anos e 11 meses
Analista de Sistemas Sênior	Analista de Projetos, Implementações, configuração de sistemas da organização	20 anos e 10 meses	Suporte e configuração de sistemas da empresa	10 anos
Analista de Sistemas Pleno	Analista de Sistemas, Analista de Implantação, Analista de Suporte de Sistemas, Desenvolvedor e programador	2 anos	Projetos, modelagem de processos, análise de negócio e levantamento de requisitos	2 anos
Gerente de Projetos	Gerenciamento de Projetos, Melhoria e Implementação de Processos, Desenvolvimento de software	8 anos e 1 mês	Responsável pelo portfólio de projetos das empresas	7 anos e 5 meses

Fonte: Elaborado pelo autor.

De acordo com o quadro, os cargos exercidos são diversos e a participação de 6 (seis) envolvidos diretamente na gestão do processo, compostos pelo Diretor Administrativo Financeiro responsável pela aprovação do projeto, a Gerente Financeiro e a Analista Financeiro, responsáveis pelo processo de cadastro de clientes e informações para o levantamento de requisitos.

Os participantes em reuniões e no levantamento de requisitos são compostos por 1 (um) Analista de Sistemas Sênior responsável pelo ERP e que detém conhecimento sobre as regras de negócio do sistema, 01 (um) Analista de Sistema Pleno com experiência em modelagem de processos, regras de negócio e gerenciamento de projetos e, por fim, a Gerente de Projetos da empresa terceirizada, responsável pela absorção das informações para desenvolvimento do *workflow*.

3.3 Técnicas de Coleta de Dados

Para a coleta dos dados foi utilizada a técnica de observação direta (AZEVEDO; MACHADO; SILVA, 2011), realizada pelo Analista de Sistemas Pleno do Quadro 2, que é o pesquisador do presente estudo. As atividades realizadas pelo período de 6 (seis) meses tiveram diversos empecilhos durante o levantamento e confecção da documentação, devido à concorrência dos envolvidos com suas agendas e execução de suas atividades diárias.

A coleta dos dados era realizada durante encontros presenciais agendados previamente com a Analista Financeiro, responsável pela execução e gerenciamento do processo, tendo informações inseridas em um documento de Descrição Técnica das Atividades do Processo, durante a realização das atividades de cadastro de clientes no ERP, que tinha como base a Ficha Cadastral do Cliente conforme mostrada no Apêndice A, solicitada pela área comercial. Essa ficha contém todas as informações necessárias para cadastro do cliente, caracterizando uma fonte importante de pesquisa documental (AZEVEDO; MACHADO; SILVA, 2011).

3.4 Técnicas de Análise de Dados

As técnicas utilizadas para a análise de dados foram análise de conteúdo e exploratória, identificando dados que ainda não foram integrados ou incompletos, a

fim de verificar quais informações seriam inseridas para automatização do processo (AZEVEDO; MACHADO; SILVA, 2011).

Também utilizou-se a técnica de modelagem de processos conforme Cavalcanti (2017), o que permitiu a utilização de recursos de automação e definir a melhor abordagem sobre regras para diferentes tipos de análises. Um plano de ação para diagnosticar a situação do processo a ser melhorado e resolver os problemas da operação, formulando estratégias de ação para e avaliando a eficiência do processo automatizado.

3.5 Etapas da Pesquisa

Resumidamente, durante a pesquisa tiveram etapas para organização dos dados como a observação, formulação, experimentação, interpretação dos resultados e finalmente uma conclusão. Etapas norteadas com atividades como encontros, reuniões, diagramação, levantamento de requisitos, modelagem e representação dos dados levantados. Também foram realizadas documentação para explanação do processo automatizado, assim como documentar o processo de automatização e esclarecer a todos os envolvidos.

