

# As Ciências Sociais Aplicadas e a Interface com vários Saberes



**Atena**  
Editora  
Ano 2020

**Wendell Luiz Linhares  
(Organizador)**

# As Ciências Sociais Aplicadas e a Interface com vários Saberes



**Atena**  
Editora  
Ano 2020

**Wendell Luiz Linhares  
(Organizador)**

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Diagramação:** Geraldo Alves

**Edição de Arte:** Lorena Prestes

**Revisão:** Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília  
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás  
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar  
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
Prof<sup>a</sup> Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
Prof<sup>a</sup> Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados  
Prof<sup>a</sup> Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof<sup>a</sup> Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

C569 As ciências sociais aplicadas e a interface com vários saberes  
[recurso eletrônico] / Organizador Wendell Luiz Linhares. – Ponta  
Grossa, PR: Atena Editora, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-978-3

DOI 10.22533/at.ed.783202801

1. Ciências sociais – Pesquisa – Brasil. I. Linhares, Wendell Luiz.

CDD 301

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

## APRESENTAÇÃO

A presente obra, ao abordar as diferentes interfaces das Ciências Sociais Aplicadas, reforça uma de suas características, a qual, cada vez mais vêm ganhando destaque no campo científico, sendo ela, a interdisciplinaridade. Neste sentido, o e-book intitulado “As Ciências Sociais Aplicadas e a Interface com vários Saberes”, configura-se numa obra composta por trinta e um artigos científicos, os quais estão divididos em três eixos temáticos. No primeiro eixo intitulado “Direito, Políticas Públicas, Representações Sociais e Mídia”, é possível encontrar estudos que discutem e apresentam aspectos relacionados tanto ao direito e os procedimentos penais, quanto ao processo de constituição, aplicação e avaliação de Políticas Públicas e a construção de Representações Sociais de sujeitos a partir de veículos midiáticos específicos. No segundo eixo intitulado “Administração, Marketing e Processos”, é possível verificar estudos que discutem diversos elementos que compõem a grande área da administração e como ocorrem determinados processos numa empresa. No terceiro eixo intitulado “Educação, Práticas Pedagógicas e Epistemológicas”, é possível encontrar estudos que abordam de maneira crítica, diferentes práticas pedagógicas e epistemológicas, promovendo assim, uma reflexão histórica e social sobre o tema. O presente e-book reúne autores de diversos locais do Brasil e do exterior, por consequência, de várias áreas do conhecimento, os quais abordam assuntos relevantes, com grande contribuição no fomento da discussão e avanço dos temas supracitados.

Portanto, é com entusiasmo e grande expectativa que desejo a todos uma boa leitura.

Wendell Luiz Linhares

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A ADMINISTRAÇÃO E O SURGIMENTO DA GESTÃO DE PESSOAS	
Adelcio Machado dos Santos Suzana Alves de Moraes Franco	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7832028011</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>11</b>
ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O INDICADOR ECONOMIC VALUE ADDED (EVA®): O VALOR NA PETROBRAS	
Renato Aikawa Ricardo Maroni Neto	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7832028012</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>27</b>
ANÁLISE DOS PROCESSOS INTERNOS E DO FLUXO DE INFORMAÇÕES NO SETOR DE RECEBIMENTO FISCAL EM UMA EMPRESA MULTINACIONAL	
Francisco Henrique dos Santos Silva Átila de Freitas Kaio de Freitas Araújo Marisa Mara Brito Nogueira Priscila Gomes de Araújo Vidal Freitas Samara Mírian Nobre de Castro	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7832028013</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>33</b>
ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NA, RAZÕES, PRÁTICAS E IMPACTOS NA INDÚSTRIA HOTELEIRA MADEIRENSE	
Luiz Pinto Machado António Almeida Carolina Ornelas	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7832028014</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>56</b>
BIG DATA E PROCESSO DECISÓRIO: CONCEITOS EM BUSCA DE SINTONIA VIVENCIAL NAS ORGANIZAÇÕES	
Augusto Sérgio da Silva Souza	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7832028015</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>68</b>
CADEIA PRODUTIVA DA PECUÁRIA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A MESORREGIÃO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	
Mauricio Galeazzi Medeiros de Farias	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7832028016</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>83</b>
CERVEJA ARTESANAL TIJUBINA: UMA APLICAÇÃO DE MARKETING NO LANÇAMENTO DE UM NOVO PRODUTO	
Layde Dayane Oliveira Pereira	

Liduina Lyane da Silva Oliveira  
Antônio Inácio da Silva Júnior  
Átila de Freitas  
Vivianne Freitas e Silva  
Sônia Maria Castro de Andrade  
Samara Mírian Nobre de Castro

