



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURAS ESTRANGEIRAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Luís Gustavo de Souza Bento

**Inovação em Ação: Implementação do Pipefy no Setor de Pré-Cadastro da
Personal Net**

Florianópolis
2023

Luís Gustavo de Souza Bento

Inovação em Ação: Implementação do Pipefy no Setor de Pré-Cadastro da
Personal Net

Relatório de Estágio realizado como requisito da disciplina LLE5194 – Estágio profissionalizante para a obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá

Florianópolis
2023

Luís Gustavo de Souza Bento

**Inovação em Ação: Implementação do Pipefy no Setor de Pré-Cadastros
Personal Net**

Este Relatório de Estágio foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Secretariado Executivo.

Florianópolis, dezembro de 2023.

Prof. Dra. Maria Ester Wollstein Moritz

Coordenadora de Estágio

Universidade Federal de Santa Catarina

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Daniel Serravalle de Sá

Orientador

Universidade Federal de Santa Catarina

Profa. Dra. Sandra Regina Leal

Avaliadora

Universidade Federal de Santa Catarina

Profa. Dra. Larissa Kvitko

Avaliador(a)

Universidade Federal de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer toda a minha família e a minha querida mãe que não está mais conosco, que me ajudaram a seguir em frente por todos os obstáculos enfrentados nos anos como acadêmicos, prestando todo amparo e incentivo necessário.

Também, muita gratidão ao professor Daniel, que eu gostaria de ter conhecido no início da vida acadêmica, por conta de suas aulas ricas em detalhes e conhecimento, no qual ajudou a refinar o entendimento sobre a vida acadêmica e pessoal.

Me sinto muito agradecido pela oportunidade dada pelo Grupo Personal Net, pelos dois anos que estou na empresa, no qual me possibilitaram fazer esta conclusão de curso.

RESUMO

Este relatório trata de atividades secretariais aplicadas no setor de Pré-Cadastro do Grupo Personal Net, relatando o processo de implantação de um novo *software* no setor de pré-cadastro da empresa. Destaca-se a contribuição teórica da disciplina CAD 5140 – Novos Modelos de Gestão e, em particular, a apresentação do método *Kanban* que foi debatido no decorrer da disciplina. Discute-se aqui a implementação de uma plataforma de gestão de processos chamada Pipefy no setor de Pré-Cadastro, a qual também servirá aos demais setores que se interligam. Destaca-se como os processos utilizados dentro da organização serão alterados, tornando obsoleto grande parte da comunicação por *e-mails*. Ao final na implantação da nova plataforma, que ainda está em andamento, os processos de cada setor serão mapeados e coordenados, possibilitando uma maior gestão no fluxo organizacional dos setores. No setor de Pré-Cadastro os avanços são extrema importância, visto que a plataforma mudará radicalmente o processo de prospecção de novos clientes.

Palavras-chave: Secretariado Executivo. Senso crítico. Gestão de processos. Pipefy. Transparência. *Kanban*

ABSTRACT

This report discusses a range of secretarial activities applied to the pre-registration sector of the Personal Net Group, more precisely, it reports the process of implementing a new software in the company's pre-registration sector. I highlight the theoretical contribution of the academic subject CAD 5140 – New Management Models, in particular the introduction to the Kanban method, which was discussed during the course. I explain here the implementation of a process management platform called Pipefy in the Pre-Registration sector, which will also be used for other sectors that are interconnected. I highlight how the processes used within the organization will change, making much of the communication via emails obsolete. At the end of the implementation of the new platform, which is still in progress, the processes of each sector will be better mapped and coordinated, enabling a better flow management in the sectors. In the Pre-Registration sector, advances are extremely important, as the platform will radically change the process of prospecting new customers.

Keywords: Executive Secretariat. Critical thinking. Process management. Pipefy. Transparency. *Kanban*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. <i>E-mail</i> enviado ao Pré-Cadastro para análise de novo cliente.	17
Figura 2. Ficha Cadastral Sistema Pré-Pago	18
Figura 3. Formulário Sistema de Cartões Pré-Pago	20
Figura 4. Portal que será compartilhado através de um <i>link</i>	21
Figura 5. Funil do setor de Pré-Cadastro, 'Fase' onde o 'Card' com as informações cadastrais da empresa cai para as atividades do setor	22
Figura 6. 'Card' dentro do <i>Kanban</i> do Pré-Cadastro, que consta as informações da empresa.	22
Figura 7. Fase da coleta de assinatura	25
Figura 8. Ficha cadastral em PDF, saindo do uso do Excel	26
Figura 9. <i>E-mail</i> de solicitação cadastral padronizado enviado ao setor de Gestão de Relacionamento	28
Figura 10. Card na fase de Enviado para setor de Gestão de Relacionamento	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
3. RELATO DE ATIVIDADES	16
3.1. Análise Documental	17
3.2. Análise de Crédito	23
3.3. Formalização Documental	23
3.4. Solicitação Cadastral	25
3.5. Armazenamento de Dados	28
4. CONCLUSÃO	29
5. REFERÊNCIAS	30

1. INTRODUÇÃO

O profissional de Secretariado Executivo é imprescindível em um mercado de trabalho, em vista da sua capacidade interpessoal e da sua multifuncionalidade em um contexto de trabalho que está em constante transformação tecnológica e em busca de inovação. Nesse sentido, a atuação profissional do Secretariado Executivo precisa estar mais apta e especializada a fim de atender as demandas de uma evolução técnica crescente, sem deixar de lado a racionalidade e a capacidade de senso crítico, pois o discernimento humano é fundamental em tempos em que a tecnologia vem gradualmente ocupando mais espaço.

A tecnologia, como qualquer outra ferramenta criada pelo ser humano, há de servir a um propósito social, se levarmos em conta que a humanidade hoje em dia é responsável por grande parte das mudanças que ocorrem no planeta terra. Dificilmente a tecnologia substituirá a inteligência humana, uma vez que inúmeras atividades e responsabilidades podem ser atribuídas somente à espécie humana. Se delegamos aos algoritmos as responsabilidades e as decisões que apenas nós humanos temos a capacidade de realizar, podemos vir a ter mudanças negativas de grande impacto, como exclusão social, cerceamento da individualidade, perda de privacidade, vigilância digital e entre outros problemas jamais vistos no que concerne o não-controle das tecnologias. Essas questões podem ser observadas no estudo de Carvalho (2010):

Verifica-se um vertiginoso avanço da ciência e da tecnologia neste milênio que se inicia e, no transcorrer do milênio que findou, descobriu-se maravilhas - como prolongar a vida humana, como sobreviver na adversidade do ciclo da vida e da natureza - mas não se descobriu como tornar a vida melhor, sem exclusão social, sem violência e com respeito ao direito à dignidade do ser humano. Por outro lado, a chegada do novo milênio traz-nos muitas esperanças, promessas, ameaças e também muito perigo. (Carvalho, 2010, p. 165-166).