4 RESULTADOS

4.1 O Processo Atual de Cadastro de Clientes

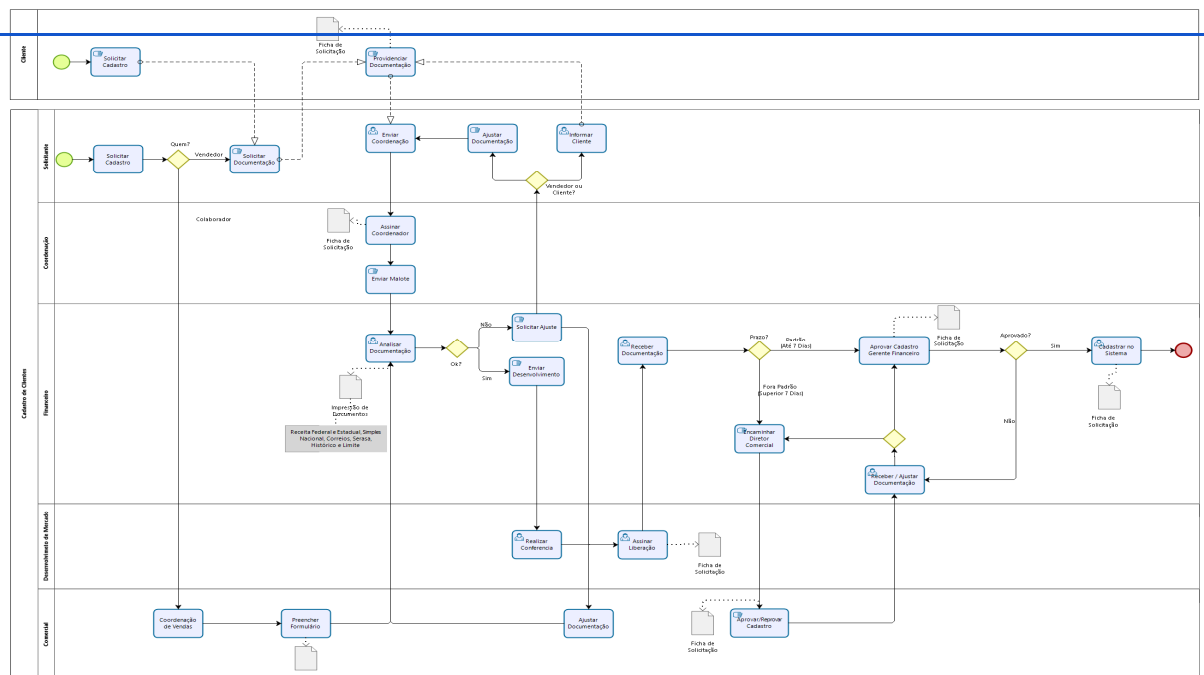
Nos últimos anos, com o crescimento da empresa e a forte concorrência no mercado, a empresa objeto de análise nesse estudo tem procurado automatizar seus processos de rotinas básicas, pois se tornaram um fator importante nos resultados de receitas e de satisfação do cliente. Na operação da empresa foram identificados gargalos através de indicadores de desempenho e acúmulo de documentação, em processos que abrangem diversas áreas, como o processo de aprovação para cadastro de novos clientes.

Na execução desse processo em questão foram identificadas dificuldades como o atraso no tempo para aprovação, grande volume de utilização de papel, extravio de documentos, dificuldade de consulta das informações da vida pregressa dos clientes, redundância de informações na base de dados, entre outros fatores impactantes para a organização. O processo é realizado parcialmente de forma

manual, possui influência direta no faturamento da empresa no atingimento de metas, com duração média de 30 dias para ser finalizado.

Como resultado do processo mapeado na organização tem-se a Figura 1, que mostra a modelagem desse processo, por meio de uma representação visual das tarefas e atividades sequenciais, seguindo as regras de negócio da organização.

Figura 1 – Modelagem do Processo Atual de Cadastro de Cliente



Fonte: Elaborado pelo autor.

Esse processo foi modelado durante as atividades conduzidas com os envolvidos neste estudo, tendo diversas versões até a sua revisão final, no qual tiveram participação e realizaram a aprovação da modelagem.

O processo modelado mostra como funciona o cadastro de cliente na organização, respeitando as regras de negócio. Na Figura 1, esse processo pode ser iniciado pelo cliente ou solicitante, que pode ser o vendedor em visita realizada no estabelecimento. O cliente deve preencher a Ficha Cadastral e providenciar a documentação solicitada pela empresa. Após centralização da documentação, a mesma é enviada pelo vendedor ou pelo cliente, para a área comercial ou para o coordenador, responsáveis pela análise inicial das informações e preparação do malote em locais que a empresa tem filiais.

Uma vez centralizada a documentação, o malote é enviado para a área financeira. Os documentos são recebidos pela Analista Financeiro para realizar o

pré-cadastro, onde será realizada a análise da situação cadastral e dos documentos enviados. Nessa ocasião, a responsável pelo cadastro pode solicitar ajustes nas informações e/ou documentos. Caso não tenha algo a ajustar, esse envia para a área de desenvolvimento de mercado, que é responsável pela inserção do cliente nas rotas de visitas dos vendedores.

A área de desenvolvimento de mercado realiza a inserção do cliente nas rotas e assina a liberação para enviar a documentação e a liberação para o financeiro. Por sua vez, o Analista Financeiro verificará se o cliente está dentro do prazo padrão da empresa ou fora, que é de 7 dias. Caso o prazo seja superior a 7 dias, a documentação é encaminhada para aprovação do Diretor Comercial, que realiza a aprovação ou rejeição do cadastro.

