

Renata Alexandra Castro Guedes

**MAPEAMENTO E AUDITORIA DOS PROCEDIMENTOS
UM ESTUDO DE CASO APLICADO À E-GOI**

Relatório de Estágio Profissional para obtenção do grau de Mestre em
Gestão de Empresas

Orientador: Especialista Bruno Miranda Aves Pereira

Instituto Superior de Administração e Gestão

PORTO, ABRIL DE 2021

Declaração de honra

Eu, Renata Alexandra Castro Guedes, abaixo assinada, estudante do mestrado em Gestão de Empresas do Instituto Superior de Administração e Gestão, com o n.º 191260002, declaro por minha honra que o presente trabalho académico foi elaborado exclusivamente por mim, e respeita os direitos de autor e não contém qualquer plágio.

Por ser verdade e me ter sido solicitada apresento esta declaração que vai assinada por mim.

Porto, 07/05/2021

Renata Alexandra Castro Guedes

Resumo

O relatório de estágio tem como objetivo proporcionar à E-goi o mapeamento dos processos relacionados com o tratamento documental de suporte aos pedidos de pagamento bem como algumas sugestões de melhorias.

A documentação dos processos ou *workflow*, vai permitir à empresa acolhedora a identificação de possíveis erros e melhorias, como também obter um histórico das alterações efetuadas nestes mesmos processos.

Tendo este objetivo em vista e ainda com o foco no alcance do motivo para a realização do presente estágio, o trabalho divide-se na análise de três aspetos essenciais.

Num primeiro ponto, é realizado um mapeamento dos processos relacionados com o tratamento documental de pedidos de pagamento e a sua submissão na aplicação interna da empresa. Pretende-se assim obter um conhecimento detalhado de todas as ligações existentes no *workflow* internamente designado por “ADM - Tesouraria”, os mais diversos procedimentos para cada tipo de documento, bem como as ligações existentes entre os dois *softwares* utilizados no departamento, o Bitrix, na Gestão documental e o Cloudware na Contabilidade.

No segundo especto, é realizado uma auditoria aos processos relacionados com o próprio departamento. Com isto pretende-se aferir se os procedimentos adotados são os indicados ou carecem de melhorias. Esta abordagem permite à empresa ter uma visão mais ampla, obter um maior conhecimento sobre o processo no seu todo e por fim identificar aspetos a serem melhorados trazendo a máxima eficiência na normal laboração do departamento.

Por último, é efetuada uma análise à vertente fiscal, com incidência nos clientes e fornecedores europeus e intracomunitários.

Palavras-chave: Mapeamento de processos, Workflow, Auditoria Interna, Auditoria Operacional.

Abstract

The internship report aims to provide E-goi with the way to depict processes related to document treatment in support of payment requests as well as some suggestions for improvements.

The documentation of the processes or workflow will allow the host company to identify possible errors and improve, as well as obtain a history of the changes made in these same processes.

With this in mind and still focusing on achieving the reason for this internship, the work is divided into the analysis of three essential aspects.

First, a mapping of the process related to the treatment of documents pertaining to payment requests and their submission in the company's internal application is carried out. Its intent is to obtain a detailed knowledge of all the links existing in the workflow internally called "ADM - Tesouraria", the most diverse procedures for each type of document, as well as the links between the two software's used by the department, Bitrix, in Document management and Cloudware in Accounting.

Then, an audit is carried out on the department itself. This is intended to assess whether the procedures adopted are the ones needed or require improvement. This approach allows the company to have a broader view, obtain greater knowledge about the process as a whole and finally identify aspects to be improved and bring maximum efficiency in the day-to-day operation of the department.

Lastly, an analysis is made on the tax side, focusing on European and intra-Community customers and suppliers.

Keywords: Process mapping, Workflow, Internal Audit, Operational Audit.

Lista de Abreviaturas e Siglas

ADM - Administrativo

AFT – Ativos Fixos Tangíveis

AI – Ativos Intangíveis

BPI – Banco Português de Investimento

CC – Centros de Custos

CCS – Contabilista Certificada Sénior

CEE – Comunidade Económica Europeia

CGD – Caixa Geral de Depósitos

DPP – Documento de Pagamento Parcial

DRI – Declaração de Remunerações por Internet

ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial

EU – Europa

FCT – Fundo de Compensação do Trabalho

FGCT – Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho

FR – Fatura Recibo

FSE's – Fornecimentos e Serviços Externos

FT – Fatura

GE's – Grandes Empresas

ID – Identificação Digital

IID – Investigação, Inovação e Desenvolvimento

IRC – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

IRN – Instituto dos Registos e do Notariado

ISAG – Instituto Superior de Administração e Gestão

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

MMS – Multimedia Messaging Service

NC – Nota de Crédito

NIF – Número de Identificação Fiscal

PHP – Hypertext Preprocessor

PME's – Pequenas e Médias Empresas

RH – Recursos Humanos

SAAS – Software as a Service

SAFT – Standard Audit File for Tax Purposes

SMS – Short Message Service

SS – Segurança Social

VIIES – Sistema de Intercambio de Informação sobre o IVA

UE – União Europeia

Lista de Quadros e Figuras

Tabela 1 - Tipologia dos Documentos	22
Tabela 2 - Legenda das opções do Workflow	44
Figura 1 - Procura económica da auditoria.....	3
Figura 2 - Organograma da E-goi, Lda.....	11
Figura 3 - Principais prémios da E-goi, Lda.....	11
Figura 4 - Organograma do Departamento Financeiro & Recursos Humanos.....	13
Figura 5 - Página principal do Bitrix.....	19
Figura 6 – Ecrã exemplar das tarefas.....	20
Figura 7 - Menu Principal do Bitrix.....	23
Figura 8 - Formulário Inicial do ADM - Tesouraria	23
Figura 9 - Opções do campo "Empresa"	24
Figura 10 - Tarefa da criação de um Novo Fornecedor	25
Figura 11 - Opções do campo "Tipo de Documento"	26
Figura 12 - Opções do campo "Categoria de Despesa"	27
Figura 13 - Opções do campo "Método de Pagamento"	28
Figura 14 - Tarefa "Corrigir o Método de Pagamento".....	28
Figura 15 - Fluxograma do Primeiro Passo	31
Figura 16 - Tarefa "Anexação da Fatura	32
Figura 17 - Fluxograma do Primeiro Passo do Documento de Pagamento Parcial.....	33
Figura 18 - Tarefa "Validação do Documento".....	35
Figura 19 - Tarefa "Efetuar o Pagamento".....	36
Figura 20 - Fluxograma Parcial das Faturas Proforma	37
Figura 21 - Tarefa "Anular o Documento não Validado"	38
Figura 22 - Tarefa "Validação do IVA do Documento"	39
Figura 23 - Fluxograma do Terceiro Passo	40
Figura 24 - Fluxograma do Quinto Passo.....	41
Figura 25 - Fluxograma do Processo de Passagem para o Cloudware	43

Anexos e Apêndices

Anexos

1. Fluxogramas:.....	692
1.1 Fluxograma do workflow das Devoluções a clientes - Notas de Crédito ou Anulação da Fatura	692
1.2 Fluxograma do workflow dos Documentos de Pagamento Parcial	703
1.3 Fluxograma do workflow da Encomenda ou Fatura Proforma	714
1.4 Fluxograma do workflow das Faturas, Faturas-Recibo, Notas de Crédito e Documentos de Pagamento - sem Fatura.....	725
2. Questionários	736
2.1 Questionário sobre o Mapeamento dos processos.....	736
2.2 Questionário relativo à Auditoria Interna:	758

Índice

Declaração da honra	
Resumo	i
<i>Abstract</i>	ii
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	iii
Lista de Quadros e Figuras	v
Anexos e Apêndices	vi
Anexos	vi
1. Introdução.....	1
2. Enquadramento técnico e científico	3
2.1. Auditoria Geral.....	3
2.2. Auditoria Operacional e de Processos	4
2.3. Mapeamento de processos.....	5
2.4.1. Transações Nacionais.....	7
2.4.2. Transações Intracomunitárias e Europeias	8
2.4.3. Transações para fora da Europa.....	9
3. Diagnóstico da empresa e a sua problemática.....	10
3.1. Apresentação da empresa.....	10
3.2. Problemática	14
4. Metodologia, Atividades desenvolvidas e Contributos para a E-goi.....	15
4.1. Metodologia.....	15
4.2. Atividades desenvolvidas e Contributos para a E-goi	16
5. Resultados.....	18
5.1. Mapeamento dos Processos	18
5.1.1. Sistemas Utilizados.....	18
5.1.1.1. Bitrix	18
5.1.1.2. Cloudware	21

5.1.2. Documentos.....	21
5.1.3. Pedidos de Pagamento.....	23
5.1.3.1. Formulário Inicial.....	24
5.1.4 Mapa dos Processo do ADM - Tesouraria.....	30
5.1.5. Sugestões de Melhoria.....	44
5.2. Auditoria Interna.....	47
5.2.1. Ambiente de Controlo.....	47
5.2.2. Procedimentos de Controlo.....	48
5.2.3. Levantamento do Controlo Interno por áreas.....	49
5.2.3.1. Procedimentos Contabilísticos e Financeiros.....	49
Receção de Documentos.....	49
Validação de Documentos.....	49
Pagamento de Documentos.....	49
Contabilização de Documentos.....	50
Declarações.....	51
Encerramento de Contas.....	52
5.2.3.2. Gestão da Tesouraria.....	53
Contas Bancárias.....	53
Caixa.....	54
Pagamentos.....	54
Recebimentos.....	55
Reconciliações Bancárias.....	55
Conclusões e Recomendações.....	56
5.2.3.3. Compras de Bens e Serviços.....	56
Conclusões.....	57
5.2.3.4. Prestações de Serviços e Dívidas a Receber.....	57
Prestações de Serviços.....	57

Dívidas a Receber	58
Conclusões e Recomendações.....	58
5.2.3.5. Gestão de RH e Gastos com Pessoal.....	58
Contratações	59
Remunerações	60
Formações.....	60
Motivação	60
Outros aspetos importantes	61
Conclusões e Recomendações.....	61
5.2.3.6. Clientes e Fornecedores.....	62
Validação.....	62
6. Conclusão.....	64
Referências Bibliográficas.....	66
Anexos.....	69

1. Introdução

O presente relatório de estágio profissional enquadra-se no âmbito da obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas do Instituto Superior de Administração e Gestão (ISAG), o qual foi realizado entre 7 de setembro de 2020 e 31 novembro de 2020, na E-goí.

A E-goí é uma empresa com um crescimento exponencial em termos de Recursos Humanos e Volume Documental, pelo que, após uma fase de consolidação de estratégia e metodologias internas, se encontra na fase da implementação de automatização de processos, entre os quais a transferência do arquivo físico para digital. Assim sendo, o tema explorado no presente estágio, procurou dar um contributo qualitativo e corretivo a um dos processos em implementação.

O trabalho desenvolvido insere-se nas áreas da gestão documental e da auditoria, e pretende apresentar soluções ou sugestões de melhoria que visem contribuir para a evolução do processo de Gestão Documental - Pagamentos, especificamente o workflow “ADM - Tesouraria”, do Departamento Financeiro e RH.

Definido o objetivo, os trabalhos iniciaram-se através do mapeamento do *workflow* internamente designado por “ADM - Tesouraria”. Com este levantamento a empresa tem acesso a uma ampla visão do processo, das suas fragilidades e ainda tirar partido do potencial da existência de um histórico das mudanças efetuadas ao *workflow* e as razões para a sua ocorrência.

Após o mapeamento dos processos, os mesmo são analisados, tendo por base a Auditoria Interna, em que serão criticados os processos tanto do *workflow* como do departamento Financeiro.

No que respeita à estrutura do trabalho, este está dividido em seis capítulos.

No primeiro capítulo é efetuado um enquadramento técnico e científico que aborda os tópicos sobre o mapeamento dos processos, da auditoria interna e operacional e da fiscalidade nas transações intracomunitárias e com países terceiros, assim como do arquivo digital.

Nos dois capítulos seguintes é apresentada a E-goí e o departamento no qual foi realizado o estágio, a identificação da problemática presente na empresa, as atividades que foram desenvolvidas para que fosse possível a realização do trabalho e, por fim, apresentados os contributos que surgiram na elaboração do relatório.

O quarto capítulo centra-se nas metodologias utilizadas para a obtenção de informações sobre a empresa, o tema e os procedimentos.

No quinto capítulo apresentam-se os resultados do estágio e da investigação. Este capítulo subdivide-se em: Processos Mapeados do Workflow “ADM - Tesouraria” e Auditoria Interna. No subcapítulo “Processos Mapeados do ADM” são apresentados os sistemas utilizados no departamento, detalhada a forma como os processos deste *workflow* funcionam e como se interligam dependendo da informação imputada num formulário inicial. Já no subcapítulo “Auditoria Interna” são analisados os processos do departamento, alargando a perspetiva de um único *workflow* para alguns dos procedimentos contabilísticos e financeiros, de gestão da tesouraria, de compras e de faturação, alguns procedimentos da gestão de RH, de clientes e de fornecedores da E-goi e por fim o arquivo digital.

No sexto capítulo é efetuada uma reflexão introspetiva do trabalho realizado na E-goi e da realização do presente relatório.

Por fim no sétimo capítulo é apresentada a conclusão do trabalho.

2. Enquadramento técnico e científico

2.1. Auditoria Geral

Ao apontarmos para a temática da auditoria geral, temos que inicialmente determinar seu surgimento e importância histórica no mundo moderno. O seu surgimento deu-se através da necessidade de comprovar os registos contabilísticos, devido ao crescimento das empresas, o aparecimento das sociedades anónimas, a utilização de capitais alheios nas empresas, o controlo do Estado sobre as empresas particulares e a movimentação capitais de e para empresas multinacionais.

A auditoria atualmente consiste na verificação da veracidade da informação contida nas demonstrações financeiras e historicamente surge na Europa já no século XIX. Até então, conforme aponta KNECHEL (2001) *“A auditoria era utilizada pelos indivíduos mais ricos e com grande dispersão dos seus activos, que necessitavam de saber se estes eram adequadamente mantidos e utilizados e não negligenciados pelas pessoas a quem eram confiados”*.

Desta forma, as auditorias eram apenas utilizadas para detecção de fraudes e, portanto, cabia ao auditor a responsabilidade pela descoberta e seu desempenho poderia ser medido caso não fossem descobertas fraudes ou mesmo encobertas pelo auditor. Tal prática pode ser verificada até o início do século XX, onde surgem as sociedades anónimas e para que todo o processo seja isento e real a situação da empresa são criados mecanismos para que possa ter-se certeza de que a informação fornecida aos acionistas e aos credores correspondia realmente à situação económica e patrimonial da empresa.