Assim, o presente relatório de estágio apresenta um estudo de caso que está vinculado ao debate crítico acerca do papel do ser humano em decisões assistidas por tecnologias. Mais especificamente, discute-se aqui o uso da plataforma Pipefy no setor de Pré-Cadastro da empresa Grupo Personal Net, a fim de apresentar e analisar questões relacionadas à gestão, automatização e

mapeamento de processos internos, compartilhamento de informações entre diferentes setores. Apesar de não enveredar pelas questões teóricas sobre o que tem sido chamado de “governo dos algoritmos” (Silveira, 2016), o objetivo aqui é de apresentar um relatório de estágio, destacando a importância de ter um olhar humanizado sobre decisões que poderiam ser – e muitas vezes são – tomadas com base em critérios técnicos e automatizados permanece como uma questão de fundo. A preocupação com ações humanizadoras diante da lógica dos algoritmos visa promover justiça social e a transparência das informações, sendo essa a justificativa que fundamenta este trabalho acadêmico.

O Grupo Personal Net atua no ramo de administração de cartões de benefícios, prestando serviço na gestão de benefícios corporativos para empresas públicas e privadas. Atualmente quatro empresas fazem parte do Grupo, a saber: Trio Card, Sul Card, PayTech e a Personal Net, onde realizei meu estágio. Para fins da administração de benefícios, o Grupo Personal utiliza a bandeira de cartão Personal, que está há mais de 20 anos no mercado, apresentando soluções diversificadas, tanto de forma pré-paga quanto pós-paga para cartões de convênio, vale alimentação e vale combustível.

A sede Grupo Personal Net se situa na Rua Deodoro, nº 181, no bairro Centro da cidade de Florianópolis, Santa Catarina. O Grupo possui filiais espalhadas pelo Brasil e conta com diversas parcerias, a exemplo de CDL's, IEL/AC, Fecomércio, Transpocred, sindicatos, além de projetos realizados nos Estado do Rio de Janeiro e de São Paulo. O Grupo Personal Net elucida sua missão no seguinte trecho:

Oferecer soluções de tecnologia para humanizar e dignificar a relação entre empresas e consumidores, com qualidade de gestão e responsabilidade social”, e sua visão: Ter o reconhecimento do mercado, como a melhor empresa na gestão e administração de benefícios corporativos (Grupo Personal Net, 2023).

A plataforma Pipefy¹ é a minha principal ferramenta de trabalho no âmbito da Personal Net e trata-se de um *software* para gestão de processos, que instrui os gestores a organizar e controlar seu trabalho. Ao ingressar no setor de Pré-Cadastro, observei a necessidade de melhorias nos processos do

¹A Pipefy foi fundada em 2015 pelo brasileiro Alessio Alionço e, atualmente, a plataforma está presente em mais de 140 países. O primeiro contato que tive com a Pipefy foi no meu antigo setor, o *Embossing*, no qual o gestor utilizou a plataforma para gerir os processos organizacionais.

departamento e, com apoio do meu atual gestor pude me aprofundar na plataforma Pipefy, fazendo testes e moldando algumas funcionalidades disponíveis na versão gratuita. Porém, conforme fui conhecendo e aprimorando as atividades, foi necessário solicitar à diretoria da Personal Net a contratação da versão paga da plataforma, com a finalidade de seguir com o projeto de centralizar os processos em um único lugar.

Atualmente, a Personal Net fechou contrato com a Pipefy e segue avançando nos processos de implementação do *software*, o prazo estipulado para início do uso da plataforma está previsto para Janeiro de 2024. A principal vantagem de utilizar a Pipefy é melhorar o mapeamento dos processos necessários para o cadastro de empresas-clientes, de modo que, o fluxo de trabalho seja de fácil visualização.

Como estagiário da área de Secretariado Executivo, creio que minhas maiores contribuições foram identificar melhorias e potenciais nos processos internos do setor e dos demais setores interligados. Inicialmente, sugerindo e depois, trabalhando na implementação da plataforma Pipefy, com o intuito de automatizar, mapear, interligar processos internos e informações entre setores, buscando que a visualização seja transparente a todos.

O relatório a seguir se dedica em apresentar e examinar processos no setor de Pré-Cadastro, que é um dos departamentos da Personal Net, departamento onde me debrucei durante o estágio. Esse setor é o receptor inicial de todas as novas prospecções de clientes e suas atribuições são: análise documental, análise de crédito, formalização documental, solicitação cadastral e armazenamento de dados. Acompanhado por esses afazeres, temos o contato direto com os Executivos de vendas, seja por *e-mails*, mensagens via *WhatsApp* ou ligações. Tais atribuições são detalhadas no capítulo 3 deste relatório, no qual detalharei as conexões entre as atividades secretariais e o setor de Pré-Cadastro.

O relatório inicia com um capítulo de fundamentação teórica no qual descrevo o método *Kanban*, que serve de princípio para o funcionamento do *software* Pipefy, usado para a gestão de processos na empresa. Salienta-se que o método *Kanban* foi um dos assuntos debatidos na disciplina CAD 5140 – Novos Modelos de Gestão, de modo que, enfatizo a importância da disciplina em minha formação acadêmica ao longo do curso de Secretariado Executivo, destacando como ela impactou a minha atuação profissional no estágio.

O termo *Kanban*, de origem japonesa, denominado como “cartão de sinalização” que evoluiu a partir de um cartão manual de reabastecimento, possuía informes em sua elaboração original e era segmentado em três categorias: informações de coleta, informações de transferência e informações de produção. O método *Kanban*, originário da filosofia *just-in-time* da Toyota na década de 1950 teve aparição muito importante como a base para a produção eficiente, propondo reduzir estoques e o tempo de espera na produção. O método *Kanban* mostrou ser uma ferramenta adaptável em variadas circunstâncias, se sobressaindo relevante para processos mais complexos e não tão proveitosos em processos simples.

Acerca do cadastramento de novos clientes na Personal Net, o processo envolve quatro departamentos. O primeiro setor é o comercial, atribuído à responsabilidade de negociações e fechamento de contratos. Caso a negociação se concretize, o executivo de vendas encaminha ao setor de Pré-Cadastro, esse encaminhamento ocorre através de *e-mail*, no qual são explicitadas informações da empresa, bem como a solicitação de limite e documentações necessárias.