Em caso de rejeição, esse diretor solicita ao Analista Financeiro os ajustes necessários. No caso de aprovação, ele retorna para o setor financeiro. A Gerente Financeiro de posse da documentação e das informações aprova ou reprova, para que a Analista Financeiro finalize o cadastro. Em caso de reprovação solicita os ajustes necessários ou informar o motivo, que pode ser por motivos do cliente constar em órgãos federais, por exemplo. No caso de aprovação, o cadastro é realizado no sistema e o cliente começa a receber os produtos para comercialização nas próximas entregas.

4.2 O Processo de Cadastro de Clientes Proposto

Analisando os problemas identificados como a demora para finalização do processo, altos custos na operação, perda de prazos das tarefas e sem rastreabilidade, descentralização de documentação e insatisfação do cliente. Assim, procurando solucioná-los, viu-se a necessidade de implantar o *workflow* para o processo de cadastro de clientes.

A automatização do processo busca obter resultados como a formalização, agilidade, redução de documentação e a satisfação do cliente. Esse, por sua vez, em diversas oportunidades tem se mostrado insatisfeito, devido ao tempo para receber os produtos, muitas vezes desistindo da aquisição junto à empresa e optando pelos produtos da concorrência.

A implantação da ferramenta de *workflow* nesse processo está alinhada estrategicamente na visão da empresa, com impacto direto em toda a organização,

nas filiais de diferentes cidades e operações em todo o estado. O processo possui integração e tem interação com as áreas financeira, desenvolvimento de mercado, comercial, logística e tecnológica.

Inicialmente, conforme mostra a Figura 2, o vendedor irá “Realizar pré-cadastro”, coletando informações do cliente, seja pela oferta dos produtos ou por solicitação do mesmo, através do aplicativo em seu *smartphone*. Em “Acessar *workflow Mobile*”, as informações serão consultadas em “Consultar Situação Cadastral (Sites Federais)”, permitindo que o vendedor prossiga com o pré-cadastro. Caso as informações tenham restrições deverá “Informar Inconsistências” e o cliente poderá “Regularizar Situação” e “Solicitar Cadastro” novamente. As informações estando de acordo o vendedor tem a opção de “Digitalizar Documentos” e realizar o *upload* diretamente no *workflow*. Após isso poderá “Enviar Aprovação Coordenação”.

Na sequência, o coordenador de vendas vai “Analisar Cadastro”. Caso encontre divergências vai “Solicitar Ajustes” ao vendedor, senão, sem ajustes a serem realizados, o coordenador vai “Assinar Digitalmente”, sendo uma etapa que substituirá a assinatura tradicional no formulário do processo atual da Figura 1, que corresponde a um dos motivos pelo atraso do processo em questão.

O financeiro responsável pelo processo irá “Analisar Solicitação de Cadastro” e, caso necessite de ajustes retornará para o coordenador de vendas em “Solicitar Ajuste”. Caso não consiga “Ajustar Internamente” será encaminhada ao vendedor. O financeiro não encontrando inconsistências na solicitação deverá “Complementar Cadastro”, uma etapa em que novamente vai “Consultar Situação Cadastral (Sites Federais)”. Assim, encontrando divergências do cliente em órgãos federais, a atividade retornará para o coordenador de vendas em “Solicitar Ajustes”, o qual não consiga “Ajustar Internamente” encaminhará ao vendedor. O cliente estando em acordo com a situação cadastral em órgãos federais e com o cadastro complementado, o financeiro deverá “Enviar Desenvolvimento de Mercado”.

O desenvolvimento de mercado deverá estar ciente do processo e que um novo cliente está sendo cadastrado no sistema, onde deverá “Realizar conferência e Definir Rota” para entrega dos produtos, então, após vai “Assinar Digitalmente” e retornar para o financeiro.

O financeiro após “Receber Liberação” analisará se o cadastro está no prazo. Em caso de estar “Fora do Padrão (Superior 7 Dias)” deverá “Encaminhar Diretor Comercial”, que será responsável por “Aprovar/Reprovar Cadastro”. Caso seja reprovado, o financeiro irá “Realizar Ajustes”, sendo aprovado vai “Assinar Digitalmente” e o cadastro será encaminhado para a Gerente Financeiro “Aprovar Cadastro / Assinar Digitalmente”, a qual pode realizar a aprovação diretamente se o prazo estiver dentro do “Padrão (Até 7 Dias)”.