Schragle (2003) aponta que o objeto da auditoria é o conjunto de todos os elementos do controlo do património, os quais compreendem registos contabilísticos, papéis, documentos, fichas, arquivos e anotações que comprovem a veracidade dos registos e a legitimidade dos atos da

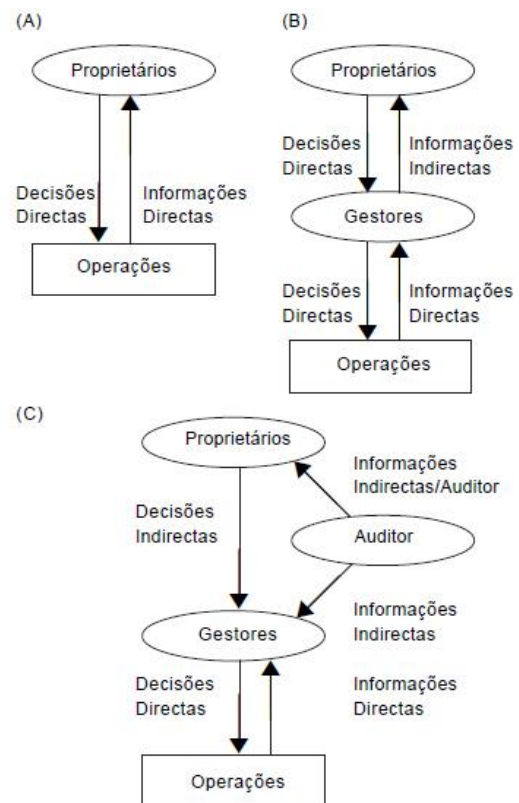


Figura 1 - Procura económica da auditoria (Fonte: Knechel, W., R. (2001))

administração, bem como, a sua sinceridade na defesa dos interesses patrimoniais. Dessa forma, podemos verificar que a finalidade da auditoria não é apenas a de confirmar a existência dos registos e a veracidade dos comprovantes, mas também, julgar a moralidade do ato praticado.

Portanto, o objetivo de uma auditoria não se limita ao simples ato de verificar se os registos contabilísticos estão íntegros, mas também ao simples ato de supervisionar e conferir se estão de acordo com as normas existentes. O autor aponta ainda, que um plano de auditoria consiste em primeiro compreender e verificar uma organização para atingir seus objetivos, ou seja, é uma série de medidas tomadas de acordo com a estrutura da organização e analisadas sob os princípios e princípios geralmente aceitos.

No caso da empresa acolhedora, verificou-se que não possui nenhuma estrutura específica de auditoria/controlo interno, apresentando somente um controlo na monitorização dos processos. Como ponto de partida do estágio, foram desenvolvidas tarefas em áreas importantes de uma empresa. Ao abordarmos a temática da auditoria, foi possível verificar que a realização de uma auditoria numa empresa deve ser efetuada respeitando todos os procedimentos e fluxos de forma a não haver uma validação falhada ou mesmo que não apresente a real situação.

2.2. Auditoria Operacional e de Processos

A Auditoria Interna de Processos nas organizações pode ser entendida como uma ferramenta de apoio à gestão através da avaliação, melhoria e do fortalecimento de fluxos de processos organizacionais e dos controlos internos efetivos e aplicáveis (Pamponet, 2009).

Meira, L., & Peixoto (2017) defendem que em todo o mundo, empresas de todas as dimensões que estão presentes no comércio internacional, devem preparar-se para as oportunidades de negócios com uma estrutura sólida e abordar todas as questões relevantes a serem identificadas na negociação, a partir da realização de uma auditoria eficaz e eficiente.

Ainda de acordo com os autores, uma auditoria operacional pode vir a revelar o uso ineficiente de recursos ou mesmo o desperdício de capital. Os auditores podem testar os recursos desperdiçados e analisar os processos utilizados.

A parte administrativa pode ser igualmente revista durante o processo de auditoria operacional, sendo estas áreas que podem aumentar os custos ao terem um fluxo de trabalho inadequado.

“Os processos de negócio internos lentos podem atrasar as operações críticas de geração de riqueza. Os auditores, muitas vezes, determinam os principais pontos de fraqueza do sistema através das auditorias operacionais” (Meira, L., & Peixoto, 2017, pag15).

A auditoria de processos é uma avaliação das práticas de negócios de uma organização. A premissa é que o processo estabelecido foi considerado, aprovado e trará o desempenho e a segurança necessários ao empreendimento.

Portanto, a sua responsabilidade é avaliar se o processo descrito foi seguido, se as pessoas envolvidas possuem os conhecimentos necessários para a execução da atividade, se a tecnologia utilizada atende às necessidades do negócio e se o processo atingiu o desempenho esperado.

Podemos ainda definir, que a auditoria de processos consiste num processo contínuo de avaliação das ações, procedimentos e métodos inseridos em categorias de processos organizacionais, a nível operacional, tático e estratégico, com o intuito de informar a Administração se as diretrizes planeadas estão efetiva e adequadamente implementadas, bem como da existência de fatores indesejáveis que interfiram de alguma forma na eficiência e eficácia da organização (Costa, M., Bruno, D., & Rodrigues, 2021).

2.3. Mapeamento de processos

A necessidade de aperfeiçoar os níveis de processos tem levado a muitas empresas apontarem para a constante melhoria e a procurar novas alternativas que permitam a mensuração de suas atividades. Dos Santos, L. A., Perufo, L. D., Marzall, L. F., Garlet, E., & Godoy (2015) apontam que neste sentido, o mapeamento de processos vem ao encontro da identificação dos principais passos e decisões em um fluxo de trabalho de rotina de forma visual.

Os processos desenvolvidos pela equipa de uma organização podem ser compostos por uma série de atividades. Assim, percebe-se que os processos e atividades só devem existir se agregarem valor a atividade da organização, uma vez que necessitam de estar interligadas entre si. Dos Santos, et al (2015) defende que a maioria dos processos podem ser aperfeiçoados, quando temos equipa que consiga fazê-lo e implementá-lo de maneira eficaz.

Desta forma, assim como defende Rosa (2017), o mapeamento pode ser definido como uma técnica utilizada para detalhar os processos, permitindo a sua visualização e compreensão.

Para a concretização do mapeamento de processos procede-se à sua identificação, recolha de dados, realização de entrevistas, criação do mapa do processo e análise. O valor do mapeamento de processos está em conseguir que os funcionários contem a sua história - as histórias que compõem o filme, que é a empresa.

Neste sentido, ao realizar o mapeamento de processos na empresa, primeiramente, assim como referenciado na literatura, buscou-se conhecer e identificar o processo de tesouraria, principalmente no que diz respeito aos sistemas de gestão que são utilizados pela E-goí. Foi importante compreender, como será apontado nos resultados, que a análise de fluxos e de todos os processos foram possíveis para a realização da auditoria e por conseguinte, na proposição de melhorias de funcionamento.

O mapeamento de processos é uma maneira de registar essas histórias, de forma a documentar o filme. Mas, o mapeamento de processos vai muito mais além da realização de um mapa: consiste num sistema do qual resulta um projeto de sucesso, onde é possível saber o que compõem o processo (identificação), o que existe dentro do processo (recolha de dados), quem são os envolvidos e de que forma percecionam o processo (entrevistas), tudo isto registado com recurso a ferramentas específicas para o efeito (mapa), onde as oportunidades de melhoria se tornam evidentes (analisando os dados), para o executante e para os outros (apresentação).

As técnicas de mapeamento de processos são fundamentais para analisar, redefinir e propor melhorias de processo. As técnicas de fluxograma e de mapa de processo são amplamente difundidas e adotadas pelas organizações, devido ao seu baixo custo e de fácil visualização de todo fluxo de trabalho.

Pode ser definido como a representação gráfica que mostra o fluxo do trabalho de forma analítica, descrevendo as operações, quem as executa, e as unidades organizacionais que o processo abrange, mostrando-se ser um método de baixo custo e alto impacto. Para além da técnica de fluxograma, temos o mapa de processo, que segundo Mizael, G. A., Pereira, J. R., Lustosa, M. S., Vasconcelos, T. B., & Silva, (2014) “é uma técnica para registar de maneira mais simples que torne possível a sua compreensão e assim sua melhoria, representando os muitos passos ou eventos que podem acontecer durante o desempenho de uma tarefa específica, ou uma série de atividades”. Assim, podemos afirmar que o mapeamento de processos contribui para a melhoria dos processos internos, impactando diretamente na qualidade dos serviços prestados.

2.4. Imposto sobre o Valor Acrescentado

O IVA é uma criação comunitária europeia, adotada pelos seus méritos de neutralidade tanto no comércio interno como no comércio internacional (Aicep Portugal. 2013c; Aicep Portugal Global. 2013a; Aicep Portugal Global. 2013b,), garantindo a inexistência de “subsídios” às exportações ou de desincentivos às importações, inerentes à opção pelo princípio do destino nas transações fora de fronteiras.

A integração da economia nacional no sistema económico global tem sido um dos processos mais relevantes desde o século passado. O fenómeno da globalização possibilitou o aumento significativo do comércio entre os países, os quais não realizavam trocas de produtos finais, nem de produtos intermédios ou serviços, que começaram a ganhar força dentro do mercado, quer sejam serviços de consultoria, turismo ou finanças.

Os serviços financeiros apresentam uma grande parcela deste espaço de “comércio” (Salvador, 2020). Surge pela primeira vez, em França, no âmbito da reforma fiscal em 1954, tendo sido adotado pelo legislador comunitário em finais da década de 1960. Vigora em Portugal desde 1 de janeiro de 1986, data de adesão à Comunidade Europeia Económica (CEE), sendo desde então, a base do nosso sistema de tributação do consumo.

2.4.1. Transações Nacionais

O IVA, como imposto geral sobre o consumo, é calculado sobre o preço de determinados bens e serviços.

Incide sobre as transações, desde que, ocorram dentro do território da União Europeia (UE), tais como: a entrega de bens; prestações de serviços; aquisições intracomunitárias de bens; e importações de bens

Segundo o art.º n.s. 1.º e 2.º da Diretiva do Conselho 2006/112/CE de 28 de novembro de 2006, “As entregas de bens e as prestações de serviços: este tipo de operações são, em regra, tributadas, sempre que efetuadas no território de um Estado-membro a título oneroso – i.e., sempre que envolvam um preço a pagar pelo bem entregue ou serviço prestado –, por sujeitos passivos agindo nessa qualidade – qua tale –, ou seja, agindo no âmbito da sua atividade económica, e não com fins particulares” e as “Aquisições intracomunitárias de bens: este tipo de operações, são igualmente tributadas sempre que efetuadas a título oneroso por sujeitos

passivos agindo nessa qualidade, ou por pessoas coletivas não sujeitos passivos, desde que, basicamente, o vendedor seja um sujeito passivo que atue no exercício da sua atividade”.

As taxas do IVA (*IVA Transações Nacionais.*) atualmente em vigor são:

- Taxa reduzida – 6% (5% nos Açores e na Madeira) para bens e serviços tributados constantes da Lista I anexa ao Código do IVA;
- Taxa intermédia – 13% (10% nos Açores e 12% na Madeira) para bens e serviços tributados constantes da Lista II anexa ao Código do IVA;
- Taxa geral – 23% (16% nos Açores e 22% na Madeira) para outros bens e serviços.

É de referir que, na E-goi, estas são as taxas aplicadas para este tipo de transações, e que as mesmas são inseridas automaticamente pelo sistema, tendo em conta a localização do cliente.

2.4.2. Transações Intracomunitárias e Europeias

Conforme a Diretiva 2006/112/CEO, a qual reformula e revoga a Sexta Diretiva original relativa ao IVA, clarificando a legislação da UE em matéria de IVA atualmente em vigor (*IVA Transações Intracomunitárias*).

É importante determinar que o IVA é aplicado a todas as operações realizadas na UE a pagamento por um sujeito passivo, isto é, um indivíduo ou organismo que entregue bens ou preste serviços no exercício da sua atividade. As importações efetuadas por qualquer pessoa também estão sujeitas a IVA.

Ainda de acordo com a Diretiva (2006/112/CE), as operações consideradas tributáveis são aquelas que incluem as entregas de bens ou prestações de serviços na UE, as aquisições de bens intracomunitárias (bens fornecidos e expedidos ou transportados por uma empresa localizada num país da UE para uma empresa localizada noutro país da UE) e as importações de bens do exterior para a UE.

De acordo com a natureza da operação efetuada, do tipo de produto ou da prestação de serviços, as regras podem variar conforme o local de tributação, tal como se apresenta a seguir (Diretiva 2006/112/CE):

- Entregas de bens — o local onde os bens são entregues;
- Aquisições de bens intracomunitárias — o local onde a parte que adquire os bens solicita a sua entrega, isto é, o país da UE que constitui o destino final dos bens após o transporte a partir de outro país da UE;

- Importações de bens — normalmente, o país da UE de destino;
- Prestação de serviços — o local onde os serviços são prestados. Depende não só da natureza do serviço prestado, mas também do estado do cliente que recebe o serviço.

A regra geral estabelece que o serviço é tributado no lugar do cliente, caso se trate de uma empresa, ou no lugar do fornecedor, se o cliente for um particular. A fim de assegurar que o serviço é tributado no local onde é efetivamente utilizado, existem algumas exceções a estas regras gerais, nomeadamente:

- Serviços relacionados com bens imóveis (imobiliário),
- Transporte de passageiros,
- Atividades relacionadas com cultura, desporto, educação e entretenimento,
- Serviços de restauração.

O valor tributável para as entregas de bens, as prestações de serviços e as aquisições de bens intracomunitárias inclui todos os pagamentos ao fornecedor.

Quando os bens são importados, este valor tributável é o valor destes bens definido para efeitos aduaneiros. Os direitos aduaneiros, os impostos e outros encargos estão incluídos no valor tributável, mas o próprio IVA, os descontos e bónus concedidos ao adquirente estão excluídos.

A taxa de IVA normal a aplicar a todos os países da Europa (EU), aos bens e serviços não pode ser inferior a 15%. Os países da UE podem aplicar uma ou duas taxas reduzidas, não inferiores a 5 %, a bens ou serviços específicos. São, além disso, aplicáveis exceções a estas regras (taxas reduzidas sobre outros bens ou serviços, etc.) em determinadas condições.

É de referir que, na E-goi, para as transações fora da UE, mas dentro da EU, é sempre confirmado pelo *website* oficial da UE, a VIES do cliente, de forma a garantir que está a ser cobrada a taxa respetiva.

2.4.3. Transações para fora da Europa

As transações para fora da Europa, são efetuadas frequentemente pela E-goi.

Segundo o *website* oficial da UE, todas as vendas para fora da Europa, estão isentas de IVA sendo ele cobrado no país de destino.

3. Diagnóstico da empresa e a sua problemática

Neste capítulo é apresentada a E-goi, de forma a dar a conhecer a sua história, os seus produtos e alguns marcos importantes na sua existência.

Além da apresentação da empresa acolhedora é também identificada a problemática existente na E-goi que levou à escolha do tema.