O segundo setor envolvido no processo é o Pré-Cadastro, no qual realiza cinco atribuições, que são: análise documental, análise de crédito, formalização documental, solicitação cadastral e armazenamento de dados. Em algumas situações na Análise de Crédito, quando a solicitação de limite de crédito ultrapassa o teto de responsabilidade, encaminhamos via *e-mail* para a Diretoria avaliar o possível cliente. No caso de estar dentro do teto de aprovação do setor, é dada continuidade no processo para realização das atribuições, até chegar ao setor de Gestão de Relacionamento.

Desta forma, chegamos ao terceiro setor envolvido, o setor de Gestão de Relacionamento, que é responsável pelo cadastramento dos clientes na base de dados, a partir das informações cadastrais, que ao finalizar o processo os arquivos necessários são gerados por uma processadora que disponibiliza em até um dia útil para que sejam manuseados e operados pelo setor de *Embossing*.

Chegando ao último setor envolvido, nele ocorre um processo extremamente organizado para que nada saia dos conformes, onde o setor utiliza impressoras específicas para a impressão dos cartões com *ribbons*, um importante filme utilizado na gravação dos nomes nos cartões. Ao realizar todo

o processo de manuseio dos cartões, o setor realiza a atividade de expedição dos cartões, onde os cartões são enviados aos clientes.

Com isso, o processo de cadastramento de novos clientes se finaliza. Saliento que, no decorrer do antigo processo, grande parte da comunicação e mapeamento ocorriam através do método tradicional de *e-mail*. Com a implementação da plataforma Pipefy, é perceptível a modernização no processo de cadastramento de uma nova empresa na base de dados na Personal Net.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Destacam-se aqui os princípios do método *Kanban*, base do *software* Pipefy, que a empresa Personal Net está implantando para melhorar sua gestão de processos. O *Kanban* foi desenvolvido pela empresa Toyota a partir da filosofia *just-in-time*, tendo sido projetado para produção eficiente e para a redução de estoques. O método utiliza um sistema de cores e colunas para organizar os processos de gestão.

O *Kanban* foi debatido na disciplina CAD5140-08429 – Novos Modelos de Gestão, ministrada pela Profa. Dra. Larissa Kvitko, em 2022.2. Para mim a disciplina foi fundamental durante o curso de Secretariado Executivo, pois me colocou em contato com questões relacionadas à gestão dentro uma organização. De forma que, ao atuar no setor de Pré-Cadastro da Personal Net, já havia me apropriado de conhecimentos essenciais, como: planejamento, organização, controle, processos e dentre outros discernimentos pertinentes ao quesito de gestão. No decorrer da disciplina utilizamos diversos materiais de estudo provenientes da área de administração e gestão, os quais foram igualmente importantes para a formulação de um senso crítico e do meu entendimento no que tange às competências de um profissional de Secretariado Executivo.

Um breve histórico do método *Kanban* é necessário para conhecer sua origem e como ele se tornou um padrão organizacional. Por volta da década 1950, o mundo corporativo veio a conhecer o primeiro pilar do sistema de produção da Toyota, baseado na filosofia do *just-in-time*, a qual tem como

conceito central produzir apenas o necessário, no momento certo. O objetivo desta filosofia é a redução de estoques e a diminuição do tempo de espera na produção de bens e serviços. Observa-se aqui que o método é uma ferramenta adaptável para diversas situações que, segundo Moura (1996, p.26) *apud* Nolasco; Graça, 2015, p. 108 o método “*Kanban* é um dos instrumentos essenciais para a implantação do sistema JIT. Ele é um cartão ou etiqueta de pedido de trabalho, sujeito à circulação repetitiva na área”.

O termo *Kanban*, originário da língua japonesa, é conhecido por ser um “cartão de sinalização”, sendo essa sua tradução mais comum. A criação do método remonta um cartão (manual) de reabastecimento de um estoquista, mas atualmente o *Kanban* pode ser um cartão, uma bandeira ou um sinal verbal. A modelagem do cartão primordial continha informações que eram divididas em três categorias: informações de coleta, informações de transferência e informações de produção. De acordo com Ohno (1998) “A primeira regra do *Kanban* é que o processo posterior vai até o processo anterior para retirar os produtos”² (p. 53, tradução nossa).

Note-se que o *Kanban* pode ser utilizado não apenas para o controle de estoques, mas trata-se de um sistema organizacional que serve para diferentes tipos de processos. De acordo com o Lean Institute, “qualquer que seja a sua forma, o *kanban* tem duas funções em uma operação de produção: instruir os processos para que fabriquem produtos e instruir manipuladores de materiais a deslocarem os produtos” (Lean Institute, 2023).

O método ganha ainda mais relevância ao ser colocado em funcionamento em processos que são demasiadamente complexos. Vale ressaltar que talvez o método não seja tão funcional quando o processo for simplificado. Se utilizado da maneira correta, é possível dizer que a ferramenta é muito eficaz e muito produtiva. Para Oliveira (2005. p.108) “[...] pode ser muito difícil reduzir o tempo de processamento de informações, já que os *Kanbans* circulam fisicamente entre dois locais distantes entre si”.

Ao utilizar o Pipefy, a organização que aplica o *software* usufrui diversos quesitos de gestão. O processo envolvido no Pipefy é a gestão de processos de negócio ou *Business Process Management* (BPM), no qual possui um

² The first rule of kanban is that the later process goes to the earlier process to pick up products. (1988. p.53)

conjunto de práticas administrativas que busca melhorar o desempenho dos processos organizacionais e visa trazer mais clareza para o trabalho.

Em resumo, o Business Process Management é um conceito que unifica gestão de negócios e tecnologia da informação, visando à melhoria dos processos de negócios das organizações através do uso de métodos e de ferramentas que servem para modelar, analisar, publicar e controlar processos de negócios envolvendo os aspectos estratégicos, organizacionais, sistemas aplicativos e humanos. Fazendo com que esta forma de organização tenha um resultado maior vindo dos processos como um todo. (Pizza, 2012, p. 11).

Dentro do conjunto de práticas administrativas, pode-se observar três etapas que fazem parte do conceito do BPM, que são: o mapeamento de processos, a padronização de processos e a melhoria de processos. Ao aplicar tais conceitos é possível ter em vista os processos organizacionais e, sendo aplicados corretamente nos processos do trabalho, possibilita a melhoria interna.