A fase final do processo é “Realizar Cadastro (Integração no Sistema ERP)”, onde todas as informações enviadas, coletadas e aprovadas durante o processo serão cadastradas no ERP, sistema que suporta a operação e as regras de negócio da empresa, dividido em módulos e customizado, conforme cada cargo do usuário autenticado. Assim, o *workflow* estará integrado para armazenar as informações no sistema de gestão da organização.

Nessa integração, a proposta de implantação da ferramenta de *workflow* prevê que será responsável por controlar e certificar-se que o processo será realizado por todos os envolvidos, controlando as atividades e prazos para a execução. Já, a ferramenta ERP será responsável por armazenar as informações inseridas nas fases do processo do *workflow*, sendo a base de dados das informações.

Em relação ao processo atual, o vendedor no processo novo proposto não terá a necessidade de reunir a documentação para envio por meio de malote, o qual deverá realizar a digitalização dos documentos diretamente em seu *smartphone*, com isso agilizará o cadastro sem a necessidade do financeiro aguardar os documentos para continuidade no processo.

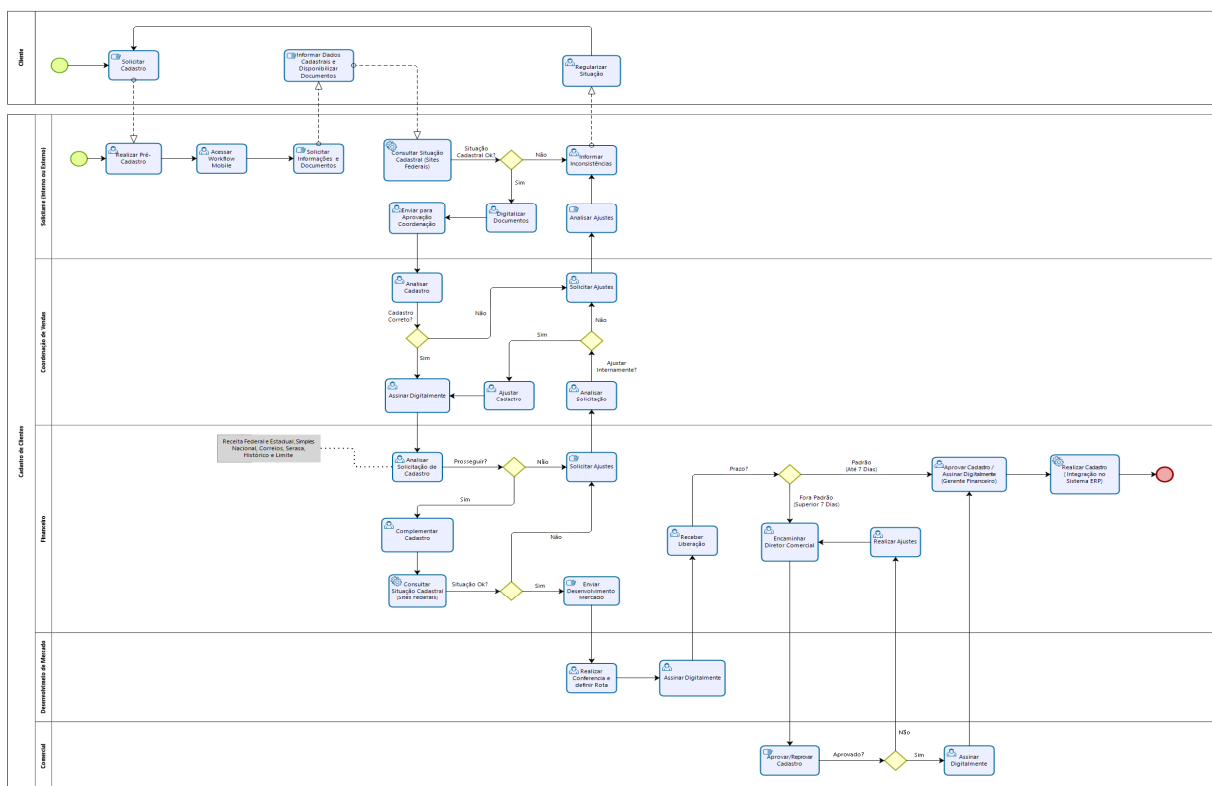
Outro fator que facilitará o andamento do processo é a assinatura digital dos responsáveis por cada aprovação nas etapas do cadastro, podendo ser realizada de qualquer lugar acessando o *workflow*, assim o financeiro não ficará pendente de assinatura dos responsáveis por motivos de localização ou ausência, no qual o *workflow* permitirá substitutos para as atividades, assim como o controle de prazo para execução e conclusão, no qual o atraso acarretará em envio de notificações para os superiores imediatos de cada responsável pelas atividades em atraso.