3.1. Apresentação da empresa

A E-goi, Lda., adiante denominada também simplesmente por E-goi, desenvolve a sua atividade assente na Plataforma de Comunicação Omni canal com o mesmo nome e que desde a sua criação, direcionada, maioritariamente, a pequenas e médias empresas (PMEs). Com uma filosofia de comunicação relacional totalmente automatizada e de proximidade, a plataforma E-goi visa facilitar a comunicação das empresas com os seus clientes, permitindo uma experiência altamente personalizada e assertiva.

“Criar soluções de comunicação digital, acessíveis a todos os profissionais de marketing do mundo. Torná-las simples e divertidas de usar, desafiando-nos todos os dias” (E-goi, 2020) é a missão da E-goi. Ser uma empresa com ferramentas simples e intuitivas, acessíveis a todo o tipo de clientes, desde os *influencers* à grande cadeia de lojas de bens alimentares, o trabalho da E-goi é desenvolvido no sentido de dar aos seus clientes o máximo potencial de utilização da plataforma, com o nível de serviço adaptado às suas necessidades. Disponibiliza, para isso, vários planos de serviço que variam do plano gratuito de experimentação, ao plano totalmente customizável e feito à medida das ambições dos clientes.

O marketing relacional de excelência, com uma experiência personalizada e única, define a visão da E-goi, “Só podemos cuidar daquilo que conhecemos. Os consumidores merecem que as marcas os entendam e que, cada vez mais, lhes ofereçam valor!” (E-goi, 2020). A sintonia na perceção do valor da marca, pelos seus clientes e pelas empresas que as representam, é a sintonia perfeita para o sucesso.

Com o objetivo de disponibilizar as funcionalidades da plataforma E-goi para todo mundo, atualmente conta com mais de 650 mil utilizadores presentes em 40 países, distribuídas geograficamente, da seguinte forma:

- 75% no mercado brasileiro;

- 15% no mercado português;
- 8% no mercado espanhol, colombiano e países da América Latina; e
- 5% espalhadas pelo resto do mundo.

Mas, ainda mais além do que uma presença mundial, a E-goi ambiciona ser, para cada um dos seus clientes, o elemento responsável de expansão, fortalecimento e decisor do sucesso.

Para alcançar os seus objetivos a E-goi conta com mais de 100 colaboradores que estão distribuídos por vários departamentos especializados.

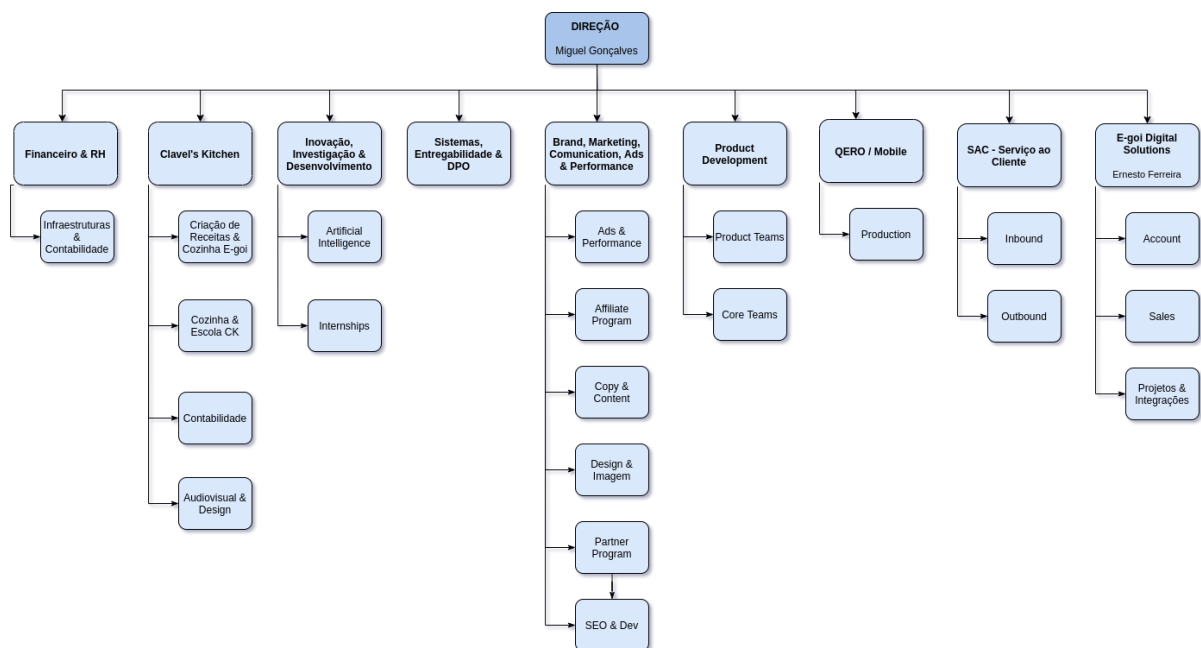


Figura 2 - Organograma da E-goi, Lda. (Fonte: Elaboração própria)

Com toda a ajuda dos colaboradores a E-goi conseguiu obter vários prémios, entre os quais, pela sua importância, se destacam:

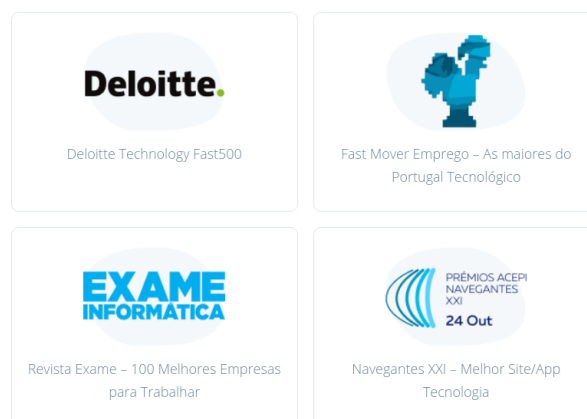


Figura 3 - Principais prémios da E-goi, Lda. (Fonte: e-goi.com)

3.1.1. História da E-goi

A plataforma E-goi surge em 1999, com a criação por Miguel Gonçalves (CEO da E-goi) de uma agência web e multimédia - a Maxideia. Um caminho a ser trilhado, com as dificuldades comuns de uma *start-up*, que leva para o terreno uma equipa de 3 pessoas, usufruindo das mais valias do contato direto e pessoal com os potenciais clientes. Percebendo as “dores” dos clientes, as suas necessidades e ambições, a Maxideia, encontra o seu foco e o caminho a seguir. Direciona os seus esforços no desenvolvimento de uma aplicação que permitisse uma comunicação ágil das empresas com os seus clientes, baseada na automação da comunicação digital - Maxmailing que, em 2006, se torna o produto estrela da empresa e a base da sua estratégia comercial.

A Maxmailing era uma ferramenta de marketing automatizada, para os canais e-mail e SMS, com o cunho de primeira ferramenta de automatização de marketing de SMS no mundo.

Dos contínuos desenvolvimentos e melhorias desta ferramenta, surge a atual plataforma E-goi, criada em 2008 com a *rebranding* da Maxideia. A plataforma E-goi passa a ser, para além de uma ferramenta de marketing automatizado com os canais de *e-mail* e SMS, uma ferramenta de marketing Omni canal com novos canais, o MMS, Fax, Voz e o SmartSMS® e uma panóplia de funcionalidades interligadas que permitem ao cliente final uma experiência de comunicação de marketing única.

Numa fase de afirmação de mercado e expansão, a E-goi vê, em 2009, uma oportunidade de fortalecimento. A crise de 2009 obriga as empresas a repensarem as suas estratégias de comunicação e o investimento em marketing é visto como obrigatório para a sua sobrevivência. Neste cenário, a E-goi concretiza a oportunidade em negócio, apresentando-se como uma ferramenta completa e com planos adaptáveis às necessidades das empresas e, por isso, ideal para as PME's e para o sucesso das suas renovadas estratégias de comunicação.

Em 2010, a E-goi alcança um dos marcos fundamentais na vida de uma empresa, ao alcançar o *Break Even Point*. Altura, em que a E-goi conta com mais de dois mil utilizadores, e como clientes PME's e, também, GE's que pela robustez da ferramenta se interessam por ela e por todo o seu potencial. É também nesta altura que a expansão para mercados internacionais se intensifica, penetrando o mercado brasileiro e o vislumbrar de todas as suas oportunidades. Com o rápido crescimento, a empresa alterou as suas instalações no sentido de dar o máximo conforto àqueles que contribuem todos os dias com o seu *Know How*. Uma

primeira vez em 2014, com o aumento de colaboradores para 20 e mais de 100 mil utilizadores, e uma segunda vez em 2019 com o crescimento para cerca de 100 colaboradores e mais de 400 mil utilizadores.

O sucesso da E-goi traz com ele a necessidade de dinamismo nos processos internos, que por sua vez acarreta dificuldades na capacidade de adaptação e rapidez da reestruturação. Com o seu maior ativo consolidado, os Recursos Humanos, a E-goi aposta agora na Investigação, Inovação e Desenvolvimento (IID) tendo um departamento inteiramente dedicado a estes temas.

O ano de 2020, traz um desafio mundial - a pandemia COVID-19 - e traz à E-goi a oportunidade de reafirmar a sua missão e a sua visão. Ajudar as empresas a dar continuidade aos seus negócios, com uma estratégia ajustada à realidade digital suportada nas diversas funcionalidades que a plataforma E-goi disponibiliza.

2.1.2 Departamento Financeiro e Recursos Humanos

O Departamento acolhedor do estágio, foi o “Financeiro & RH”, que tem como subdepartamento a área de “Infraestruturas e Contabilidade” sendo que o tema trabalhado terá incidência em ambos.

Este departamento é constituído por oito colaboradores, tendo a seguinte estrutura.



Figura 4 - Organograma do Departamento Financeiro & Recursos Humanos (Fonte: bitrix24.com)

O Departamento Financeiro e RH é responsável pela gestão do Grupo E-goi, do qual fazem parte mais quatro empresas, dando tratamento a todos os assuntos relacionados com as áreas Financeira, RH, Faturação, Compras, Contabilidade e Manutenção de Infraestruturas.

O objetivo do departamento é ser um meio de apoio aos outros departamentos e empresas, para que exista o máximo de autonomia dentro dos mesmos.

3.2. Problemática

Atualmente na E-goi não existe qualquer tipo de histórico das alterações efetuadas aos processos, ou até mesmo a sua documentação. Os procedimentos são transmitidos verbalmente de colaborador a colaborador, não existindo uma visão generalizada das falhas ou melhorias que possam existir.

Apesar de existir uma formação inicial do sistema, a mesma não é suficiente para a compreensão do *workflow* documental e respetivo contexto.

Assim sendo, este trabalho tem como objetivo formalizar um mapeamento dos processos da empresa acolhedora assim como uma visão mais alargada das potenciais melhorias que poderão ser realizadas, tal como ajudar novos colaboradores a compreenderem o *workflow*.

4. Metodologia, Atividades desenvolvidas e Contributos para a E-goi

4.1. Metodologia

Neste capítulo são identificados os métodos que foram utilizados para a obtenção toda a informação sobre os temas que vão ser analisados, assim como para a elaboração do mapeamento dos processos e da auditoria.

A investigação realizada enquadra-se, segundo Silverman (2019), na tipologia de qualitativa, já que toda a informação recolhida é baseada em opiniões e experiências na área que abriga este relatório.

A pesquisa realizada para a revisão bibliográfica, inclui a leitura e análise de livros, artigos científicos, legislação, dissertações e relatórios de estágio. As plataformas utilizadas para obter toda a informação baseou-se em repositórios de várias universidades, ABI/INFORM do ISAG, a biblioteca do ISAG e ainda a Google Books.

As palavras-chaves utilizadas na pesquisa fora, “Mapeamento de processos”, “auditoria operacional”, “auditoria dos processos”, “IVA” e “Arquivo Digital”.

O processo da escolha das referências bibliográficas a serem utilizadas no trabalho, focou-se na leitura do resumo/*Abstract*, de forma a aferir se o documento tem relevância para o relatório, se assim o tivesse, o documento seria lido na sua integridade e analisado detalhadamente, de forma a ser enquadrado corretamente no relatório.

Para a recolha de informação sobre os processos internos da E-goi, recorreu-se a entrevistas semiestruturadas à responsável do Departamento Financeiro e RH, ao responsável pela Contabilidade e à responsável pela Tesouraria e Gestão Documental, de modo partilhado e digital, para que fosse possível a resposta dos três responsáveis simultaneamente.

Foi também realizada na primeira semana, por todos os responsáveis de cada departamento, uma apresentação da E-goi, Lda., da plataforma E-goi e dos departamentos e empresas que constituem o Universo E-goi.

Para os processos internos que são mapeados no relatório, assim como a auditoria realizada, recorreu-se à visualização do normal e corrente funcionamento diário do Departamento, como também a análise do *workflow* no sistema Bitrix.

4.2. Atividades desenvolvidas e Contributos para a E-goi

O estágio tem como objetivo desenvolver determinadas competências profissionais, especialmente a comunicação, autonomia e iniciativa, assim como a nível de planeamento e execução.

Durante este período de aprendizagem foram realizadas tarefas dentro de três grandes áreas: Gestão Documental, Contabilidade e Auditoria Operacional.

Numa primeira fase foi efetuada uma pequena apresentação e formação sobre a empresa e a sua plataforma. No final desta fase, que se alongou por três dias, foi dado um desafio que consistiu em trazer um novo cliente e elaborar dois planos de melhoramento de negócio, um a curto prazo outro a médio e longo prazo.

O desafio, que decorreu num prazo de um mês, foi dividido em 3 fases:

1. Reunião com o cliente, de forma a identificar e compreender os seus problemas e oportunidades que possam ser explorados na plataforma E-goi de forma a melhorar e aumentar a performance e estabilidade.
2. Elaboração de um plano e de exemplos de como a plataforma pode ajudar a aumentar vendas não perdendo a proximidade com o cliente.
3. Apresentação ao cliente do plano e da plataforma pronta para uso.

Este *Challenge*, forneceu um nível de conhecimento da utilização da E-goi para o crescimento das empresas, mas também da realidade das pequenas empresas, para as quais nem sempre vender mais significa estabilidade, mas sim crescer gradualmente dentro das possibilidades e oportunidades que a empresa tenha e consiga aproveitar.

Na segunda fase do estágio, foi aprofundado o conhecimento dos procedimentos automatizados do Departamento Financeiro, a nível de arquivo de documentos, contabilístico e do tratamento de documentos fiscalmente relevantes.

Inicialmente, foi estudada a forma como os documentos chegavam à empresa e de como eram tratados, tendo sido apresentado o *workflow* do pagamento, submissão e tratamento dos documentos.

Nesta fase, que demorou cerca de um mês, o referido e complexo *workflow* foi documentado e melhorado para que todos os intervenientes, tivessem uma visão mais detalhada do processo financeiro e documental.