Uma Ferramenta BPM colabora para que uma organização alinhe seus processos de negócio com a sua estratégia organizacional, levando a um desempenho dinâmico em toda a organização devido às melhorias das atividades específicas da organização como um todo. Além disso, o BPM promove a possibilidade de uma agilidade organizacional, suportando esforços humanos para repentinas mudanças e rápidas inovações nos processos, aumentando a posse da clientela e diminuindo o tempo do período de trabalho, através da otimização sucessiva dos processos. Também com o uso de ferramentas BPM se tem uma diminuição do risco de erros por causa dos processos manuais, acelerando assim o fluxo de resposta oportunizando negócios e um retorno imediato do investimento. (Pizza, 2012, p. 13).

Em suma, o aprofundamento na disciplina CAD 5140-08429 – Novos Modelos de Gestão, orientada pela Profa. Dra. Larissa Kvitko, no decorrer do curso de Secretariado Executivo foi crucial para o meu entendimento e execução dos princípios de gestão. Ao abordar o método *Kanban*, observei que tais conceitos são imprescindíveis para o âmbito organizacional. Com isso, a matéria não foi somente fundamental para o entendimento teórico, mas também ao desenvolvimento de competências profissionais para uma gestão eficaz, além de ressaltar fundamentos que foram cruciais para a execução do *software* Pipefy, ferramenta de foco no presente relato.

3. RELATO DE ATIVIDADES

Neste capítulo discuto as atividades realizadas no âmbito do estágio e o relacionamento entre os diferentes processos e setores da empresa, desde a solicitação até a produção dos cartões.

No que tange o processo de cadastramento de uma nova empresa em nossa base de dados o primeiro departamento envolvido é o setor comercial, onde acontece o processo de pré-venda, negociação e finalização de negociação. A pré-venda pode ser feita tanto pelo serviço de *marketing* quanto por outras empresas que possuem parceria com o Grupo Personal Net. Ao finalizar uma negociação, o Executivo de vendas encaminha a documentação via *e-mail* ao setor de Pré-Cadastro para que seja feita a análise da empresa.

O segundo setor envolvido é o Pré-Cadastro, que é o meu campo de atuação no estágio. Nele ocorre a análise de novos clientes por meio das seguintes atividades: análise documental, análise de crédito, formalização documental, solicitação cadastral e armazenamento de dados. As informações e documentações necessárias são todas tratadas via *e-mail*, mas a expectativa é que isso mude após a implantação do *software* Pipefy.

Em determinadas solicitações, nas quais o crédito ultrapassa certo limite, encaminha-se o pedido do cliente em prospecção para aval e conhecimento da diretoria. Na maior parte das vezes, quando a solicitação de crédito está dentro da responsabilidade do Pré-Cadastro, prosseguimos com todas as atividades necessárias para realizar o cadastramento. Feito isso, as informações e dados necessários são direcionados ao setor de Gestão de Relacionamento.

O terceiro departamento envolvido é o setor de Gestão de Relacionamento, no qual ocorre o recebimento e cadastramento definitivo na base de dados da Personal Net. Esse processo é operado com rapidez e extrema atenção para que não aconteça nenhum erro posteriormente. Finalizado o processo de cadastramento nos arquivos da empresa, os dados são gerados por uma processadora, que disponibiliza em um dia útil as informações necessárias para manipulação e operação.

Uma vez gerados os arquivos de dados, é a vez do quarto setor, chamado de *Embossing*, onde acontece o manuseio dos dados e gravação dos nomes nos cartões. Para isto, o setor utiliza impressoras específicas no processo, as quais leem os dados por meio de um *software* de gravação dos dados e usam *ribbons* para a gravação dos nomes nos cartões.

Posteriormente, efetua-se um processo organizacional de padronização, finalizado todo o processo operacional relacionados aos cartões de benefícios, os quais seguem para postagem nos Correios.

A seguir explico mais detalhadamente as atribuições desenvolvidas no setor de Pré-Cadastro a fim de elucidar a rotina do setor em que atuo e justificar a necessidade de implantação da plataforma Pipefy.

3.1. Análise Documental

A atividade de análise documental ocorre quando o executivo de vendas encaminha, via *e-mail*, um cliente em potencial para inseri-lo na base. Neste *e-mail* deve constar o nome da empresa, CNPJ e o limite de crédito solicitado, além das documentações anexadas no e-mail. Para que seja realizada a análise documental é essencial o envio das seguintes documentações (Figura 1).

Figura 1. *E-mail* enviado ao Pré-Cadastro para análise de novo cliente.



Fonte: *E-mail* corporativo (2023)

Figura 2. Ficha Cadastral Sistema Pré-Pago

PersonalNET		FICHA CADASTRAL DE EMPRESA		Personal Card	
Sistema de Cartões Pré-pago					
CAMPO 6 - CÓDIGO					
A PRODUTO(S) CONTRATADO(S)					
<input type="checkbox"/>	Alimentação	<input type="checkbox"/>	Refeição	<input type="checkbox"/>	Premium
<input type="checkbox"/>	Vale Combustível	<input type="checkbox"/>	Cesta Básica	<input type="checkbox"/>	Vale Cultura
<input type="checkbox"/>	Cidadania				
B INFORMAÇÕES GERAIS DA EMPRESA CONTRATANTE					
Razão Social					
CAMPO 1					
Nome para gravação do cartão (Máx. 23 caracteres)					
CAMPO 7					QuInt. Funcionários
Nome Fantasia					
Ramo de Atividade			Constituída em:		CGC/CNPJ
CAMPO 4			CAMPO 2		CAMPO 2
Inscrição Estadual			DDD	Telefone Fixo Principal	Telefone Alternativo
CAMPO 3				CAMPO 20	CAMPO 21
Responsável por RH / Recebimento dos cartões				e-mail	
CAMPO 22				CAMPO 23	
Responsável pelo Departamento Financeiro				e-mail	
CAMPO 22				CAMPO 23	
C ENDEREÇO					
Endereço da Empresa (Av/Rua/Alameda/Praça)					
CAMPO 5			Número	Complemento	
Bairro	Cidade		UF	CEP	
Endereço para correspondência <input type="checkbox"/> Mesmo da Empresa					
Av/Rua/Alameda/Praça					
CAMPO 24			Número	Complemento	
Bairro	Cidade		UF	CEP	
D FIADOR(ES) / RESPONSÁVEL(IS) SOLIDÁRIO(S) DA EMPRESA					
Fiador 1 / Responsável Solidário da Empresa 1			CPF	Estado Civil	
Endereço			Número	Cidade	
Nome do Conjuge			CPF	Profissão	
Fiador 2 / Responsável Solidário da Empresa 2			CPF	Estado Civil	