**DOI 10.22533/at.ed.7832028017**

**CAPÍTULO 8 ..... 90**

**DESCENTRALIZAÇÃO, AUTONOMIA LOCAL E GOVERNANÇA TERRITORIAL:  
EVOLUÇÃO RECENTE EM PORTUGAL**

Ana Bela Santos Bravo  
Mário André Monteiro Pinto

**DOI 10.22533/at.ed.7832028018**

**CAPÍTULO 9 ..... 106**

**NEW ACCESS TO BOMBINHAS: COST AND BENEFIT ANALYSIS FOR EACH  
OPTION**

Rafael Pacheco dos Santos  
Lidiani Cristina Pierri

**DOI 10.22533/at.ed.7832028019**

**CAPÍTULO 10 ..... 116**

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, LOGÍSTICA EMPRESARIAL E DESEMPENHO  
ORGANIZACIONAL: APLICAÇÕES EM ORGANIZAÇÕES DOS SETORES DE  
ALIMENTOS E METALÚRGICO**

Anderson Correa Benfatto  
Roderval Fernandes Cypriano  
Gabriel Heme Alves  
Giovana Bortoluzzi da Silva  
João Victor De Menech Flor  
Juliéser Batista da Silva  
Renan Jeremias de Souza  
Guilherme Rafael  
Kellen Mestre de March  
Leonardo Pinho Krausburg  
Maria Joana Martins  
Miguel Antônio Pioner Scandolaro

**DOI 10.22533/at.ed.78320280110**

**SOBRE O ORGANIZADOR..... 134**

**ÍNDICE REMISSIVO ..... 135**

## ANÁLISE DOS PROCESSOS INTERNOS E DO FLUXO DE INFORMAÇÕES NO SETOR DE RECEBIMENTO FISCAL EM UMA EMPRESA MULTINACIONAL

Data de aceite: 17/01/2020

Data de submissão: 29/10/2019.

### Francisco Henrique dos Santos Silva

Faculdade Vidal (FAVILI)

Limoeiro do Norte-CE

<http://lattes.cnpq.br/9312282243915029>

### Átila de Freitas

Faculdade Vidal (FAVILI)

Limoeiro do Norte-CE

<http://lattes.cnpq.br/8653669021260774>

### Kaio de Freitas Araújo

Faculdade Vidal (FAVILI)

Limoeiro do Norte-CE

<http://lattes.cnpq.br/9072778166410765>

### Marisa Mara Brito Nogueira

Faculdade Vidal (FAVILI)

Limoeiro do Norte-CE

<http://lattes.cnpq.br/0951604252905202>

### Priscila Gomes de Araújo Vidal Freitas

Faculdade Vidal (FAVILI)

Limoeiro do Norte-CE

<http://lattes.cnpq.br/8740050053511265>

### Samara Mírian Nobre de Castro

Faculdade Vidal (FAVILI)

Limoeiro do Norte-CE

<http://lattes.cnpq.br/7975719634008057>

**RESUMO:** Considerando a importância da

eficiência na passagem de informações, proporcionando eficácia dos processos e vantagens competitivas no mercado. Considera-se as informações, objetivas e tempestivas, essenciais para a tomada de decisões. Dessa forma, o presente estudo apresenta uma análise dos processos internos e do fluxo de informações no setor de recebimento fiscal em uma empresa multinacional, abordando os impactos de possíveis falhas e os principais problemas observados no decorrer de 1 (um) ano de análise. Esta análise objetiva propor possíveis melhorias a partir da geração de novas ideias que possibilitem aumentar a eficiência dos processos e gerar mais rapidez no fluxo de informações.

**PALAVRAS-CHAVE:** Eficiência, Eficácia, Processos, Fluxo de informações.

### INTERNAL PROCESS AND INFORMATION FLOW ANALYSIS ON A TAX DEPARTMENT IN A MULTINATIONAL COMPANY

**ABSTRACT:** Considering the importance of efficiency in the process of sharing information, providing the effectiveness of the process and competitive advantage in the job market. Taking in consideration precise and relevant information that are vital in the decision making process. Thus, the present paper features an analysis of the internal process regarding the information

flow in a tax department of a multinational company, approaching the possible damage and failures in the process as well as the main problems over a year. The analysis has by objective to provide great improvement through new ideas that may increase the efficiency of the process and generate faster information flow.

**KEYWORDS:** Effectiveness, Efficiency, Organizational Process, Information Flow.

## 1 | INTRODUÇÃO

Mudanças em aspectos globais e novas tecnologias impactam diretamente em todos os processos de uma organização. As informações precisam ser mais claras, objetivas e tempestivas. Os processos internos necessitam serem executados com foco na eficiência e rapidez e com a menor quantidade de erros possíveis.