Por fim, e no último mês de estágio foi realizado um estudo, de forma a obter toda a informação acerca do normal e corrente funcionamento do departamento, para que fosse possível a realização de uma auditoria.

Em suma, o estágio contribuiu positivamente para a empresa, formalizando instrumentos que permitiram uma visão mais aprofundada dos processos financeiros, nomeadamente um documento escrito que contém sugestões de melhorias relativamente à estrutura e organização do *workflow*, de forma que qualquer colaborador consiga entender os processos e a forma como se encontram repartidas as tarefas pelos vários participantes.

5. Resultados

Neste capítulo são apresentados os resultados da investigação e da recolha de dados, quer seja do sistema quer seja por entrevistas e questionários realizados.

Num primeiro ponto é realizado o mapeamento dos processos do workflow analisado, assim como elaboradas sugestões, de forma a melhorar o processo.

No segundo ponto é realizada uma simples auditoria interna ao departamento e aos procedimentos contabilísticos e financeiros, identificando pontos fracos e sugerindo ações corretivas.

5.1. Mapeamento dos Processos

Com o intuito de fornecer um melhor entendimento dos processos do *workflow* “ADM - Tesouraria”, que trata da submissão de documentos para pagamento e contabilização, é necessário, em primeiro lugar conhecer as plataformas que são utilizadas para o tratamento dos respetivos documentos, os tipos de documentos que existem e de que forma eles chegam ao colaborador responsável.

Com todo este conhecimento, é iniciado o mapeamento dos processos do *workflow* e as suas potenciais melhorias.

5.1.1. Sistemas Utilizados

5.1.1.1. Bitrix

Para a gestão da informação interna a E-goi recorre a uma plataforma de gestão denominada “Bitrix”. É utilizada por todos os colaboradores no sentido da gestão das tarefas do dia-a-dia bem como pelos departamentos para a gestão da informação e relação com stakeholders. Esta plataforma veio substituir o antigo sistema baseado no papel, permitindo uma gestão mais facilitada, mais ágil e dinâmica.

What is Bitrix24?

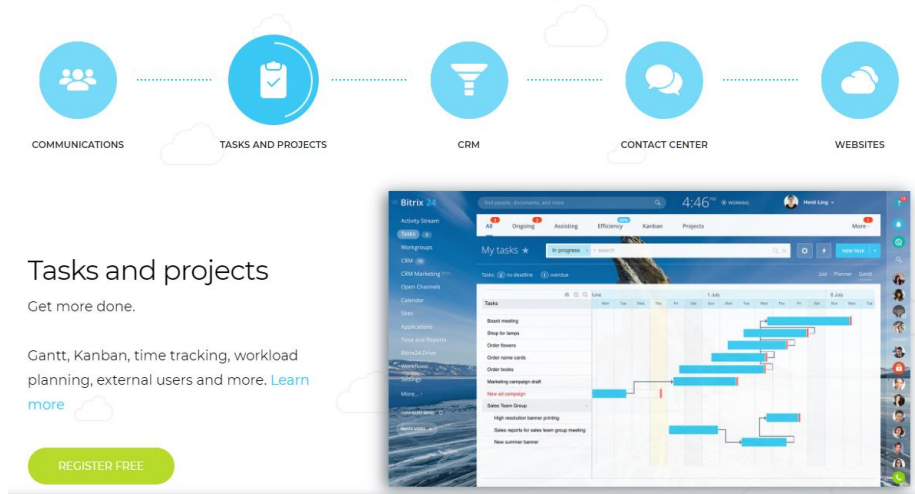


Figura 5 - Página principal do Bitrix (Fonte: bitrix24.com)

O Bitrix é uma plataforma direcionada para as empresas e oferece uma diversidade enorme de funcionalidades, estrutura os processos de forma a serem as mais eficientes possíveis e aumenta a produtividade da empresa e dos colaboradores. É utilizado como um software

A escolha deste software foi baseada na sua versatilidade e multiplicidade de funcionalidades. É uma ferramenta completamente customizada para além de estar acessível em qualquer local seja através do *Browser*, no *desktop* ou na aplicação móvel. As funcionalidades comumente utilizadas são focadas na gestão da comunicação, documental e de processos.

Esta ferramenta disponibiliza vários recursos para melhoria da eficiência dos colaboradores, equipas e própria empresa. A criação e monitorização de tarefas é uma das funcionalidades mais utilizadas permitindo uma gestão *on time* dos assuntos em tratamento, sendo supervisionadas pelos superiores e participantes, que podem a todo o momento dar inputs que ajudam o colaborador responsável na concretização eficiente das suas tarefas. Para além da monitorização, nestas mesmas tarefas pode ser encontrada toda a informação e documentos necessários para a sua realização.

Para elucidar, a imagem abaixo, representa o *layout* da tarefa, que se mostra simples, onde facilmente se identificam os colaboradores envolvidos, qual o resultado a atingir e o seu *deadline*. Todas estas funcionalidades são completamente automatizadas e personalizados seja pelo utilizador como pelo próprio sistema.

Trabalhar no processo de integração do departamento

Task #63045 - pending

- Especificar as diferentes responsabilidades e atribuições da equipa
 - Processos de trabalho - que ainda não tenham sido explicados no 1º dia

* 2024.10.20.09.16.00

This task is in group (project): RH & financeiro

START PAUSE MORE...

Comments 18 History 80 Time elapsed 00:00:00 Objections 7

Date	Created By	Update Disposition	Update
26.10.2020 09:16:00	Renata Castro	Comment created #286453	
16.10.2020 13:50:41		Comment created #2712869	
16.10.2020 13:50:39		Deadline	
16.10.2020 11:06:03		Comment created #2711584	
15.10.2020 18:31:01		Comment created #2709660	
09.10.2020 14:17:01	Renata Castro	Comment created #255449	
06.10.2020 19:17:49		Comment created #254619	
06.10.2020 19:17:47		Deadline	

Deadline: 2024.10.20.14:00:00
 Reminder: Pending
 Stage: Pending
 Automation: Configure
 Created on: 19.02.2020 11:16:09
 Score: None
 Created by: [User]
 Responsible person: Renata Castro
 Participants: [Users]
 Observers: [User]

Figura 6 – Ecrã exemplar das tarefas (Fonte: bitrix24.com)

5.1.1.2. Cloudware

Para o tratamento contabilístico, o Departamento Financeiro & RH utiliza a aplicação **Cloudware**, que contabiliza e arquiva todos os documentos com relevância fiscal e contabilística.

É um SAAS (*Software as a Service*), um modelo baseado em *Cloud*, onde ficam armazenados todos os documentos podendo ser acedido via Internet em qualquer ponto de acesso. Esta foi a principal motivação para a escolha do sistema em questão tendo em conta o objetivo do departamento de se tornar cada vez mais automatizado e com o mínimo de uso do papel.

O Cloudware é um software de gestão empresarial que desmaterializa a Contabilidade e que apresenta uma série de outras funcionalidades compatíveis com a ligação ao software interno Bitrix. Os seus módulos Gestão de Compras, Contabilidade, Processamento Salarial e Gestão do Arquivo Digital, são todos utilizados em sintonia com o Bitrix de forma a garantir o máximo de automatização dos processos.

5.1.2. Documentos

A gestão documental é uma área chave do departamento. Todo o processo do workflow “ADM-Tesouraria” inicia com base na informação contida no documento.

A receção de documentos na E-goi pode ter várias vias:

- E-mail;
- Online, através de áreas reservadas ou aplicações disponibilizadas pelo Terceiro;
- Entregue em mão;
- Via correio.

O início do tratamento de cada documento depende do formato em que o documento se encontra, se digital ou físico. No caso de ser físico, carece de uma ação prévia que é a sua digitalização.

Todos os documentos, em formato físico, depois de digitalizados, são destruídos. Já os documentos digitais são guardados por 10 anos no arquivo, segundo o artigo 40º do código comercial.

As várias tipologias que o *workflow* trata são as seguintes:

Tabela 1 - Tipologia dos Documentos

Tipologia do documento	
Fatura-Recibo (FR)	Documento que com a sua emissão o produto ou serviço é considerado pago e faturado
Fatura (FT)	Documento que com a sua emissão o produto ou serviço é considerado faturado e não pago
Documento de Pagamento - sem Fatura	É utilizada para dar tratamento dos documentos pagos, mas que não são do tipo Fatura ou Fatura/Recibo. Por exemplo, guias de pagamento à Autoridade Tributaria (AT), Segurança Social, Instituto dos Registos e do Notariado (IRN), Reforços de caixa e Movimentações entre contas.
Nota de Crédito (NC)	Na sua emissão é necessário a existência de uma fatura anteriormente paga e tratada, já que a mesma é um acerto de contas que anula, na sua totalidade ou parcialmente, o valor da fatura. As NC podem ser dos fornecedores da E-goi ou então emitidas pela E-goi (Devoluções a clientes).
Documento de Pagamento Parcial (DPP)	Documento interno de pagamento para liquidar um documento (FT ou NC) que ainda não esteja pago na sua totalidade.
Fatura ou Encomenda Proforma	É um documento sem carácter fiscal e assim não pode ser tratada. Apenas com o pagamento é emitido a FT referente a essa encomenda, e só assim pode ser tratada contabilisticamente.
Movimento Contabilístico ou Financeiro	Esta tipologia é utilizada quando existe a necessidade de efetuar algum tipo de ajuste às contas. Já os Movimentos Financeiros são, por exemplo, reforços de caixa, ou seja, são movimentos que não estejam relacionados com a atividade em si, diretamente, mas que têm de ser tratados.

5.1.3. Pedidos de Pagamento

O pedido de pagamento é um *workflow* do Bitrix, em que o colaborador pode efetuar um pedido à Gestão Documental ou à Tesouraria, sempre que seja necessário a submissão ou pagamento de documentos.

Este é acessado no “*Activity Stream*”, na opção “*Workflow*” e optar pelo “ADM -Tesouraria”. Ao escolher esta opção aparece automaticamente um formulário para o utilizador preencher.

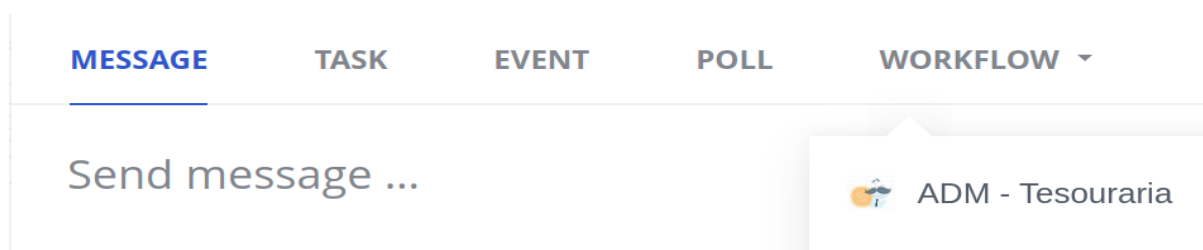
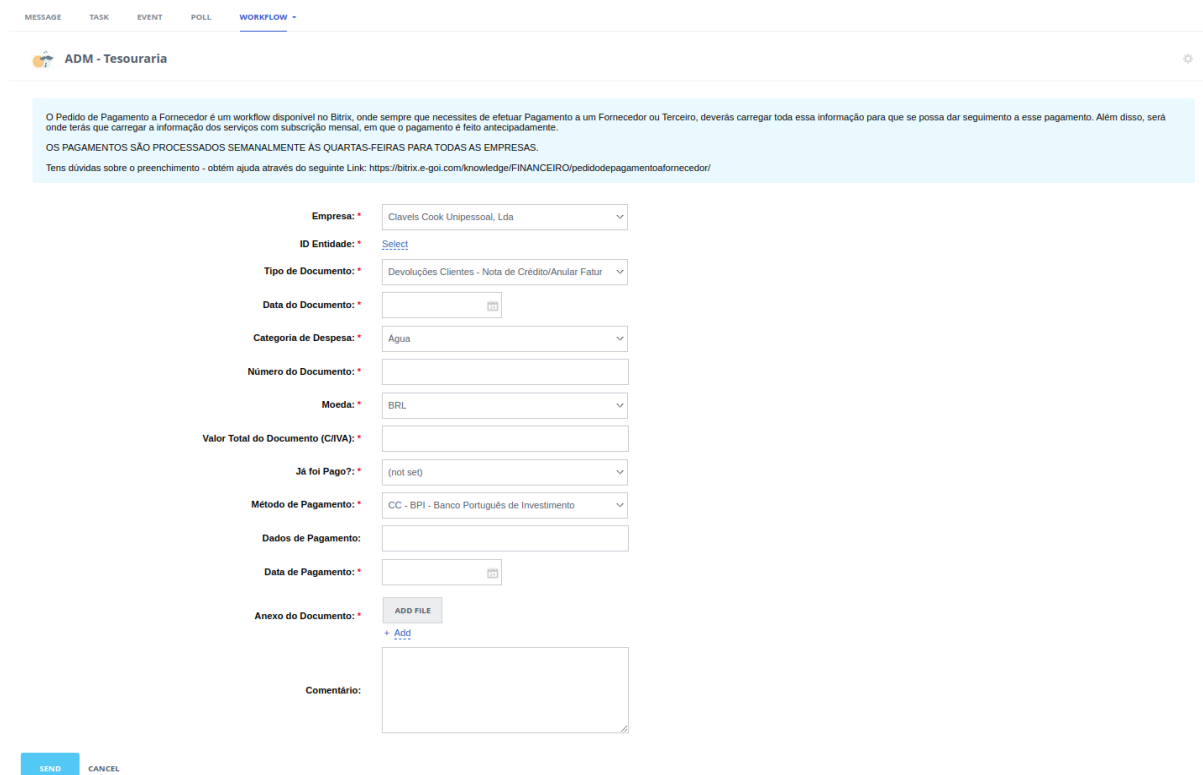


Figura 7 - Menu Principal do Bitrix (Fonte: bitrix24.com)

O utilizador terá de preencher todos os campos do Formulário Inicial, para que o documento seja tratado e pago, ou no caso da mera submissão do documento que já se encontram pagos, será apenas para que seja tratado no sistema e contabilisticamente.



MESSAG... TASK... EVENT... POLL... WORKFLOW

Send message ... ADM - Tesouraria

Figura 7 - Menu Principal do Bitrix (Fonte: bitrix24.com)

O Pedido de Pagamento a Fornecedor é um workflow disponível no Bitrix, onde sempre que necessites de efetuar Pagamento a um Fornecedor ou Terceiro, deversas carregar toda essa informação para que se possa dar seguimento a esse pagamento. Além disso, será onde terás que carregar a informação dos serviços com subscrição mensal, em que o pagamento é feito antecipadamente.

OS PAGAMENTOS SÃO PROCESSADOS SEMANALMENTE AS QUARTAS-FEIRAS PARA TODAS AS EMPRESAS.