Para a implantação do processo automatizado proposto neste trabalho, conforme mostra a Figura 2, ainda serão realizadas análises e reuniões com os

stakeholders, mapeando todas as fases do processo e com base nisso, ajustes necessários serão realizados, auxiliado pela ferramenta de Modelagem Bizagi para explanação das áreas envolvidas.

Por fim, será entregue o processo automatizado através do *workflow* de cadastro de clientes proposto na Figura 2, desenvolvimento de relatórios para controle dos clientes aprovados e em fase de aprovação, gerando indicadores na captação de clientes e para gestão do processo após sua automatização.

Figura 2 - Modelagem do Processo Proposto



Fonte: Elaborado pelo autor.

4.3 Possíveis Resultados da Automação do Processo

A empresa que serviu como estudo é do ramo da industrialização de bebidas, onde foram realizadas 6 (seis) reuniões presenciais com os envolvidos no processo e com a empresa terceirizada responsável pelo desenvolvimento do *workflow*, para alinhamento das informações sobre o processo e expectativas com a automatização.

Durante o levantamento dos requisitos, participaram 6 (seis) envolvidos principais da unidade de análise, que tiveram participação direta na modelagem e na validação do processo de cadastro de clientes.

Na percepção e avaliação desses envolvidos durante os encontros e reuniões, após a modelagem do processo, essa implementação proposta terá diversos benefícios, os quais demonstram engajamento e colaboração para que a automatização do processo tenha êxito, necessário para a agilidade, redução de custos, cumprimento de prazos, rastreabilidade de tarefas, centralização de documentação, satisfação do cliente e de impacto direto nos resultados da organização.

Reconhece-se uma limitação nos indicadores previstos de produtividade e lucratividade na automatização por sua implantação não ter sido concluída em tempo da entrega do presente trabalho, mas encontra-se nesse momento com a fase inicial concluída e a documentação enviada para o início efetivo do seu desenvolvimento.

5 DISCUSSÃO

O presente trabalho propôs a automação do processo de cadastro de clientes em uma indústria de bebidas, o qual mostra-se relevante atualmente em que as empresas buscam automatizar seus processos para obtenção de resultados como agilidade, redução de custos, padronização na operação e satisfação do cliente, mostrando a importância e os resultados que serão obtidos com o estudo do presente trabalho e sua implantação na organização.

Durante o estudo mostra-se evidente que a empresa pode obter os benefícios dentro da organização na implantação do *workflow* do cadastro de clientes no ganho em agilidade, organização, cumprimento de prazos e redução de custo padronizando as operações das áreas envolvidas e da organização.

Para a automatização do processo é notável a resistência das pessoas quanto a mudança na implantação de novas tecnologias e a forma como terão que operar em suas rotinas, também há limitações tecnológicas quanto a integração do ERP da organização com o sistema de *workflow* utilizado para realizar a automatização do processo, sendo necessário estudos aprofundados para serem desenvolvidos no cenário proposto pela organização.

Automatizar o processo de clientes serve como base para a implantação e automatização de novos processos, os quais também possuem os mesmos problemas descritos no presente estudo, como forma da organização obter uma

visão diferente sobre a implantação de novas tecnologias, menos resistentes a mudanças, que beneficiarão a gestão na obtenção de resultados e nas metas a serem atingidas pela empresa.

Conforme explica Manzuetto (2016), com base nos dados de uma empresa do mesmo ramo e de atividades similares, conforme publicado em sua página oficial obteve-se uma redução em 10 dias o cadastro de cliente no sistema, assim como a organização de todo o processo, melhorando os padrões de qualidade e aumentando a produtividade.

O estudo propôs mostrar os benefícios da implantação do sistema de *workflow* no processo de cadastro de clientes, onde identificou-se durante a pesquisa resultados obtidos por uma empresa do mesmo ramo com a automatização do processo, por meio de resultados significativos na operação, nas áreas envolvidas, para as pessoas e assim para a toda a organização no atingimento de suas metas e resultados.

Como forma de apresentar resultados durante o desenvolvimento, baseou-se em uma empresa do mesmo ramo de atuação, qual teve a implantação no processo de cadastro de clientes e possui tempo de operação com a automatização, servindo como fonte de estudo, onde foi possível identificar que a empresa reduziu consideravelmente o tempo de captação do cliente e, em torno de 10 dias, o prazo para a conclusão do processo de cadastro, desde seu início até a aprovação do cliente para receber os produtos.