Fonte: Elaboração própria (2023)

- Para empresas LTDA, EIRELI, MEI é necessário a cópia (digitalizada) da última alteração contratual;
- Para S.A, Sindicatos, Condomínios e Associações é necessário cópia (digitalizada) do Estatuto Social e ATA de eleição;
- Cartão CNPJ (Cartão retirado do site da Receita Federal, onde consta as informações da empresa);
- Cópia dos documentos dos Sócios, Fiadores e Cônjuges (CPF e RG);

- Para solicitações com limite de crédito alto, é solicitado que a empresa encaminhe o Balanço Patrimonial com comparabilidade dos dois últimos anos e Demonstrativo do Resultado do Exercício (DRE) no mesmo padrão que o Balanço, com comparabilidade entre os últimos dois anos. Estas duas documentações são solicitadas, tem como finalidade a realização de uma análise contábil, que é feita pelo setor de Contabilidade da nossa empresa;

- Certidão simplificada atualizada dos últimos 30 dias (Junta Comercial);

- Faturamento dos últimos 12 meses com carimbo e assinatura do contador responsável;

Desta forma, com a utilização da plataforma Pipefy o processo de envio para prospecção de cliente muda e também a ficha cadastral. Os preenchimentos dos dados cadastrais da empresa serão preenchidos através do formulário elaborado na plataforma. No processo antigo, os vendedores realizavam o preenchimento da ficha cadastral em Excel, conforme a Figura 2, ela era enviada por *e-mail* com as demais documentações. No novo processo a ser implementado, ao realizar todo o preenchimento do formulário (Figura 3) com as informações cadastrais e documentações, este próspero cliente cairá no funil do setor de Pré-Cadastro (Figura 4), chamado 'Fase' como um 'Card'

Figura 3. Formulário Sistema de Cartões Pré-Pago

PersonalNET

FICHA CADASTRAL
Preencha o formulário ao lado com os dados do cliente para solicitar o cadastramento em nossa base.

*SISTEMA DE CARTÕES
Escolha uma opção

*PRODUTO CONTRATADO PRÉ-PAGO
Escolha uma opção

*BANDEIRA
Escolha uma opção

*TIPO DE CAPTURA
Escolha uma opção

*PARCERIA
Escolha uma opção

*ORIGEM DA VENDA
Escolha uma opção

*MODALIDADE DE FATURAMENTO

Fonte: Formulário do Software Pipefy.

A Figura 3 representa o formulário a ser preenchido pelo vendedor no novo processo. No antigo processo era utilizada a ficha cadastral em Excel, (Figura 2). Com isso, o formulário substituirá a planilha em Excel que era utilizada para o preenchimento das informações cadastrais da empresa. Nesse sentido, no novo processo serão utilizados três formulários, no qual serão compartilhados por um 'Portal' (Figura 4) por meio de um *link*, no qual constarão três formulários.

Figura 4. Portal que será compartilhado através de um *link*



PersonalNET

FICHA CADASTRAL

Preencha a ficha cadastral com os dados do cliente para solicitar o cadastramento em nossa base.

FICHA CADASTRAL PERSONAL NET

Abaixo constam as fichas cadastrais dos sistemas de cartões Plus Frota e Benefícios e...

PLUS FROTA

PRÉ-PAGO

PÓS-PAGO

Fonte: Software Pipefy.

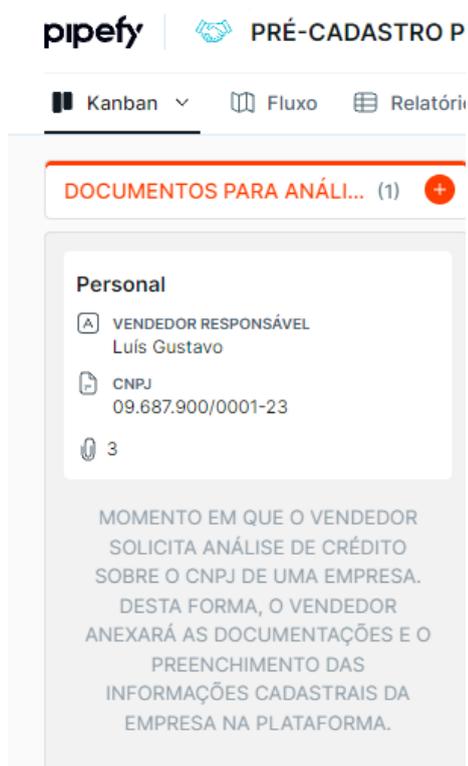
No processo não temos mapeamento e gestão de acompanhamento para o vendedor e o Pré-Cadastro, visto que o vendedor somente tem ciência das atividades e da fase do processo através de envios de *e-mails*. Quando o setor de Pré-Cadastro trabalha em um cliente, os documentos enviados em anexo ao *e-mail* são baixados e armazenados internamente por pastas. Para sabermos como está o processo de um cliente, devemos buscar nos históricos de *e-mails* ou até mesmo pela nomeação da pasta. No novo processo a ser implementado, o vendedor e o Pré-Cadastro poderão saber onde sua solicitação está e as atividades a serem realizadas. Com isso a atividade passa a ser mais transparente e mapeada, saindo do uso exclusivo do *e-mail*, porque algumas buscas de históricos ficam difíceis de serem encontradas devido ao grande número de *e-mails*.

Outro problema enfrentado foi de não responder o *e-mail* do histórico, pois o vendedor cria um novo *e-mail*, que acaba perdendo a sequência e histórico. Na atividade de análise documental deve-se verificar a legitimidade e

validade dos documentos recebidos, para isto realizamos buscas em sites, como o da receita federal e junta comercial, a fim de averiguar a veracidade do contrato social e demais informações sobre o CNPJ da empresa em prospecção. Referente à validade deve-se observar as datas, no caso de ATA a data de vigência, já no contrato social, verificar se é a última alteração. Nesta etapa do processo é de grande importância ter atenção na comparação das informações que são enviadas na ficha cadastral em conjunto as informações que constam nas documentações enviadas, para que não venham a ocorrer erros posteriores.

Com o uso do Pipefy, o momento de realizar as validações das informações que foram preenchidas e documentações enviadas deixa-se de usar o Excel e passa a ser o 'Card'. Neste 'Card' (Figura 5) constam as informações cadastrais da empresa que foram preenchidas no formulário.