Tens dúvidas sobre o preenchimento - obtém ajuda através do seguinte Link: <https://bitrix.e-goi.com/knowledge/FINANCEIRO/pedidodepagamentoafornecedor/>

Empresa: * Claveis Cook Unipessoal, Lda

ID Entidade: * Select

Tipo de Documento: * Devoluções Clientes - Nota de Crédito/Anular Fatur

Data do Documento: *

Categoria de Despesa: * Água

Número do Documento: *

Moeda: * BRL

Valor Total do Documento (CIVA): *

Já foi Pago?: * (not set)

Método de Pagamento: * CC - BPI - Banco Português de Investimento

Dados de Pagamento: *

Data de Pagamento: *

Anexo do Documento: * ADD FILE + Add

Comentário:

SEND CANCEL

Figura 8 - Formulário Inicial do ADM – Tesouraria (Fonte: bitrix24.com)

Este *workflow* existe de forma a automatizar o processo e ir automaticamente para o arquivo digital. Além desta automação, o sistema auxilia os lançamentos contabilísticos no Cloudware, devido à ligação existente entre este e o Bitrix.

No Bitrix está presente toda a informação sobre os documentos, sobre as contas de todos os Centros de Custos (CC) e as Rubricas, assim como o valor do documento e o seu IVA, para que seja possível no ato contabilístico tenha um lançamento pré preenchido dos documentos.

Este *workflow* é essencial para que seja possível diminuir o uso de papel e uma diminuição do tempo do colaborador em processos mais burocráticos.

Em suma, o “ADM - Tesouraria” existe, de forma a efetuar pedidos de pagamento/ submissão de documentos; aprovar despesas dos fornecedores ou terceiros, em que existe um *User* responsável pelo fornecedor presente no documento e que terá de validar ou recusar a despesa, se a validar terá de identificar o CC e a rubrica do documento; realizar o tratamento do documento; auxiliar a contabilização e por fim arquivar todas as informações e passos que o documento passou no Bitrix e enviar todos os dados do documento imputados neste *workflow* para o Cloudware.

5.1.3.1. Formulário Inicial

O pedido de pagamento a fornecedores ou terceiros, inicia-se com o Formulário Inicial, e este tem de ser preenchido na sua totalidade, de forma a passar para a validação do documento.

Os dados a inserir, pelo Criador do pedido, são:

- **Nome da Empresa:** é a empresa do universo E-goi que o documento pertence. As empresas podem ser a Clavel's Cook Unipessoal, Lda., E-goi, Lda., E-goi Brasil, Loyqero ou Miguel Gonçalves Unipessoal, Lda.

Empresa: * Clavels Cook Unipessoal, Lda
ID Entidade: * Clavels Cook Unipessoal, Lda
Tipo de Documento: * E-goi Brasil
Miguel Gonçalves Unipessoal, Lda
Data do Documento: * Loyqero

Figura 9 - Opções do campo "Empresa" (Fonte: bitrix24.com)

- **ID Fornecedor:** é o fornecedor que o documento pertence. Existe uma lista de fornecedores no sistema, no entanto pode acontecer ele não existir na lista. Nestes

casos será necessário adicioná-lo, para tal escolhe-se a opção “LISTS - Adiciona Fornecedor”, neste campo.

Com o envio do pedido, e com esta opção selecionada, irá abrir uma janela automaticamente para introduzir os dados do novo fornecedor, para que seja adicionado e guardado no Bitrix, Os dados a serem preenchidos são: Nome da entidade; Número de Identificação Fiscal (NIF) da Entidade; País a que a Entidade pertence; *User Responsável* por essa entidade, e conseqüentemente pela validação dos documentos dessa entidade; Morada; e por fim o Código Postal.

The image shows a screenshot of a web form titled "Task: Criação de Novo Fornecedor". The form includes several input fields and a dropdown menu. The fields are labeled as follows: "Go to Element", "*Nome Fornecedor:", "*Número de Contribuinte:", "*País:", "*User Responsável:", "Morada:", "Código Postal:", and "Comment:". The "País:" field is a dropdown menu currently showing "(not set)". The "User Responsável:" field is a dropdown menu with a "Select" button. At the bottom of the form, there are two buttons: "CRIAR" (highlighted in green) and "DELEGATE".

Figura 10 - Tarefa da criação de um Novo Fornecedor (Fonte: bitrix24.com)

Após a criação do fornecedor, este não é simplesmente adicionado, a Gestão Documental terá de validar este novo fornecedor e se, realmente, é um novo fornecedor, ou seja, se o NIF desse fornecedor já existe ou não na lista de fornecedores.

No caso de já existir o NIF do fornecedor, esta criação de fornecedor é recusada e será enviado ao Criador do pedido uma notificação, com a informação que o fornecedor existe na lista e que terá de corrigir o campo “ID Fornecedor” no seu pedido de pagamento.

Se esta criação for efetuada por um colaborador que pertença ao Departamento Financeiro a criação é automática.

- **Tipo de Documento:** é o tipo que o documento tem. Esta informação está presente no documento e os tipos que são aceites são: FT, FR, NC, Devoluções a Clientes - Nota de Crédito ou Anulação da Fatura, Encomenda ou Fatura Proforma, DPP, Documento de Pagamento - sem Fatura, Movimento Contabilístico ou Financeiro.

The image shows a form with several fields. The 'Tipo de Documento' field is open, displaying a list of options. The selected option is 'Devoluções Clientes - Nota de Crédito/Anular Fatura'. Other options include 'Documento de Pagamento - Sem Fatura', 'Documento de Pagamento Parcial', 'Encomenda/ Factura Pro-Forma', 'Factura', 'Factura- Recibo', 'Movimento Contabilístico/Financeiro', and 'Nota de Crédito'. The 'Empresa' field is set to 'Clavels Cook Unipessoal, Lda' and the 'Moeda' field is set to 'BRL'.

Empresa: *	Clavels Cook Unipessoal, Lda
ID Entidade: *	Select
Tipo de Documento: *	Devoluções Clientes - Nota de Crédito/Anular Fatura
Data do Documento: *	
Categoria de Despesa: *	
Número do Documento: *	
Moeda: *	BRL

Figura 11 - Opções do campo "Tipo de Documento" (Fonte: bitrix24.com)

- **Data do Documento:** é a data de emissão do documento, ou no caso das encomendas ou faturas proforma é a data da encomenda.
- **Categoria de Despesa:** é a característica do tipo de despesa. Este campo serve para ajudar no lançamento contabilístico já que cada categoria de despesa tem o seu número de conta no Bitrix. Exemplo: uma FT da compra de pilhas é na categoria de "Material para Manutenção".

Categoria de Despesa: * Água

Número do Documento: *

Moeda: *

Valor Total do Documento (C/IVA): *

Já foi Pago?: *

Método de Pagamento: *

Dados de Pagamento:

Água

Água

Aluguer e Rendas

Autoridade Tributária

Campanhas e Publicidade

Combustíveis

Comissões

Contencioso e Notariado

Correios e Envios

Despesas Bancárias

Despesas com Recursos Humanos (Excepto RH shopping)

Devoluções / FR - Nota de Crédito

Donativos

Electricidade

Estacionamentos

FCT

Ferramentas e Utensílios

Gasóleo

Gasolina

Figura 12 - Opções do campo "Categoria de Despesa" (Fonte: bitrix24.com)

- **Número do Documento:** é o número que identifica o documento. Por exemplo uma Fatura Simplificada tem a seguinte identificação, FS 04170071701020903/010539. Neste campo o valor a ser posto será o número completo, sem a abreviação FS.
- **Moeda:** é a moeda que é utilizada no pagamento do documento. Existem duas moedas disponíveis, o Euro (€) e o Real Brasileiro (R\$).
- **Valor Total:** é o valor total que se encontra no documento. Neste campo é imperativo introduzir o valor com IVA e outros Impostos, caso existam.
- **Já foi Pago?** neste campo é necessário escolher "Sim" ou "Não". Dependendo da resposta o tratamento do documento será diferente
- **Método de Pagamento:** é o método que vai ser utilizado no pagamento. No caso de não existir certezas do método que será utilizado, irá optar-se por qualquer método desde que seja o da empresa que o documento pertence. Pode ser qualquer um pois, quando for realizado o pagamento a Tesouraria imputa o método de pagamento que foi utilizado, alterando esta inicial.

Empresa: * Clavels Cook Unipessoal, Lda

ID Entidade: * [Select](#)

Tipo de Documento: * Clavel's Cook Unipessoal, Lda
CC - BPI - Banco Português de Investimento
CC - BPI - C. Crédito 2492

Data do Documento: * CC - CGD - Caixa Geral de Depósitos
CC - CGD - Crédito 7619
CC - Pagamento por caixa

Categoria de Despesa: * E-goi Brasil
EGOIBR - ITAU

Número do Documento: * E-goi, Lda
E-GOI - Caixa Geral de Depósitos
E-GOI - CGD - C. Crédito 0294
E-GOI - CGD - C. Crédito 4982
E-GOI - CGD - Caixa Geral de Depósitos - Projecto
E-GOI - Pagamento por Caixa
E-GOI - Paypal
E-GOI - Revolut
E-GOI - Revolut RH - C. Crédito 4839

Moeda: *

Valor Total do Documento (C/IVA): *

Já foi Pago?: *

Método de Pagamento: * CC - BPI - Banco Português de Investimento

Figura 13 - Opções do campo "Método de Pagamento" (Fonte: bitrix24.com)

Em situações em que o método escolhido não pertence à empresa a que o documento pertence, irá aparecer uma janela automática para o criador do pedido, após a submissão do pedido. Nesta janela é pedido a correção do método de pagamento para um que exista na empresa escolhida.

Corrigir Método de Pagamento Errado

Fornecedores

Task:

Empresa: Clavels Cook Unipessoal, Lda
Fornecedor: EDP Comercial

Tipo de Documento: Documento de Pagamento

Data do Documento: 02.07.2020

Pedido Feito por: [nome]

Valor da Compra: 1
Categoria: Autoridade Tributária
Método de Pagamento: E-GOI - CGD - C. Crédito 4982

Anexo: coimbra-2.png

[Go to Element](#)

*Método de Pagamento:

Comment:

not set
CC - BPI - Banco Português de Investimento
CC - BPI - C. Crédito 2492
CC - CGD - Caixa Geral de Depósitos
CC - CGD - Crédito 7619
Conta Corrente
E-GOI - Caixa Geral de Depósitos
E-GOI - CGD - C. Crédito 0294
E-GOI - CGD - C. Crédito 4982
E-GOI - CGD - Caixa Geral de Depósitos - Projecto
E-GOI - Paypal
E-GOI - Revolut
E-GOI - Revolut RH - C. Crédito 4839
EGOIBR - ITAU
Encontro de contas
MG - BPI - Banco Português de Investimento
MG - BPI - C Crédito 5282
MG - CGD - C. Crédito 7981
MG - CGD - Caixa Geral de Depósitos
MG - Novo Banco
(not set)

CORRIGIDO **DELEGATE**

Figura 14 - Tarefa "Corrigir o Método de Pagamento" (Fonte: bitrix24.com)

- **Dados do Pagamento:** este campo é preenchido caso o documento ainda não tenha sido pago. A informação que se pode meter neste campo é o *International Bank Account Number* (IBAN), Referência de Multibanco, Link de Pagamento, entre outras informações que dependem da situação de compra.
- **Data de Pagamento:** coloca-se aqui a data-limite que o pagamento terá de ser realizado, mas sempre com a atenção que os pagamentos são feitos semanalmente às quartas-feiras. Por exemplo, uma FT que se vence dia 12 (segunda-feira) terá de se meter a data de dia 7 (quarta-feira) no campo, visto que o pagamento da semana do dia 12 seria no dia 14 e aí a FT já estaria vencida.

Existem exceções em que o pagamento terá de ser efetuado no mesmo dia que é submetido, mas estas exceções são sempre comunicadas à Tesouraria sobre o motivo de ser necessário o pagamento fora do dia, aqui a Tesouraria aceita o motivo e faz o pagamento ou então recusa e faz o pagamento no dia de pagamentos.

- **Anexo do Documento:** é o documento digital ou digitalizado, em que conste o documento. Neste documento terá de ter todas as informações válidas legalmente, essas são:
 - Nome do Fornecedor;
 - Morada do Fornecedor;
 - NIF do Fornecedor;
 - Nome da empresa do Universo
 - E-goi;
 - Morada da empresa do Universo E-goi;
 - NIF da empresa do Universo E-goi;
 - Descrição do serviço ou produto;
 - Valor Total a pagar;
 - Valor do Imposto a pagar.
- **Comentário:** é toda a informação que seja relevante e que não é possível referenciar nos campos anteriores.

Após o preenchimento de todas as informações é enviado o pedido e consoante o tipo de documento, irá seguir caminhos diferentes, com procedimentos específicos àquele tipo de documento.

5.1.4 Mapa dos Processo do ADM - Tesouraria

Com a submissão do Formulário Inicial, o Bitrix vai identificar, de forma automática, o tipo de documento que está a ser tratado. Esta identificação é feita a partir da leitura do campo “Tipo de Documento” no formulário.

Se for um **Documento de Pagamento Parcial**, o passo a seguir é a identificação do número do documento que se pretende liquidar, parcial ou totalmente, no Cloudware, e quem é responsável por esta ação é à Gestão Documental.

Após a identificação do tipo que o documento se enquadra, no caso da maioria dos documentos exceto do DPP que é após a identificação do número do documento, existe uma condição “**O Documento já foi Pago?**”, ou no caso das Devoluções a clientes, a condição adapta-se para “**O Documento já foi devolvido?**”. Nesta condição o sistema verifica o campo “Já foi Pago?” do Formulário, se o documento já foi pago ou não.

O caminho desta condição vai ramificar-se, dependendo do tipo de documento.

No caso das **FT, FR, NC e Documentos de Pagamento - sem FT**, como vemos no fluxograma ao lado, se o documento já tiver sido pago, vai passar por uma outra condição “**Tem Anexo?**”. Nesta condição o sistema vai ler o campo “Anexo” do formulário, de modo a identificar se está presente ou não.

Normalmente, e visto que o campo “Anexo” é obrigatório, o caminho negativo desta condição não é utilizado.

No entanto, este caminho era utilizado no passado, onde o campo não era obrigatório, e caso não existisse anexo o Bitrix enviava para o Criador do Pedido um pedido de informação onde teria de anexar e identificar o número do documento correspondente ao pedido que realizou.

Após a confirmação da presença do anexo, o documento segue para a sua validação que é efetuada pelo Responsável do Fornecedor.

No caso de o documento ainda não ter sido pago, ele seguirá automaticamente para a sua validação do documento.