A operação dessa empresa é similar à organização do presente estudo, pois ambas são da indústria de alimentos e utilizam a mesma ferramenta para o desenvolvimento do *workflow*. Futuramente, a empresa do presente estudo ainda realizará adaptações e integrações entre sistemas, para tornar algumas fases do processo mais interativas, não sendo necessário a interferência humana para execução das atividades.

Durante o desenvolvimento do presente estudo a automatização do processo de cadastro de clientes por meio do *workflow*, pode ter vantagens, com possíveis resultados significativos no atingimento de metas da organização.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado permitiu levantar uma percepção inicial dos envolvidos acerca dos benefícios de implantação do *workflow* de cadastro de clientes, com foco na área financeira em uma organização do ramo da indústria de alimentos, como a automatização do processo pode beneficiar as diversas áreas e quais são os possíveis resultados obtidos na implantação do *workflow*.

O trabalho teve a observação direta, através de encontros e reuniões com os envolvidos, utilizando-se de ferramentas a fim de analisar detalhadamente e explanar o cenário atual, apresentando pontos que eram necessárias melhorias e ajustes para uma execução eficiente.

Para a participação dos envolvidos surgiram limitações, devido à concorrência de agenda e execução das atividades, muitas vezes não podendo estar presente, assim como na complexidade do processo, devido à grande quantidade de informações para modelagem e documentação do processo.

O referencial teórico serviu como base para o direcionamento deste estudo, descrito para atender o que o presente trabalho se propôs a apresentar, na coleta de informações e dados consistentes na construção e elaboração do presente estudo para realizar a proposta de automatização do processo de cadastro de clientes.

A organização tem alinhamento estratégico, mas sem metodologias e ferramentas necessárias para a sua realização atualmente e obter resultados expressivos perante os seus concorrentes, pessoas resistentes a mudanças ou sem visão de resultados significativos, tornou o desenvolvimento do trabalho mais desafiador e com dificuldades para ser elaborado.

Para o sucesso da implantação e alcance dos objetivos vislumbrados com o presente estudo, sugere-se como melhoria primeiramente realizar um trabalho futuro de gestão da mudança. A mudança organizacional por meio do estudo nas áreas de transição, mostrar o futuro que a organização procura para atingir suas metas, por meio do apoio às pessoas que serão impactadas pela mudança.

Por meio dessas mudanças será possível amenizar a dificuldade de absorção do *workflow* do processo de cadastro de clientes, na continuidade da implantação do restante dos processos projetados, aprimorando o gerenciamento e administração da empresa, alinhados com o planejamento estratégico aplicados no negócio e na gestão da organização. Assim como em trabalhos futuros, analisar o impacto e os

resultados da empresa na automatização dos demais processos, integrando as demais áreas para o gerenciamento e controle das atividades.

A pesquisa tem implicações e contribuições para a área de gestão de projetos, na representação dos processos de negócio de uma organização, com o objetivo de documentar, compreender e analisar os processos, permitindo a transformação e a automatização. Promove uma visão compartilhada do processo, melhorando a comunicação entre as pessoas, evitando atrasos e desperdícios no processo, auxiliando na gestão das atividades, facilita o treinamento e desenvolvimento de colaboradores e facilitando a automatização de processos das demais áreas da organização.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, D.; MACHADO, L.; SILVA, L. V. da. **Métodos e procedimentos de pesquisa**: do projeto ao relatório final. São Leopoldo: Unisinos, 2011.

BERGAMASCHI, Cristina do Carmo Postal. **Benefícios do sistema *workflow***: uma avaliação através dos processos internos de uma empresa varejista. 2006. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialista em Administração) - Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

CAVALCANTI, Rubens. Modelagem de processos de negócios: roteiro para realização de projetos de modelagem de processos de negócios. Rio de Janeiro: Brasport, 2017.

CERVIERI JÚNIOR, Osmar. **Panoramas setoriais 2030**: bebidas. In: Panoramas setoriais 2030: desafios e oportunidades para o Brasil. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, 2017. *E-book*. [69]-78. Disponível em: <http://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/14256>. Acesso em: 07 abr. 2020.

FIALHO, Hugo Sampaio. **Workflage**: uma ferramenta de definição e criação de *Workflow* baseado em agentes de software para WEICOT. 2003. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) - Graduação em Engenharia de Eletricidade da Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2003.