Figura 5. Funil do setor de Pré-Cadastro, 'Fase' onde o 'Card' com as informações cadastrais da empresa cai para as atividades do setor



Fonte: *Kanban* do Software Pipefy.

Figura 6. 'Card' dentro do Kanban do Pré-Cadastro, que consta as informações da empresa.

The screenshot displays the Pipefy interface for a task card. On the left, the 'Personal' section includes options for 'Vencimento', 'Adicionar etiquetas', 'TERMO DE ADESÃO', 'Anexos 3', 'Checklists', 'Comentários', 'PDF', and 'Email'. Below this is the 'Formulário Inicial' section, created by 'guhbento99@gmail.com' 22 hours ago. It contains several sections: '*SISTEMA DE CARTÕES' with 'PRÉ-PAGO' selected; '*PRODUTO CONTRATADO PRÉ-PAGO' with 'MULTIFLEX' selected; '*BANDEIRA' with 'PERSONAL CARD' selected; '*PARCERIA' with 'TRANSPOCRED' selected; 'PARCERIA 2' with a link to 'Clique aqui para adicionar'; and '*TIPO DE CARTÃO' with 'PADRÃO' selected. The main task area shows the current phase as 'DOCUMENTOS PARA ANÁLISE DE ...' and a description: 'MOMENTO EM QUE O VENDEDOR SOLICITA ANÁLISE DE CRÉDITO SOBRE O CNPJ DE UMA EMPRESA. DESTA FORMA, O VENDEDOR ANEXARÁ AS DOCUMENTAÇÕES E O PREENCHIMENTO DAS INFORMAÇÕES CADASTRAIS DA EMPRESA NA PLATAFORMA.' Below the description is a text input field 'Digite aqui ...'. The 'RESPONSÁVEL PELA TAREFA' section has a '+ Adicionar responsável' button and a dashed box labeled 'Adicionar campos neste formulário'. The 'Atividades' section shows a comment input field 'Escreva seu comentário...' and an activity from 'Pipebot criou este card há 22 horas'.

Fonte: Software Pipefy.

3.2. Análise de Crédito

Nesta atividade, nós do setor temos autonomia sobre aprovações de crédito até um determinado valor. Quando a empresa solicita crédito dentro do nosso teto de aprovação, nós utilizamos a ferramenta Serasa Experian. Primeiramente, observamos se o vendedor informou o crédito solicitado e também dentro da ficha cadastral em Excel. Após isto, tiramos um Serasa do CPNJ do cliente para averiguarmos informações de possíveis dívidas em geral e aspectos financeiros da empresa. Caso esteja tudo de acordo, é dado sequência no processo. Em casos de quando o crédito solicitado ultrapassa o teto de aprovação, encaminhamos as documentações contábeis fornecidas para o setor contábil. Neste ponto, o setor contábil fará uma análise de informações contábeis para analisar a saúde financeira da empresa. Após recebermos o *feedback* sobre a saúde financeira, encaminhamos um *e-mail* com as informações tiradas do Serasa e anexamos a análise do setor contábil que será encaminhada para análise da diretoria, a diretoria dará o parecer de

aprovação ou negação, em algumas análises é sugerido a redução de limite ou prazos.

A etapa de análise de crédito é de grande importância se atentar nos prazos, datas de vencimento e taxas cobradas, dado que devemos seguir conforme a política comercial da empresa. Caso alguma taxa ou prazo não seja igual a política, a diretoria deve ser avisada para aprovação. Todos esses processos são tratados por *e-mail*. Posteriormente, com o uso do Pipefy não conseguimos deixar de utilizar o *e-mail* nesta seção, o envio deixará de ser feito manualmente e será feito através de automação pela própria plataforma. Quando todos os crivos são finalizados na atividade de análise de crédito seguimos para a formalização documental.

3.3. Formalização Documental

Na atividade de formalização documental, pode acontecer de duas maneiras, a maneira geralmente mais utilizada é através da plataforma de assinatura eletrônica BryCloud, nesta etapa realizamos a solicitação de assinatura entre as duas partes, a parte assinada pelo vendedor e pela empresa. Para realizar a coleta, deve-se fazer o *upload* da ficha cadastral em Excel, no qual a plataforma transforma em PDF, feito esta parte, ocorre a formalização da criação da coleta de assinatura que enviamos por e-mail. O outro método é realizado por meio de autenticação do documento assinado pelas duas partes, esta autenticação deve ser feita em um cartório e que no documento deve constar o selo de autenticação.

No processo utilizando o Pipefy muda-se a forma da coleta de assinatura, dado que dentro do *Kanban* do Pré-Cadastro. No novo processo o 'Card' chegando na fase de coleta de assinatura, figura 6, iremos gerar um PDF com as informações que constam no 'Card', neste PDF constará todas as informações cadastrais da empresa e também a negociação realizada.

Figura 7. Fase da coleta de assinatura

Fonte: Software Pipefy.

Ao abrir o 'Card' será realizada a geração de um modelo de PDF do contrato conforme o produto contratado. Neste exemplo estamos usando o sistema de cartões Pré-Pago (Figura 7). No início da utilização da plataforma, iremos realizar o procedimento manual, que consiste na geração do PDF e solicitar a coleta de assinatura das partes envolvidas. Posteriormente, com os avanços do uso da plataforma, a intenção é que em conjunto com o setor de TI da Personal Net, será criada uma automação em que o processo ocorra de forma automática saindo do processo manual.

Figura 8. Ficha cadastral em PDF, saindo do uso do Excel

The image shows a registration form for a Personal Card. At the top left is the PersonalNET logo, and at the top right is the Personal Card logo. The form title is 'Ficha Cadastral' under the heading 'Sistema de Cartões Pré-Pago'. The main section is titled 'PRODUTO CONTRATADO'. Below this, several fields are listed with their corresponding values: 'Bandeira do Cartão: BANDEIRA', 'Parceria 01: PARCERIA', 'Parceria 02: PARCERIA 02', 'Tipo do Cartão: TIPO DE CARTÃO', 'Modelo Cartão Personalizado: CASO O CARTÃO SEJA PERSONALIZADO, GENTILEZA INFORMAR O MODELO DO CARTÃO NO CAMPO ABAIXO:', 'Cartão Magnético: CARTÃO MAGNÉTICO', 'Origem da Venda: ORIGEM DA VENDA', 'Modalidade de Faturamento: MODALIDADE DE FATURAMENTO', and 'Limite de Crédito Solicitado: R\$ LIMITE DE CRÉDITO SOLICITADO'. At the bottom left, there is a field for 'CNPJ: CNPJ'.