Dentre os fluxos que impactam nos processos, a informação torna-se um bem valioso, pois um erro pode ocasionar distintos impactos em setores diferentes. Parafraseando Jones e Silva (2012), processos podem ser definidos como atividades sequenciais coerentes com um significado único, agregando valor a organização ou até mesmo a visão do cliente. Com isso pode-se perceber que processos bem definidos e elaborados podem e impactam diretamente na qualidade do produto ou serviço prestado.

Com isso, o presente documento estuda o modelo de processos internos e de informação do recebimento fiscal de uma indústria multinacional com filial no Estado do Ceará, que optamos mantê-la no anonimato, e seus impactos nos setores envolvidos. Observando a importância das informações e o fluxo informacional elevado de uma indústria multinacional, sendo o recebimento fiscal responsável por: alimentação do sistema com informações; recebimento fiscal de materiais; selagem de notas fiscais; faturamento de notas fiscais de materiais como devoluções, remessas, avarias, transferências, anulações, outras saídas e etc., suscita-se uma problemática interessante: qual o impacto que o fluxo de informações do recebimento fiscal de uma empresa multinacional pode acarretar nos setores próximos?

Este estudo tem como objetivo geral apresentar e analisar o modelo e fluxo da passagem das informações dentro desta filial da indústria multinacional em questão, entre os anos de 2018 e 2019, e propor possíveis melhorias. Buscando esta compreensão, podemos elencar também alguns objetivos específicos: observar e compreender os fluxos das informações, interpretar e estruturar fluxogramas dos processos e analisar e apresentar possíveis falhas nos processos.

## 2 | METODOLOGIA

Metodologicamente o presente estudo se constrói com uma abordagem

qualitativa com sua natureza de cunho exploratório, descritivo e explicativo. Segundo Gerhardt e Silveira (2009) a pesquisa qualitativa não se preocupa com apresentações numéricas, mas com compreensão de um determinado assunto, grupo social ou organização.

Utilizamos um método exploratório com o intuito de familiarizar-se com o problema e torná-lo visível; descritivo, pois necessitamos de informações sobre o que desejamos pesquisar; e explicativo pois almejamos identificar fatores que ocasionam um determinado fenômeno. (GERHARDT E SILVEIRA, 2009).

Metodicamente estruturamos o estudo com as seguintes etapas: (1) coleta de dados através de 1 (um) ano de observação do ambiente de trabalho dos funcionários do setor de recebimento fiscal; (2) compreensão do funcionamento do fluxo de processos de informações; (3) apresentação dos processos através de fluxograma, para melhor compreensão e apresentação dos elementos envolvidos; (4) exposição e demonstração dos problemas possíveis e existentes em todo o fluxo de informações.

### 3 I RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verifica-se durante o período de 1 (um) ano, 16 de abril de 2018 à 16 de abril de 2019, que cada processo funciona de uma determinada forma, e são divididos em 4 (quatro) grandes grupos: (I) Recebimento de notas fiscais de materiais para uso e consumo; (II) recebimento de notas fiscais de matérias primas; (III) recebimento de notas fiscais de serviço; (IV) e faturamento de notas fiscais de materiais para conserto e bonificações. Entretanto optamos para esta análise pela demonstração dos processos de recebimento de notas fiscais de materiais para uso e consumo, devido envolver o processo de forma completa e abordar a maioria dos possíveis problemas nos outros grupos.

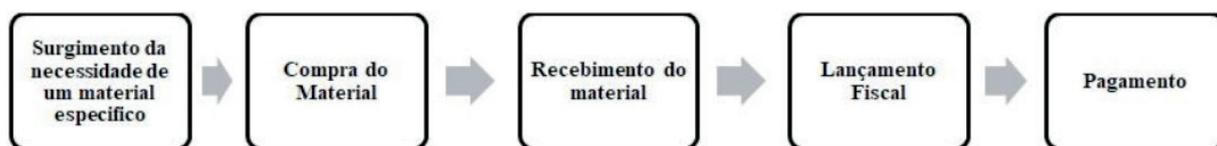


Imagem 1 - Fluxo das passagens de informações do processo de compra de materiais para uso e consumo.

Fonte: construção dos autores.

#### 3.1 Surgimento da necessidade de um material específico

No início do processo há o surgimento da necessidade de um produto específico. É feita uma solicitação de compra, através do sistema, entendendo-se que existe um item cadastrado e uma descrição para uso do mesmo como pré-requisito para a próxima etapa, assim a solicitação é criada e enviada ao gestor responsável, onde

o mesmo deve estar ciente do uso do material e do custo que será alocado em seu setor.