GESTÃO da mudança em organizações. **IBC Instituto Brasileiro de Coaching**. 13 ago. 2018. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/gestao-mudanca-organizacoes/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

GOMES, Pedro Cesar Tebaldi. **Boas Práticas de TI**: 5 Cuidados Essenciais Antes de Iniciar Implantação de Sistemas. OP Services. 2016. Disponível em: <https://www.opservices.com.br/implantacao-de-sistemas/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

LEITE, Márcia Cristina Domingues; SCHOLANT, Paula Rodrigues; PAZ, Fábio Josende. Gerenciamento de Processos com a utilização de *Workflow*: automação

dos processos de uma Instituição Comunitária De Ensino Superior. **Revista do CCEI: Revista Técnico-Científica**, Bagé, v. 23, n. 38, p 16-29, 2018.

LIMA, Walquiria; SAN, Thiago. **Saiba como fazer a implantação de sistemas de gestão de projetos**. Project Builder. 2019. Disponível em: <https://www.projectbuilder.com.br/blog/implantacao-de-sistemas/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

MANZUETO, Mauricio Santos. **Automação de processos**: a influência dos softwares de automação de processos nas rotinas organizacionais. 2016. Dissertação (Mestrado pelo Programa de Pós Graduação) - Administração de Empresas do Departamento de Administração da Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

RIBEIRO, Marcos. **Gestão Empresarial**: Automação de processos sem complicação. Pluga.co. 2016. Disponível em: <https://pluga.co/blog/gestao-empresarial/automacao-de-processos/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

SCHULTZ, Felix. **Etapas para Implantar ERP**: 4 etapas importantes para implantação de um sistema de ERP em sua empresa. bomcontrole. 2018. Disponível em: <https://bomcontrole.com.br/4-etapas-importantes-para-implantacao-de-um-sistema-de-erp-em-sua-empresa/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

TECNOLOGIA em automação Industrial: Como a Indústria 4.0 Afetará a Automação Industrial. **MURR ELEKTRONIK**. 12 jun. 2018. Disponível em: <http://blog.murrelektronik.com.br/como-a-industria-4-0-afetara-a-automacao-industrial/>. Acesso em: 07 abr. 2020.


TOLFO, Cristiano; MEDEIROS, Thiarles Soares; MOMBACH, Jaline Gonçalves. Modelagem de Processo com BPMN em Pequenas Empresas: Um Estudo de Caso. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (ENESEP)*, 33., 2013, Salvador. **Anais eletrônicos** [...] Bahia: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2013. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enesep2013_TN_STO_177_013_22720.pdf. Acesso em: 07 abr. 2020.

USIRONO, Carlos Hiroshi. **Tecnologia Workflow**: O impacto de sua utilização nos processos de negócio. Um estudo de casos múltiplos. 2003. Dissertação (Mestrado em Administração) - Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

VENTURELLI, Márcio. **Indústria 4.0**: Uma Visão da Automação Industrial. AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL. 2014. Disponível em: <https://www.automacaoindustrial.info/industria-4-0-uma-visao-da-automacao-industrial/>. Acesso em: 07 abr. 2020.

VIEIRA, Luiz Vítor Moneretto; SCHNEIDER, Michele Domingos. Automação de processos por meio de *Workflow*: o caso do centro de distribuição em Içara - SC. **Revista Organizações em Contexto (ROC)**, São Paulo, v.9, n. 18, p. 1-32, 2013. Disponível em: https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/view/4135/pdf_88. Acesso em: 06 abr. 2020.