Fonte: Software Pipefy.

3.4. Solicitação Cadastral

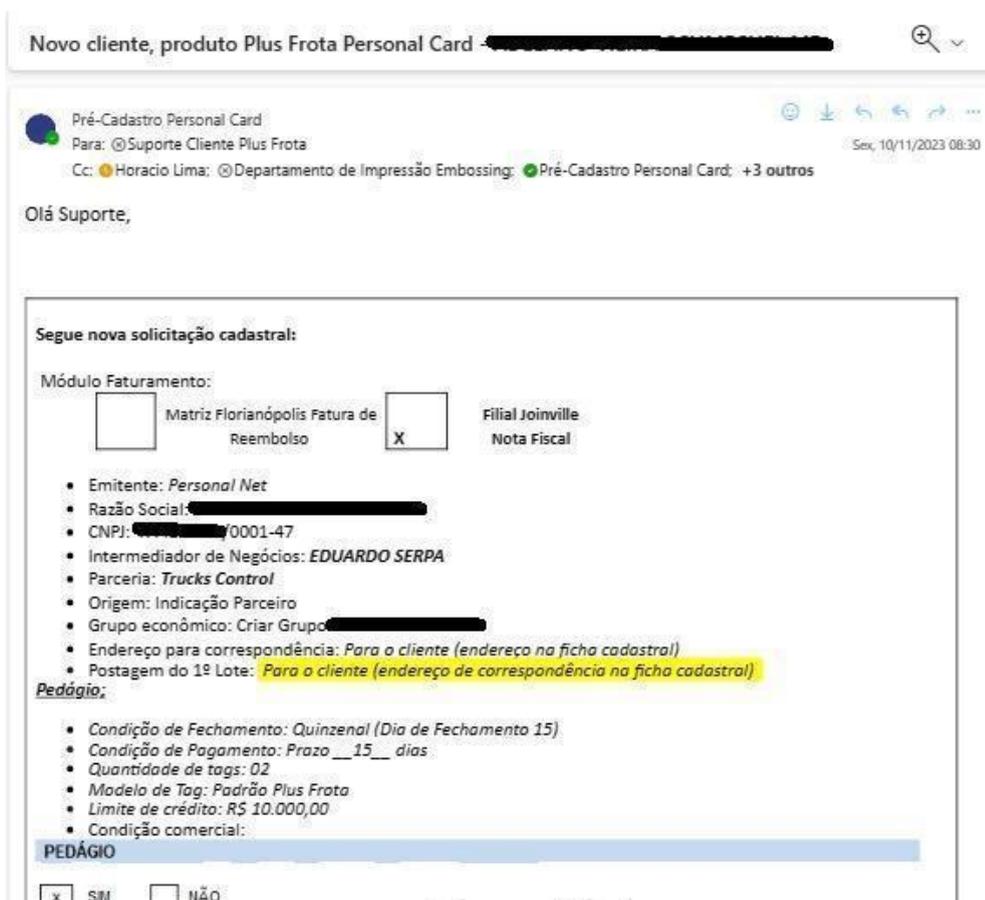
Nesta etapa de solicitação cadastral é onde ocorre o envio via e-mail das informações cadastrais do cliente para inclusão em nossa base, essas informações são enviadas ao setor de Gestão de relacionamento após todas as validações cadastrais serem concluídas, figura 8. O processo decorre quando o contrato é assinado pelas duas partes envolvidas, vendedor responsável (primeira parte) e responsável legal pela empresa (segunda parte), para que o progresso avance, os responsáveis pelo setor de Pré-Cadastro recebem uma notificação via e-mail sobre a finalização da coleta de assinatura eletrônica, a partir disso fazemos o *download* do contrato e a verificação se foi assinado corretamente.

Tendo em mãos o contrato assinado, vamos para a parte do envio das informações da solicitação cadastral. O envio ocorre via e-mail e nele constam as informações cadastrais da empresa, como:

- Razão Social;
- CNPJ;
- Modelo de Faturamento;
- Sistema de cartões (Pré-pago ou Pós-pago)
- Produto contratado;
- Prazo de pagamento;
- Vendedor Responsável;
- Endereço comercial;
- Endereço para envio de correspondência;
- Recorte (print) das condições comerciais;

Com isso, colocamos as pessoas envolvidas no cadastro como envio principal e em cópia colocamos responsáveis, como: gestor de venda, setor de *Embossing*, setor de Pré-Cadastro e vendedor. Após envio do e-mail, realocamos a pasta do cliente com todas as informações pertinentes a ele na pasta do setor de Gestão de Relacionamento, para que os responsáveis possam dar início no cadastro do cliente em nossa base.

Figura 9. E-mail de solicitação cadastral padronizado enviado ao setor de Gestão de Relacionamento

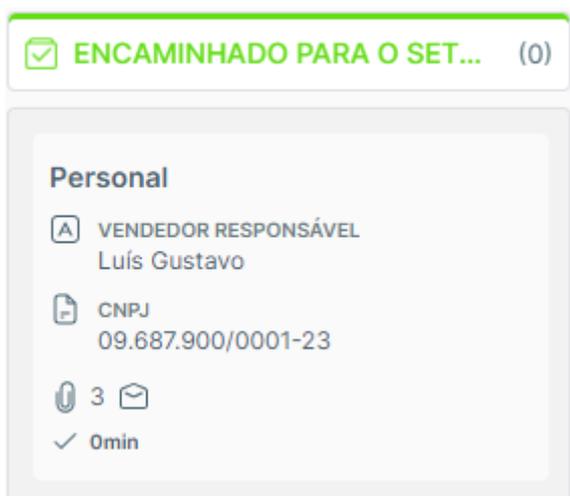


Fonte: E-mail Corporativo

Na modelagem do processo de solicitação cadastral, através da plataforma Pipefy, temos como intuito automatizar esta metodologia. A ideia é de quando o processo de assinatura seja finalizado, o responsável pela tarefa mova o 'Card' para a fase de 'Encaminhado para o setor de Gestão de Relacionamento' (Figura 9).

Desta forma, ao mover o 'Card' seja criada uma automação que envie as informações pertinentes de cadastro ao 'Pipe' do setor de Gestão de Relacionamento de acordo com o produto contratado, nessa automação podemos condicionar somente as informações importantes para o setor. Esta ideia modifica a atividade de solicitação cadastral, dado que automatizamos o processo ao invés de enviarmos e-mail para cada solicitação cadastral, diminuindo o envio de e-mails e menos erros no copiar e colar de informações na geração do e-mail.