### **3.2 Compra do material**

A solicitação é enviada ao setor de compras onde um colaborador da empresa, especializado na utilização do material solicitado, irá pesquisar no mercado, negociar com o fornecedor e realizar o pedido de compra, que será enviado para o gestor do setor de compras e, dependendo do valor e material, pode ser enviado ao gerente geral da fábrica ou presidente da empresa. Após a aprovação de todos inicia-se a próxima etapa: o recebimento do material.

### **3.3 Recebimento do material**

O material é enviado para o setor de destino e a nota fiscal é entregue ao setor de recebimento fiscal, passando por uma análise e verificação de compatibilidades das informações. Após a análise, dão-se as primeiras informações ao sistema sobre a nota, seguido da emissão da ficha cega (documento utilizado para conferência de quantidade) que será enviada ao setor do almoxarifado.

Após a entrada do motorista com o automóvel na fábrica, o almoxarifado verifica o material e informa na ficha cega a quantidade real enviada pelo fornecedor e essa informação é enviada ao setor de recebimento fiscal, onde será finalizado o processo de recebimento.

Os assistentes fiscais verificam a quantidade entregue no almoxarifado e a quantidade descrita na nota e repassa ao sistema. Entendendo-se que não existe divergência de informações, assina-se a confirmação do recebimento e autoriza-se a saída do motorista com o automóvel da fábrica, finalizando o processo de recebimento.

### **3.4 Lançamento fiscal**

Após o recebimento do material, a nota fiscal, contendo as informações que serão utilizadas para alimentar o sistema integrado da indústria, fica sobre a posse dos assistentes fiscais que são responsáveis por analisar diversas informações como impostos, alíquotas, base de cálculos, natureza de operações fiscais, entre outras. Após esta análise, alimenta-se o sistema com todas as informações. Essas informações ficam disponíveis aos interessados sendo também enviadas, conforme sua relevância e pertinência, para cada setor da empresa.

### **3.5 Pagamento**

Após o lançamento fiscal apresenta-se a etapa de pagamento devido a finalização do processo, onde as notas são digitalizadas e disponibilizadas na pasta integrada da organização. Entretanto serve, não somente para extração de boletos pelo financeiro para efetuação de pagamento, mas também como fonte de pesquisa de dados brutos e primários, conferência de impostos, verificação do ticket de pesagem pelo PCP (setor de Planejamento e Controle de Produção), dentre outros. Os dados serão utilizados por diversos setores.

Nesse processo, os setores que recebem também analisam os dados contidos no sistema que serão processados e transformados em novas informações que serão utilizadas para fins específicos, influenciando diretamente a tomada de decisão.

### 3.6 Possíveis problemas observados

Apesar de o processo parecer bastante eficiente, o mesmo não é eficaz, pois depende da realização de procedimentos manuais que podem ocasionar falhas e algumas divergências nas informações, intempestividade das mesmas, demora em determinados momentos do processo, dentre outras problemáticas.

Iniciando o processo, as duas primeiras etapas não costumam apresentar elevados índices de falhas nas informações, mas ocorre demora no processo devido a aprovação da solicitação, cadastro de novos itens, demora no envio da solicitação ao setor de compras, pesquisa de mercado e negociações com fornecedores e demora na aprovação de pedidos de compra devido elevados número de aprovadores. Esses problemas de atraso poderiam ser evitados com informes no e-mail, sendo o próprio sistema (*software*) responsável pelos envios.

A maioria dos problemas percebidos encontra-se no processo de análise das informações entre nota e pedido de compra. Observa-se muitas vezes, divergências nas informações como: valores incorretos; quantidade em demasias; pedidos não aprovados; dentre outros específicos.

Valores incorretos: acontece devido aos descontos inclusos no pedido, mas não na nota, gerando atrasos com recusa da nota e o faturamento de uma nota substituta; Arredondamento de valores no sistema: a diferença, mesmo de centavos, impede a continuidade de processos; Inclusão de impostos como IPI (imposto sobre produtos industrializados) indevidamente no pedido; Mudança de base cálculo quando a negociação é feita em dólares ou em outra moeda estrangeira.

Quantidade em demasias: esse problema reflete no anterior, valores divergentes, pois quanto mais produtos enviados, mais caro será o valor. Assim, observamos que quando isso acontece podem ser geradas duas situações: primeiro pode ocorrer do setor de almoxarifado decidir ficar com a quantidade a mais, forçando o setor de compras a refazer o pedido de compra que cairá novamente para aprovação, gerando

atrasos nos processos; como segunda situação, que ocorre com mais frequência, o almoxarifado opta por não receber o material em demasia, o recebimento fiscal recusa a nota, envia ao fornecedor e solicita uma nova nota com quantidades corretas.