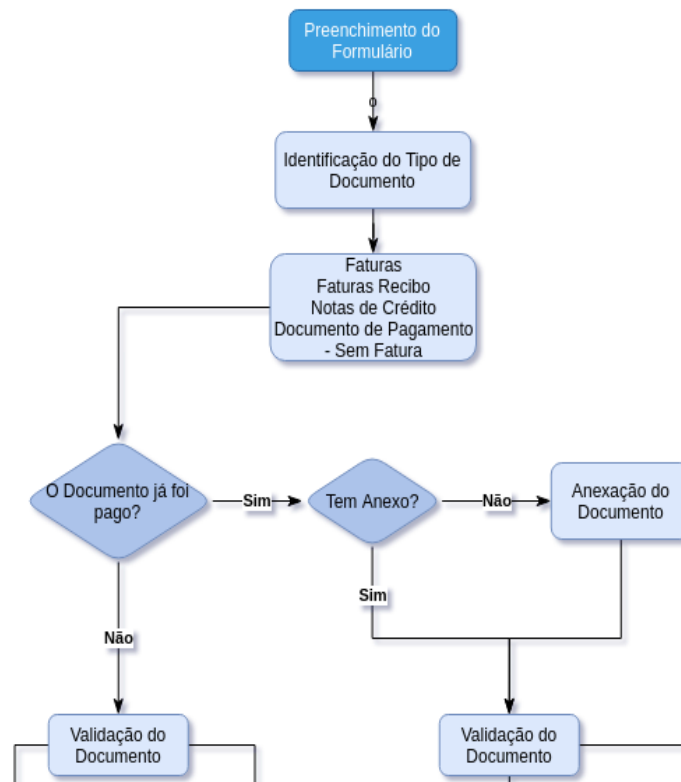


Figura 15 - Fluxograma do Primeiro Passo (Fonte: Elaboração própria)

No caso de ser uma **Fatura ou Encomenda Proforma**, se o documento já tiver sido pago, o Bitrix envia uma *Task* ao Criador do pedido para anexar a FT, esta responsabilidade pode ser delegada aos seus subordinados, caso os tenha, e o ache necessário. No pedido, além da anexação da FT é requerido, também, o preenchimento do número da FT. Na conclusão deste pedido, o sistema substitui o anexo do Formulário Inicial por este anexo, e assim o documento passa para a sua Validação.

Se não tiver sido pago o documento passa automaticamente para a sua validação, que é realizada pelo Responsável do Fornecedor.

Task:

Empresa: Miguel Gonçalves Unipessoal, Lda
Fornecedor: Condomínio Fonte Luz

Tipo de Documento:
Encomenda/ Factura Pro-Forma

Data do Documento: 24.09.2020

Pedido Feito por: (ilazera) Isabel Lazera

Valor da Compra:213.96
Categoria: Aluguer e Rendas
Método de Pagamento: MG - CGD - Caixa Geral de Depósitos

Dados de Pagamentos:

Comentários:

Anexo:
aviso_de_debito.pdf

807330

Ajuda: <https://bitrix.e-goj.com/knowledge/FINANCEIRO/pedidodepagamentoaofornecedor/>

Go to Element

*Nº da Factura:

*Anexar Fatura:

Comment:

ANEXADO DELEGATE

SELECT A FILE

Figura 16 - Tarefa "Anexação da Fatura (Fonte: bitrix24.com)

Se for um **Documento de Pagamento Parcial**, como vemos na imagem abaixo, se **já tiver sido pago** ele vai passar automaticamente para o passo seguinte.

Se não tiver sido pago, será necessário realizar o pagamento do mesmo. O pagamento é realizado pela Tesouraria, ou em situações pontuais pela Responsável do Departamento.

Além do pagamento, é efetuado, pelo sistema, um pedido de informação com os seguintes campos: a Moeda que foi utilizada no pagamento (EUR ou BRL); o Valor Pago; e o Método de Pagamento, efetivamente utilizado.

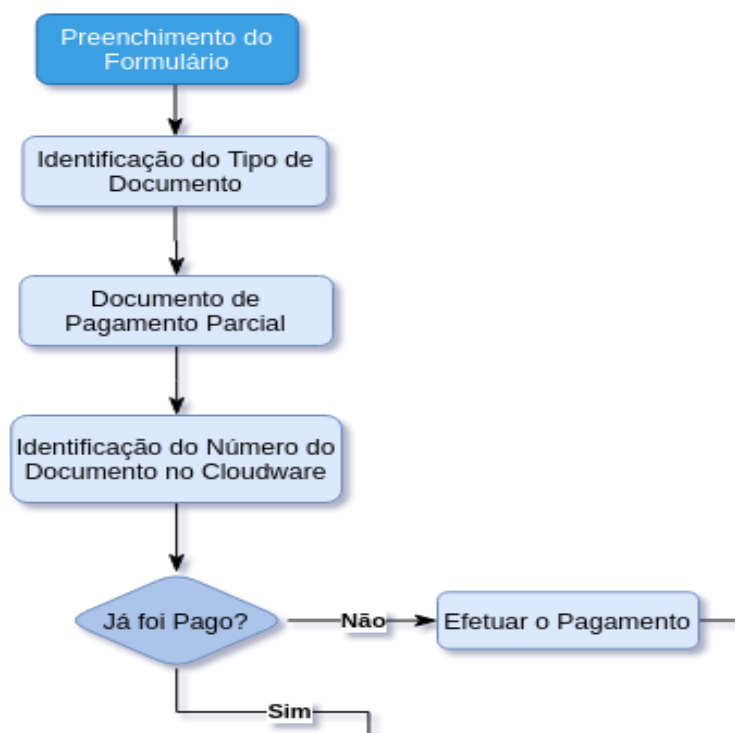


Figura 17 - Fluxograma do Primeiro Passo do Documento de Pagamento Parcial (Fonte: Elaboração própria)

Já nas **Devoluções a Clientes**, se **já tiver sido pago**, é criado um pedido de Validação da Devolução à Tesouraria. Aqui é necessário conferir se realmente foi efetuado o pagamento, assim como preencher os seguintes campos:

- Tipo de Documento a Anular, ou seja, se procedesse à Anulação da FT ou FR ou então Emissão de uma NC da FT ou FR;
- Anexo da NC emitida ou FT anulada, este campo é sempre obrigatório.
- Anexo do Comprovativo de Devolução de Pagamento, este campo só é preenchido caso seja uma NC emitida por conta de uma FR, caso contrário este campo permanece vazio.

Se **não tiver sido pago**, é criado um pedido de pagamento, que é efetuado pela Tesouraria e na sua conclusão altera o estado do documento para pago. Além do pagamento, é necessário o preenchimento dos seguintes campos:

- Tipo de Documento a Anular;
- Método de Pagamento, a introdução do método efetivamente utilizado no pagamento, que altera o método que foi preenchido anteriormente no Formulário Inicial;
- Moeda de Pagamento, o tipo de moeda que o pagamento foi realizado. Só existem duas opções Euros ou Reais;

- Valor Pago, não é um campo obrigatório, pois, no caso de o documento já ter sido pago, o valor já se encontra no formulário inicial;
- Anexo da NC emitida ou FT anulada, este campo também não é obrigatório pois nem sempre existe uma FT que se possa anular ou emitir uma NC;
- Anexo do Comprovativo de Devolução de Pagamento.

Em seguida, o Bitrix envia uma notificação ao criador que o pagamento da devolução já foi efetuado, ou que a devolução já se encontra tratada, caso ela tenha sido paga antes da submissão do pedido.

Depois do envio da notificação, o Bitrix envia um pedido à Contabilidade para realizar a contabilização da Devolução no Cloudware.

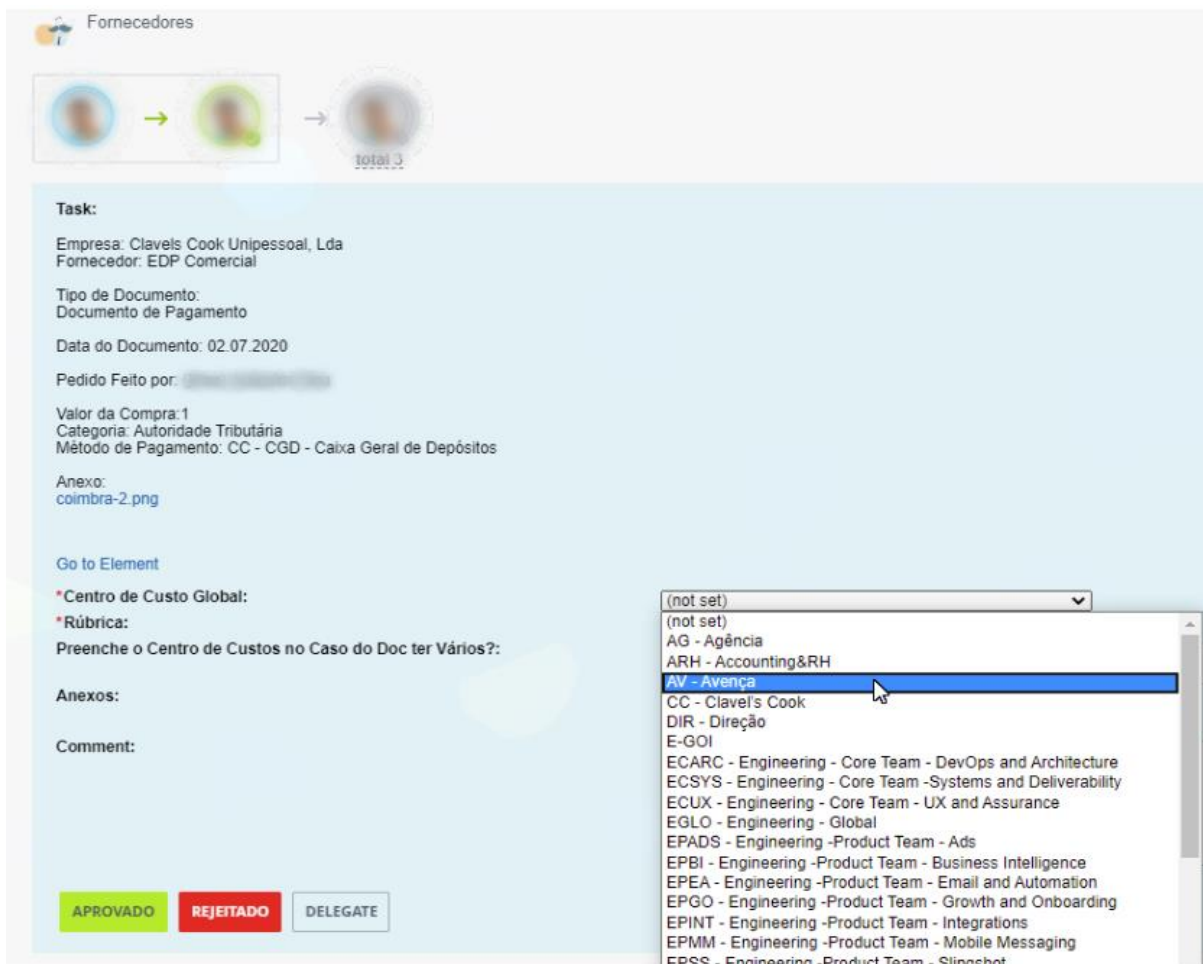
Ao concluir a contabilização, o processo dá-se como terminado para este tipo de documento.

O **Passo seguinte** para as FT, FR, NC, Faturas ou Encomendas Proforma e Documentos de Pagamento - sem FT será a “**Validação ou Recusa da Despesa**”. Neste passo o *User* responsável pelo fornecedor terá de validar ou recusar o documento, consoante as informações que tem e que são dadas na task. Caso não tenha toda a informação necessária para tomar esta decisão, o *User* pode delegar essa responsabilidade para o colaborador que tome a melhor decisão, com base em toda a informação sobre o documento e o motivo da sua compra.

Para o documento ser validado, o *User* responsável terá de identificar a que CC é que a despesa se enquadra, assim como, a que Rubrica pertence. No caso de a despesa pertencer a vários CC, o *User* terá de acionar a opção de Vários CC, e escrever manualmente, no campo “Preencher os Centros de Custos no caso de haver Vários”, a que CC pertence e o seu respetivo valor. Outra opção é anexar um documento com essa informação.

Com a validação do documento o Estado modifica-se para “Validado pelo Responsável do Fornecedor”.

O caminho que o documento segue após a validação é diferente, consoante se foi pago ou não.



Fornecedores

Task:

Empresa: Clavels Cook Unipessoal, Lda
Fornecedor: EDP Comercial

Tipo de Documento:
Documento de Pagamento

Data do Documento: 02.07.2020

Pedido Feito por: [Redacted]

Valor da Compra: 1
Categoria: Autoridade Tributária
Método de Pagamento: CC - CGD - Caixa Geral de Depósitos

Anexo:
coimbra-2.png

Go to Element

*Centro de Custo Global:
*Rúbrica:
Preenche o Centro de Custos no Caso do Doc ter Vários?:

Anexos:
Comment:

APROVADO REJEITADO DELEGATE

(not set)
AG - Agência
ARH - Accounting&RH
AV - Avença
CC - Clavel's Cook
DIR - Direção
E-GOI
ECARC - Engineering - Core Team - DevOps and Architecture
ECSYS - Engineering - Core Team - Systems and Deliverability
ECUX - Engineering - Core Team - UX and Assurance
EGLO - Engineering - Global
EPADS - Engineering -Product Team - Ads
EPBI - Engineering -Product Team - Business Intelligence
EPEA - Engineering -Product Team - Email and Automation
EPGO - Engineering -Product Team - Growth and Onboarding
EPINT - Engineering -Product Team - Integrations
EPMM - Engineering -Product Team - Mobile Messaging
EPSS - Engineering -Product Team - Slinashot

Figura 18 - Tarefa "Validação do Documento" (Fonte: bitrix24.com)

Quando o documento estiver pago e validado ele passará para a Validação do seu IVA. No entanto, quando o documento ainda não tiver sido pago, mas for validado, será necessário efetuar o pagamento antes de classificar o IVA

Antes de ser efetuado o pagamento é acionada a condição **“Verificar a que empresa pertence a despesa”**. Aqui o Bitrix lê o campo “Nome da empresa” do Formulário Inicial, e faz esta verificação automaticamente.

Por fim, depois da verificação da empresa que a despesa pertence, a Tesouraria recebe um pedido de pagamento, em que além de proceder ao pagamento, tem também, de preencher os dados relacionados com o mesmo. Os campos a serem preenchidos, são: a Moeda de Pagamento; o Valor Pago; o Método de Pagamento este irá alterar o método de pagamento optado inicialmente no Formulário; e a Tipologia da Despesa, este dado irá ajudar a contabilidade sobre o que originou a criação da FT. A tipologia que existe é “Contabilidade”.

Com o pagamento realizado vai alterar o estado do documento para “Pago”.