Figura 10. Card na fase de Enviado para setor de Gestão de Relacionamento



Fonte: Software Pipefy.

3.5. Armazenamento de Dados

Essa atividade desenrola-se desde o início do andamento sobre um novo cliente em prospecção. Nela armazenamos os documentos e dados solicitados, conforme descritos na seção 3.1 de análise documental. Chegando ao fim do processo, adicionamos o contrato assinado à pasta do cliente e nomeamos ela com o nome da razão social. Desta maneira, realocamos a pasta que estava no diretório de Vendas para o diretório de Gestão de Relacionamento.

Ao utilizarmos a plataforma do Pipefy, essa atividade de armazenamento e gestão de dados e documentos não muda, em razão de que a empresa utiliza um armazenamento interno através de rede corporativa.

Perante o exposto, com a implementação da plataforma Pipefy é perceptível a modernização no processo de cadastramento de uma nova empresa na base de dados na Personal Net. Expus as cinco etapas que são realizadas no setor de Pré-Cadastro para a inserção de um novo cliente na base de dados.

Ao longo do capítulo três relatei a trajetória do processo antigo que utilizava *e-mails* na grande parte do andamento para uma mudança mais hábil e automatizada. Dentre a trajetória, observamos grandes mudanças não somente no processo, mas também na transformação do preenchimento das informações cadastrais de uma empresa, visto que no processo antigo era utilizado uma planilha em Excel e a partir do novo processo passa a ser um

formulário, que na seção 3.3 as informações preenchidas dentro do formulário são transformadas em um PDF. Na seção 3.4, vemos uma mudança de extremo destaque do processo antigo para o novo processo, em razão de que não será mais enviado *template* de e-mail, no qual eram construídos através de um copiar e colar que em algumas situações ocasionam erros caso o processo não fosse atribuído com atenção e concentração.

Na seção 3.1, temos uma grande mudança no processo de envio de novos clientes, pois no processo antigo, o vendedor encaminha *e-mail* com as informações da empresa, limite solicitado e demais documentações. Observando o novo processo, o vendedor irá informar e anexar todas as informações e documentações pertinentes ao formulário, tais mudanças diminuem o envio de *e-mails*.

Outro problema enfrentado é não responder o *e-mail* do histórico, pois se acaba perdendo a sequência e o histórico. Vejo que tais modernizações irão promover inúmeros benefícios, aprimoramento na comunicação e transparência dos processos internos, não somente para o setor de Pré-Cadastro, mas também para os demais departamentos da Personal Net.

4. CONCLUSÃO

Este relatório buscou relatar as atividades do dia a dia do setor de Pré-Cadastro, descrevendo a sugestão e implementação do software de gestão de processo Pipefy para o processo de prospecção de novos clientes no Grupo Personal Net, tal plataforma será de grande utilidade para os departamentos, a fim de mapear e organizar os processos internos de cada setor. Descrevo as atividades do setor de Pré-Cadastro com o enfoque no Pipefy, que opera no método *Kanban* e saliento que a disciplina de 5140-08429– Novos Modelos de Gestão foi essencial para a apropriação dos conhecimentos de modelos administrativos, pois me capacitou para aplicação deste software.

É exposto que a habilidade interpessoal e multifuncional do profissional de Secretariado Executivo é favorável para o mercado de trabalho, principalmente nos dias atuais, onde a tecnologia avança sem dar indícios de

que irá esmorecer. Portanto, o profissional tem de estar sempre se aperfeiçoando e se desenvolvendo, visto que a perspicácia do ser humano é insubstituível em mundo no qual vem sendo mais habitado pela tecnologia. No transcorrer do curso podemos ver o leque de possibilidades que podem ser atribuídas ao futuro profissional em Secretariado Executivo, que são capazes de instruir o discente para o mercado de trabalho.

Nota-se que no novo processo com a implementação do Pipefy não torna o ser humano dispensável e sim prescindível para a operação do processo, visto que sem o ser humano no controle dos processos não é possível que o progresso seja concluído, a tecnologia em si não é capaz de realizar tais atribuições, tendo em vista que somente o ser humano com o auxílio da tecnologia é hábil para tal realização, nós seres humanos temos habilidades de discernimento e senso crítico que nenhuma tecnologia seja capaz de igualar. Desta forma, ressalto que o ser humano continua sendo o centro do funcionamento das ocupações e que com o rápido avanço da tecnologia o ser humano consiga aperfeiçoar inúmeros compromissos, unindo o lado humano em conjunto com a gama de tecnologias.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Agenor Manoel de. O impacto da tecnologia no mercado de trabalho e as mudanças no ambiente de produção. **Evidência**, Araxá, n. 6, p. 153-172, 2010.

GRUPO PERSONAL NET. Sobre a Personal Card. **Personal Card**. Disponível em: <https://www.personalcard.com.br/site/sobre-a-personal-card/> Acesso em: 28 nov. 2023

LEAN INSTITUTE BRASIL. O que é Kanban e como fazer um sistema puxado? **Lean Org.** Disponível em: <https://www.lean.org.br/conceitos/62/o-que-e-kanban-e-como-fazer-um-sistema-puxado.aspx> Acesso em: 28 nov. 2023

NOLASCO, Rony Walter Paiva; GRAÇA, Vinícius Januário. Diversidade e benefícios do sistema *Kanban* e sua relação com o *just-in-time*. In **Anais do VII Simpósio de Engenharia de Produção de Sergipe (2015)**. Disponível em: <https://ri.ufs.br/bitstream/riufs/7764/2/KanbanRelacaoJustinTime.pdf>

OHNO, Taiichi. **Toyota Production System**. Portland, Oregon. Publisher: Diamond, Inc, 1988

OLIVEIRA, Francisco Estevam Martins de. Considerações sobre o sistema *Kanban*. **Rev. Cent. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 11, n. especial, p. 103-110. 2005.

PIZZA, William Roque. **A metodologia Business Process Management (BPM) e sua importância para as organizações**. 2012. 37f. Monografia (Graduação em Tecnologia em processamento de dados) Faculdade de Tecnologia de São Paulo, São Paulo, 2012.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. Governo dos algoritmos. **Revista de Políticas Públicas**, São Luis, v. 21. n. 1, p. 267 – 281, 2016 DOI <http://dx.doi.org/10.18764/2178-2865.v21n1p267-281>.