Pedidos pendentes de aprovação - este problema é basicamente caracterizado pelos seguintes motivos: atraso nas aprovações, devido a elevada quantidade de aprovadores; envio do pedido, antes de sua aprovação, ao fornecedor, levando a interpretação da necessidade do envio do material; materiais de urgência, que são informados aos fornecedores antes mesmos de serem feitos os pedidos de compra.

Esses problemas refletem nos próximos processos e voltam a acontecer novamente, impactando diversos setores e ocasionando atrasos nas informações, necessitando de uma visão holística do processo, como abordada neste documento, para o possível surgimento de ideias de implementações e mudanças para alcançar melhorias.

#### 4 | CONCLUSÃO

Percebendo-se que existem outros processos, outras informações e outros problemas que, a primeira instância, o presente trabalho foi incapaz de abordar, e as consequências de atrasos e erros na informação que geram diversas dificuldades em todos os setores próximos, verifica-se a necessidade de outros trabalhos sobre o mesmo contexto e temática, na mesma empresa, com o objetivo de agilizar e tornar mais eficiente os processos de fluxo de informações, acarretando a eficácia na tomada de decisão.

#### REFERÊNCIAS

CARDOSO, Gheisa Zuccari, SILVA, Reinaldo Ramos. **Mapeamento do fluxo de recebimento de materiais em uma indústria automobilística do sul fluminense**. AEDB. Rio de Janeiro, RJ. 2015.

FREITAS, Gabriela Lucilla. **Padronização de processos internos de uma empresa especializada em software livre**. UNIVATES. Lajeado, RS. 2016.

GERHARDT, Tatiana Engel, SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. UFRGS. Porto Alegre, RS. 2009.

JONES, Graciela Dias Coelho, SILVA, Vanessa Ramos da; **Análise do gerenciamento do processo de recebimento e arquivamento de documentos fiscais em uma empresa prestadora de serviços contábeis mineira**. UFU. Uberlândia, MG. 2102.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Administração 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 62, 65, 66, 82, 83, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 101, 102, 118, 119, 122, 131

### B

Big data 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66

Bombinhas 105, 106, 107, 108, 111, 113, 114

### C

Cadeia produtiva 67, 68, 69, 71, 73, 76, 77, 79, 80, 81, 122

Cost estimation 105, 106, 108, 112, 113, 114

Criação de valor 11, 13, 24, 25

### D

Descentralização 89, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104

### E

Eficácia 27, 32, 93, 102

Eficiência 2, 27, 28, 38, 39, 56, 92, 102, 125

EVA 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 23, 24, 25, 26

Evolução 1, 2, 3, 50, 89, 90, 91, 94, 97, 98, 99, 102, 103, 122, 130

### F

Finanças corporativas 11

Finanças locais 89, 90, 94, 96, 97, 102, 103, 104

Fluxo de informações 27, 28, 29, 32

### G

Gestão de pessoas 1, 8, 9, 10

Governança territorial 89, 90, 91, 93, 100, 102, 104

### H

Hotelaria 37, 50, 52

### I

Inovação 6, 7, 53, 82, 92, 102, 103, 118, 119

### M

M 25, 50, 52, 53, 65, 66, 80, 81, 103, 104, 114

Madeira 33, 34, 35, 36, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 94, 95

Marketing 25, 38, 82, 83, 84, 88

Minimum travel time 105, 106, 107, 111, 112, 113

Mobility 105, 110, 113

## **N**

Novo produto 82, 83, 84, 88

## **O**

Organizações 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 38, 55, 56, 57, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 83, 93, 115, 117, 118, 119, 122, 123, 131

## **P**

Pecuária 67, 68, 69, 71, 73, 75, 76, 77, 78, 80

Petrobras 11, 12, 13, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25

Planejamento 31, 66, 82, 84, 104, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 128, 129, 130, 131

Processo decisório 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 65, 66

Processos 7, 9, 27, 28, 29, 31, 32, 35, 55, 57, 60, 62, 63, 74, 90, 92, 102, 120, 122

## **R**

Rio grande do sul 67, 68, 69, 70, 71, 73, 75, 76, 78, 79, 81, 101

## **S**

Sustentabilidade ambiental 33, 34

## **T**

Time execution estimation 105, 112, 113

Turismo sustentável 34, 36, 37, 38, 39, 49, 51, 52, 53

 **Atena**  
Editora

**2 0 2 0**