Task:

Fornecedores
 Empresa: E-goi Brasil
 Fornecedor: VTEX

Tipo de Documento:
 Fatura

Data do Documento: 01.10.2020

Pedido Feito por: [Redacted]

Valor da Compra: 750
 Categoria: Software/Licenças
 Método de Pagamento: EGOIBR - ITAU

Dados de Pagamentos: [Redacted]

Comentários:

Anexo:
 910165
 VTEX-Nota Fiscal Eletrônica de Serviços - São Paulo.pdf
 VTEX-Nota Fiscal Eletrônica de Serviços - São Paulo.pdf

Ajuda: <https://bitrix.e-goi.com/knowledge/FINANCEIRO/pedidodepagamentoaofornecedor/>

Go to Element

***Moeda de Pagamento:** (not set) ▼

Valor Pago: (not set)
Preencher caso o valor pago seja diferente do total do Documento

***Método de Pagamento:** Contabilidade ▼

***Tipologia:** My time ▼

***Data de Pagamento Efetivo:**

Comment:

PAGO DELEGATE

Figura 19 - Tarefa "Efetuar o Pagamento" (Fonte: bitrix24.com)

No caso das **Encomendas ou FT Proforma** após o pagamento é enviado uma notificação ao Criador do pedido que o mesmo se encontra pago, e é automaticamente criado um pedido de anexação da FT e o preenchimento do número da FT ao Criador. Com este passo submetido o documento procede para a Validação do IVA.

Já nos **restantes documentos** após o pagamento e atualização dos dados, o Criador do pedido vai receber uma notificação que o seu pedido já se encontra pago, assim como todas as informações agregadas ao documento.

Depois do pagamento do documento este procede para a "Validação do IVA".

Como vemos no fluxograma abaixo, observamos que no caso da recusa da despesa existem dois caminhos possíveis, dependendo de o documento tiver sido pago ou não.

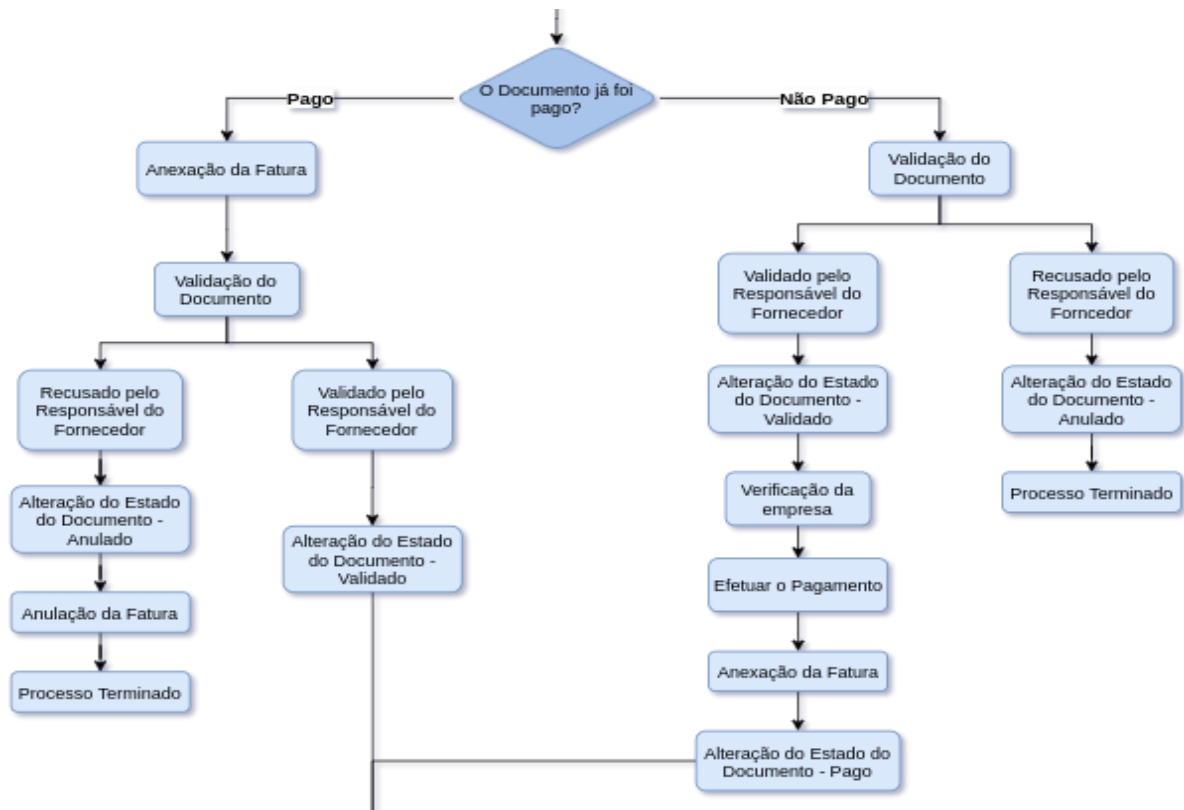


Figura 20 - Fluxograma Parcial das Faturas Proforma (Fonte: Elaboração própria)

No entanto, ambos começam pelo sistema enviar uma notificação em nome do *User* Responsável, para o Criador do pedido de que o documento não foi validado.

Caso não tenha sido pago e seja uma **Encomenda ou FT Proforma**, após a notificação existe a simples alteração do estado do documento para “Anulado” e o processo dá-se como terminado. Se tiver sido pago, com a alteração do estado é criada uma *Task* para o Criador do pedido para tomar providências junto ao fornecedor, de modo a anular a FT, com a conclusão da tarefa o processo termina.

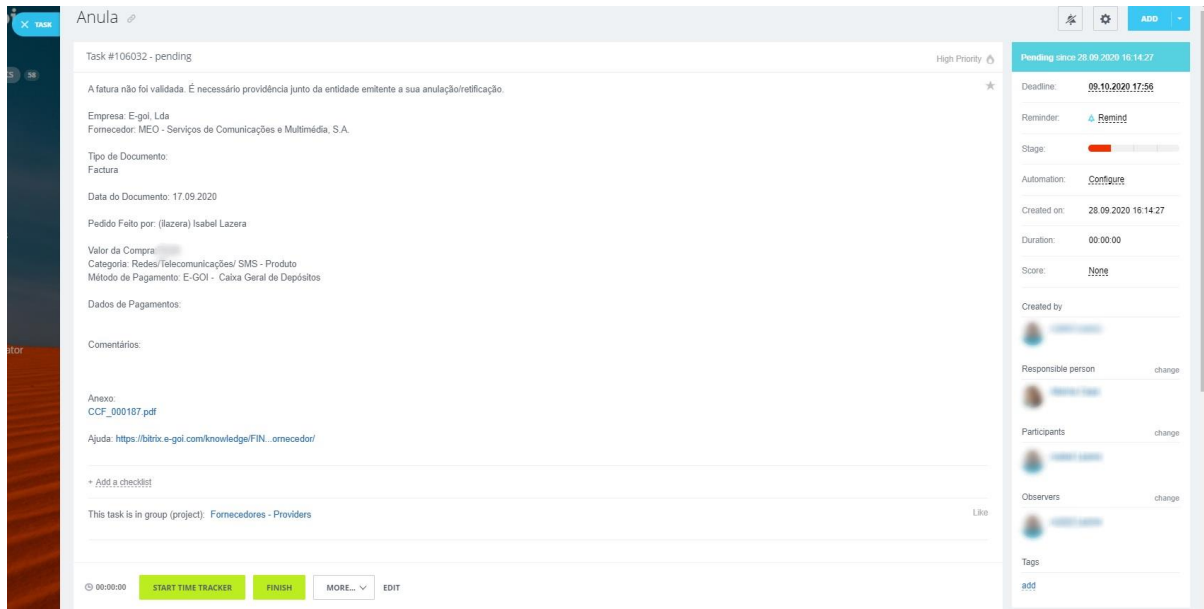


Figura 21 - Tarefa "Anular o Documento não Validado" (Fonte: bitrix24.com)

Já para as **FT, FR, NC e Documentos de Pagamento - sem FT**, após a notificação o passo seguinte é a criação em nome do *User* Responsável pelo fornecedor, de uma *Task* para tomar providências, quer seja pela anulação da FT, ou a emissão de um NC ou até mesmo a solicitação da anulação do documento e a emissão de um novo (imagem em cima) e com a sua conclusão o estado altera-se para “Anulado” terminando o processo.

O tratamento do documento depende se o Fornecedor é Nacional ou Internacional, a data do documento, qual o relacionamento com o Fornecedor, entre muitos outros aspetos relevantes.

A responsabilidade do tratamento do documento recusado é do Criador do pedido, no entanto tanto a Gestão Documental como o Responsável pelo Fornecedor são participantes na *Task*, de modo a acompanharem e auxiliarem o Criador do pedido.

O **Terceiro Passo** é a “Validação do IVA” do documento que é da responsabilidade da Contabilidade. Neste passo é necessário a identificação do tipo de IVA, que pode ser: Nacional - Isento - 0%; Nacional - 6%; Nacional - 13%; Nacional - 23%; Outros Países; UE; Várias Taxas.

Se for Isento de IVA, no campo “Razão de Isenção” identifica-se o motivo legal de ser isento.

Se tiver uma única taxa, no campo respetivo da taxa, preenche-se o valor base do IVA e não o valor do IVA.

Se tiver várias taxas, o processo é semelhante ao preenchimento de ter uma única taxa, só que aqui preenche se nos respetivos campos das taxas os valores base dessa taxa.

Além destas identificações é necessário optar pela tipologia do documento. A única que existe atualmente é “Contabilidade”, no entanto este campo foi criado para que no futuro caso seja necessário adicionar outras tipologias, este campo e procedimento já esteja no *workflow*, o que facilita o processo de acrescentar-lhas. Este campo só aparece no caso de o documento ter sido pago antes da submissão do documento no “ADM - Tesouraria”.

Task:
Empresa: E-goi, Lda
Fornecedor: [REDACTED]
Tipo de Documento: Factura
Data do Documento: 01.10.2020
Pedido Feito por: [REDACTED]
Valor da Compra: [REDACTED]
Categoria: Software/Licenças
Método de Pagamento: E-GOI - Paypal
Dados de Pagamentos:
Comentários:
Anexo:
808892
81836.pdf
81836.pdf
Ajuda: <https://bitrix.e-goi.com/knowledge/FINANCEIRO/pedidodepagamentoaofornecedor/>
Go to Element
*Tipo de IVA:
*Razão da Isenção do IVA:
Caso o IVA seja 0% preencher.
Valor Base do IVA a 0%:
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
Valor do IVA 6%:
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
Valor do IVA 13%:
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
Valor do IVA 23%:
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
*Tipologia:
Comment:
FEITO DELEGATE

(not set) [v]
Não Aplicável [v]
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
Preencher se existir mais de uma Taxa de IVA no Documento
Contabilidade [v]

Figura 22 - Tarefa "Validação do IVA do Documento" (Fonte: bitrix24.com)

Após o preenchimento dos campos da “Validação do IVA”, o Bitrix vai calcular o valor total do documento, o que aciona a condição “**O valor calculado é igual ao total do documento?**”. Aqui o sistema compara o campo “Valor Total” do Formulário Inicial com o valor que calculou, tendo em conta os valores base que foram imputados nos campos.

Nesta condição existem apenas duas opções: Igual ou Diferente. Consoante esta igualdade ou desigualdade o documento passa para o passo seguinte ou repete a “Validação do IVA”.

Portanto se houver **desigualdade entre os dois valores**, foi criado um Loop no *workflow* de forma a notificar a Contabilidade que houve um erro na informação preenchida nos campos, e como tal é pedido uma repetição da “Validação do IVA” desse documento, criando de novo a *task*.

Com a nova submissão da *task*, o Bitrix realiza novamente os cálculos e verifica se os valores forem correspondentes, o Loop termina e o tratamento do documento passa para o passo seguinte.

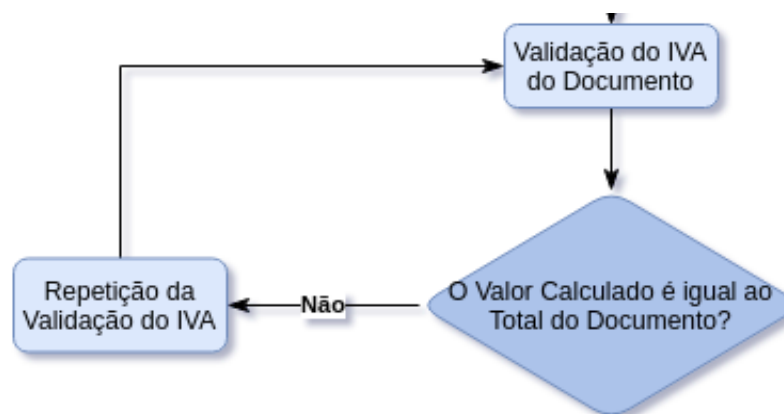


Figura 23 - Fluxograma do Terceiro Passo (Fonte: Elaboração própria)

O **Quarto Passo** passa pela condição “**É Nota de Crédito?**”, neste passo o sistema identifica, consoante a informação dada no campo “Tipo de Documento” do formulário, e verifica que é uma NC ou não.

No caso de o **documento ser uma NC**, a Contabilidade recebe um pedido de ação para efetuar a contabilização da NC no Cloudware, e o documento passa para o próximo passo do seu tratamento.

No **resto dos documentos** que não se encaixam nesta especificação, vai passar por uma outra condição “**Qual é a Tipologia do Documento?**”. Neste passo o sistema lê o campo “Tipologia do Documento” presente na *task* “Efetuar Pagamento” ou “Validação do IVA”.

Como já foi mencionado anteriormente a tipologia que existe neste momento é Contabilidade, no entanto, de forma a facilitar a adição de novas tipologias este passo já foi criado. Após esta identificação o documento passa para o próximo passo.

O **Quinto Passo** passa pela condição de alteração do estado do pagamento, conforme o valor que foi pago e se é igual ou diferente ao valor total do documento.

A condição chama-se “**O Documento está Totalmente Pago?**”, aqui o Bitrix compara os valores dos campos “Valor Pago” e “Valor Total”. No caso de não existir um valor no campo “Valor Pago”, pois este campo não é obrigatório, o sistema por *default* supõe que o valor é igual ao valor total do documento.

Se o documento está **totalmente pago**, o estado altera-se para “pago”, se não estiver então altera-se para “não pago”.

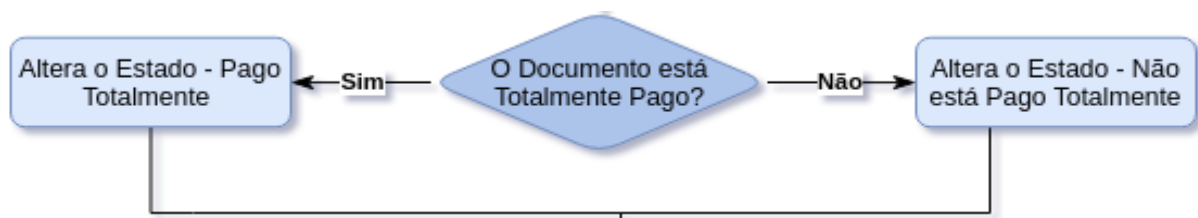


Figura 24 - Fluxograma do Quinto Passo (Fonte: Elaboração própria)

Após a leitura de toda informação quanto aos fornecedores, novos ou existentes, no caso do último o sistema vai às listas existentes dos fornecedores e recolhe toda a informação referente ao fornecedor presente no documento e guarda as informações no documento.