APÊNDICE A – FICHA CADASTRAL DE CLIENTE PROCESSO ATUAL

	Ficha Cadastral de Cliente INCLUSÃO / ATIVAÇÃO	<input type="checkbox"/> SM <input type="checkbox"/> PF <input type="checkbox"/> VC						
Data Recebimento Setor Financeiro: ____/____/____		(FRENTE)						
1) DADOS CADASTRAIS (É obrigatório o preenchimento de todos os campos)								
Código Cliente: _____ <small>(Preencher somente nos casos de Ativação)</small>								
Razão Social: _____ <small>Este Cliente possui algum vínculo pessoal ou profissional com algum outro? () NÃO - () SIM. Qual? _____</small>								
Endereço: _____		Nº _____						
<small>Existe(lu) algum cadastro neste mesmo endereço? () NÃO - () SIM. Qual? _____</small>								
Complemento: _____	Bairro: _____							
Cidade: _____	UF: _____	CEP: _____						
CNPJ: _____	Insc. Estadual: _____							
E-mail (XML): _____ <small>(Obrigatório)</small>								
E-mail (contato): _____								
Responsável: _____		- TELEFONES* -						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">CHECKLIST Financeiro</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> É indispensável anexar cópias legíveis dos seguintes documentos: <input type="checkbox"/> Certificado ME ou Requerimento de Empresário ou Contrato Social; <input type="checkbox"/> CNPJ (Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral); <input type="checkbox"/> RG e CPF do responsável legal do Estabelecimento; <input type="checkbox"/> Comprovante de endereço (de até 45 dias e com CEP válido); </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Consultas e Validações <input type="checkbox"/> Receita Federal <input type="checkbox"/> Receita Estadual <input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Correios <input type="checkbox"/> Serasa <input type="checkbox"/> Infobusca <input type="checkbox"/> Endereço / CVFT041 <input type="checkbox"/> Assinatura do Cliente </td> </tr> </table>		CHECKLIST Financeiro		É indispensável anexar cópias legíveis dos seguintes documentos: <input type="checkbox"/> Certificado ME ou Requerimento de Empresário ou Contrato Social; <input type="checkbox"/> CNPJ (Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral); <input type="checkbox"/> RG e CPF do responsável legal do Estabelecimento; <input type="checkbox"/> Comprovante de endereço (de até 45 dias e com CEP válido);	Consultas e Validações <input type="checkbox"/> Receita Federal <input type="checkbox"/> Receita Estadual <input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Correios <input type="checkbox"/> Serasa <input type="checkbox"/> Infobusca <input type="checkbox"/> Endereço / CVFT041 <input type="checkbox"/> Assinatura do Cliente	(____) _____ (____) _____ (____) _____ (____) _____ (____) _____ (____) _____ (____) _____ (____) _____ <small>*Ao menos um, deve ser fixo. Obrigatório.</small>		
CHECKLIST Financeiro								
É indispensável anexar cópias legíveis dos seguintes documentos: <input type="checkbox"/> Certificado ME ou Requerimento de Empresário ou Contrato Social; <input type="checkbox"/> CNPJ (Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral); <input type="checkbox"/> RG e CPF do responsável legal do Estabelecimento; <input type="checkbox"/> Comprovante de endereço (de até 45 dias e com CEP válido);	Consultas e Validações <input type="checkbox"/> Receita Federal <input type="checkbox"/> Receita Estadual <input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Correios <input type="checkbox"/> Serasa <input type="checkbox"/> Infobusca <input type="checkbox"/> Endereço / CVFT041 <input type="checkbox"/> Assinatura do Cliente							
2) FORMA DE PAGAMENTO (É obrigatório o preenchimento de todos os campos)								
<input type="checkbox"/> À VISTA (Pagamentos somente em espécie)	<input type="checkbox"/> BOLETO BANCÁRIO ¹	<input type="checkbox"/> COM Adicional <input type="checkbox"/> SEM Adicional ²						
Prazo: _____ dias		Diretor Comercial						
<small>¹ Após o vencimento, o título será registrado na Serasa e seu valor, reajustado conforme Juros e Multa vigentes. Sua reimpressão/atualização estará disponível no site do Santander (www.santander.com.br);</small>								
<small>² Cadastro SEM Adicional e/ou prazo maior de 7 dias deverá ser autorizado pelo Diretor Comercial;</small>								
3) DADOS COMERCIAIS (É obrigatório o preenchimento de todos os campos)								
Rota: _____	Dia(s) de Visita: _____	Grupo: _____	Canal: _____	SubCanal: _____	Key Account: _____	Tabela de Preço ¹ : _____	Coord. de Vendas	Gerente Inf. e Des. Mercado
<small>¹ Havendo alguma divergência, referente a Tabela de Preço, justifique:</small>							Diretor Comercial	
4) DADOS COMPLEMENTARES (É obrigatório o preenchimento de todos os campos)								
Cliente possui interesse em contrato de comodato? Se sim, por favor, solicitar ao cliente para ler e rubricar a autorização de contrato de comodato no verso da ficha de Inclusão/Alteração. <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO				Cliente declara-se, preponderantemente. <input type="checkbox"/> VAREJISTA <input type="checkbox"/> ATACADISTA Obs.: Se atacadista, por favor, informar o setor fiscal.				
5) DADOS FINANCEIROS (É obrigatório o preenchimento de todos os campos)								
Limite de Crédito (sugerido): R\$ _____		Cliente Referência: _____		Gerente Financeiro				
OBS: _____								
Declaro a veracidade das informações referentes aos Dados Cadastrais e de Entrega de Mercadorias, comprometendo-me em mantê-los atualizados. _____ <small>Assinatura do Cliente (idêntica ao documento em anexo)</small>			- AUTORIZAÇÃO - Data: ____/____/____ _____ <small>Gerente Financeiro</small>	- LANÇAMENTO - Data: ____/____/____ _____ <small>Dpto. Financeiro</small>	- VALIDAÇÃO - Data: ____/____/____ _____ <small>Dpto. Financeiro</small>			