Além desta informação é também lida e guardada no ficheiro do documento a distribuição dos CC e rubrica que se entrega.

Com toda a informação lida, recolhida e guardada é necessário conhecer qual é a data efetiva que o documento foi pago ou no caso dos DPP é feito uma cronologia de pagamentos das tranches, de forma ao Cloudware saber exatamente a data dessa ação.

Neste passo o Bitrix recolhe a informação sobre a data em que foi pago, quer seja ao formulário no campo “Data de Pagamento”, quer seja à data em que a *task* “Efetuar Pagamento” foi concluída, isto para obter a informação sobre a saída monetária em conta do pagamento do documento.

Com a conclusão da aquisição deste conhecimento o Bitrix guarda os dados referentes à “Validação do IVA”.

O passo seguinte e com toda a informação guardada é enviado, pelo sistema, um email automático em nome da Gestão Documental para o Cloudware, de modo que seja possível ter toda a informação sobre o documento e a que empresa a despesa pertence.

Com o envio do email é criado um registo, na empresa correspondente do documento, onde se consegue ver todos os passos que o documento passou, toda a informação imputada e por quem a imputou, assim como os estados que o documento passou e em qual se encontra.

Por último, o documento passa pela condição “**Integrado com Sucesso no Cloudware?**” que é acionada após três minutos do envio do email do Bitrix para o Cloudware.

O Bitrix a partir de uma API consegue conectar se com o Cloudware, de forma a obter a resposta a esta condição, ou seja, se foi integrado com sucesso ou não no Cloudware.

Se o documento for **integrado com sucesso** o processo termina.

Se **não for integrado com sucesso**, o estado do documento altera-se para “Erro ao integrar no Cloudware”, e cria um pedido de análise à Contabilidade e à Responsável do Departamento, de forma a aferir o problema que levou ao insucesso da integração. Nesta condição existem duas opções: Integrar novamente ou Não Integrar.

Caso a **decisão seja integrar novamente**, o estado altera-se para “Repetir o workflow através de uma nova linha”, ou seja, o *workflow* repete-se desde a identificação do tipo do documento até ao último passo. Com a repetição concluída o processo termina.

Se for optado não por repetir, o estado altera-se para “**Decidido não Integrar**” e o processo termina.

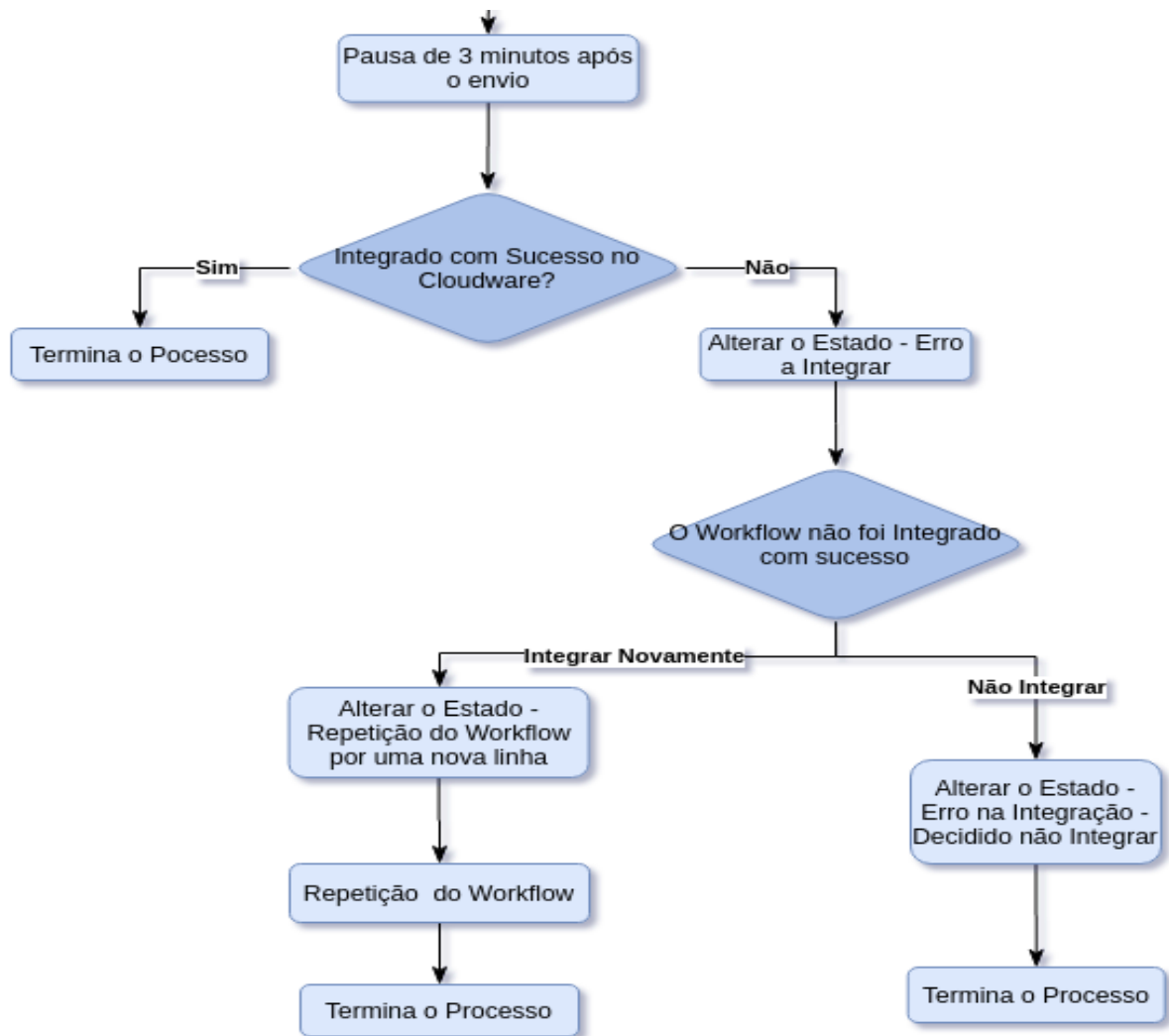


Figura 25 - Fluxograma do Processo de Passagem para o Cloudware (Fonte: Elaboração própria)






O percurso do pedido pode ser acompanhado pelo criador do pedido, basta aceder ao “ADM - Tesouraria” da empresa a que pertence o pedido.







5.1.5. Sugestões de Melhoria

Neste subcapítulo pretende-se referir algumas potenciais melhorias que poderão ser optadas no ADM, algumas no processo em si outras às *tasks*, de forma a otimizar a forma como o entender e como operá-lo.

Na análise do fluxo do ADM, o facto de existir uma legenda das várias caixas do *workflow*.

Tabela 2 - Legenda das opções do *Workflow*

	<p>Parâmetro de ação - Alteração dos elementos do campo (preencher os campos, alteração de estados)</p>
	<p>Parâmetro de ação:</p> <p>Obter campos de entidade das listas (ler os campos)</p> <p>Pedidos de informações adicionais (Correção de campos ou Criação de elementos das listas)</p> <p>Criação de elemento na lista</p> <p>Executar o <i>workflow</i> no elemento atual</p> <p>Término do processo</p> <p>Entrada de Registo (Histórico dos passos e dados do documento)</p> <p>Edição do elemento da lista</p>
	<p>Parâmetro de ação - Definir valores das variáveis (guardar os dados dos campos)</p>
	<p>Parâmetro de ação - Condição</p>
	<p>Parâmetro de ação - Envio de notificações instantâneas</p>

	Parâmetro de ação - Executa subactividades enquanto a condição é verdadeira (Loop)
	Parâmetro de ação - Executar código PHP
	Parâmetro de ação - Adicionar uma nova <i>task</i> (Anulação de FT)
	Parâmetro de ação - Envio de um email
	Parâmetro de ação - Atrazo por um tempo específico para a passagem da próxima ação
	Parâmetro de ação - Eliminação do elemento

Quanto ao *workflow*, existem algumas melhorias que devem ser efetuadas de modo precaver potenciais problemas.

Uma melhoria que pode ser implementada é a introdução de uma nova condição “É uma repetição do *workflow*?”, esta condição impede a duplicação do pagamento do documento que não foi integrado com sucesso no Cloudware e foi escolhido repetir o *workflow* por uma nova linha, assim como impede a duplicação da validação do IVA e respetiva duplicação dos lançamentos contabilísticos pré-definidos no Cloudware do documento que foi repetido o processo.

Outra melhoria ao processo, de forma a facilitar a correção de CC, em caso de enganos ou erro, seria a criação de um passo intermédio ou uma opção na validação do IVA que desse para devolver ao Responsável da Validação do Documento uma *task* ou pedido de correção do CC que foi escolhido erradamente. No entanto, é de ter atenção que esta opção, apesar de facilitar o validador do IVA relativamente a erros na distribuição da despesa por CC, pode

também originar uma sensação que não faz mal errar, podendo levar ao desleixo no preenchimento dos campos, o que vai contra a cultura da empresa - ter colaboradores autónomos e eficientes.

Uma forma de automatizar a *performance* de novos colaboradores seria a criação de um manual sobre as atividades e *tasks* que vão desenvolver. Contudo, a elaboração de um manual é um processo longo e, normalmente, secundário, já que qualquer dúvida que exista é esclarecida por colegas de trabalho ou superiores, o que lhes retira tempo de trabalho.

5.2. Auditoria Interna

Neste capítulo é elaborado uma auditoria interna ao departamento Financeiro & RH da E-goi e tem como base o relatório de Estágio de Vicêncio, devido á similaridade com o relatório contruído.

A E-goi, atualmente, não apresenta nenhum departamento de Controlo Interno, no entanto existe um determinado controlo, de forma a monitorizar e retificar os processos.

A monitorização dos processos do *workflow* ADM - Tesouraria é efetuado, principalmente, pela passagem do documento por várias pessoas, que em todas as fases analisam o documento e os dados para que nenhum erro passe para a fase seguinte.

Quanto às atividades no Departamento financeiro, iremos analisar os aspetos mais importantes.

5.2.1. Ambiente de Controlo

No decorrer do estágio foram observados o ambiente e a forma de trabalhar na empresa, verifica-se que apesar do ambiente relaxado e amigável é também profissional e autónomo.

O ambiente na empresa incentiva os colaboradores a “vestir a camisola” e assim a procurar e a trabalhar para tornar a E-goi maior e melhor.

Além do ambiente eficiente, em termos legais, a entidade age segundo as leis e os regulamentos existentes, de forma a dar segurança aos seus clientes.

Conforme já referido anteriormente, existe uma estrutura organizacional bem definida em que todas as tarefas de cada função são definidas e comunicadas claramente ao colaborador, de forma a não existirem dúvidas quanto ao que é necessário executar na sua função.

Em termos das competências dos colaboradores, a E-goi conta com um leque diversificado de colaboradores, desde juniores que não tem experiência e que como tal são mais fáceis de formar, até seniores que têm anos de experiência e conhecimento acumulado.

A E-goi, mais do que a experiência, realça e valoriza três fatores determinantes: Conhecimento, Atitude e Comportamento do colaborador, pretendendo que este se envolva e se comprometa tanto na função como no ambiente de trabalho.

Para todos os trabalhadores é disponibilizada a quantia de 2.500 euros em formações externas e, além disso, a entidade oferece formações internas a todos os colaboradores que

sintam a necessidade da mesma. Claramente, a E-goi incentiva os colaboradores a terem iniciativa na procura de conhecimento.

Todos os pedidos de formações são analisados pelo responsável do respetivo departamento, de forma a verificar se faz sentido o colaborador ter essa formação, tendo em conta a função que desempenha.

Em suma, apesar da entidade ter muitos aspetos positivos existem alguns que poderá melhorar tais como:

- Formação inicial mais extensiva do sistema Bitrix

5.2.2. Procedimentos de Controlo

De forma a reduzir o risco de erros, existe sempre um processo de validação por cada fase que o documento transita, no entanto, pode acontecer que o criador do documento seja o mesmo que o submete no Bitrix, que o valida e que paga, especialmente em documentos que são recorrentes como água e a eletricidade.

Quanto à análise do desempenho a nível financeiro e funcional, esta é realizada pela Responsável do Departamento no final de cada mês, de forma a verificar se ocorreram erros ou até mesmo flutuações que não devam acontecer e assim tomar medidas apropriadas para a sua resolução.

O controlo físico de ativos que tenham valores significativos não existe, visto que estão à vista de toda a gente e falta de algum ativo seria automaticamente dada a sua falta.

5.2.3. Levantamento do Controlo Interno por áreas

5.2.3.1. Procedimentos Contabilísticos e Financeiros

Para a análise desta área, foi elaborado um questionário assim como a observação da atividade normal da empresa.

Receção de Documentos

Atualmente os documentos com carácter fiscal chegam à E-goi por e-mail, correio ou em mão. Cabe à Responsável da Tesouraria a receção dos documentos, no entanto devido à entidade dividir os fornecedores pelos colaboradores mais apropriados, nem sempre passa pela Tesouraria, muitas das vezes os responsáveis por aquele fornecedor é que recebem os documentos e os submetem no *workflow*.

Todos os documentos que não estejam de acordo com as normas legais em vigor serão anulados e os serviços contactam os fornecedores de forma a emitirem um novo documento legal.

Validação de Documentos

Após a receção dos documentos eles são validados pelos responsáveis dos fornecedores, como forma de garantir se a despesa é da empresa ou não.

Outra validação efetuada ao documento é na realização da atividade “Validação do IVA” pela Contabilidade, onde além de ser analisado o documento é analisada também a informação que o responsável pelo fornecedor do documento adicionou.

Estes meios de controlo são essenciais para garantir que os documentos são da empresa, e se estão devidamente distribuídos por CC e rubricas.

Pagamento de Documentos

O pagamento do documento pode ser feito de duas formas: antes da submissão do documento no ADM e após a validação do documento.

No caso de já ter sido pago não existe controlo da saída monetária. O controlo é realizado no passo da validação do documento, em que se analisa a despesa e a sua distribuição.

Quanto ao pagamento efetuado pela Tesouraria após a validação da despesa, existe uma verificação dos dados do documento e uma confirmação de determinados campos que substituirão os dados dos campos inicialmente atribuídos pelo criador do pedido.

Sendo assim é recomendado o pagamento pela Tesouraria, visto que existe um maior controlo da saída monetária e da verificação da despesa.

Muitas vezes o criador do pedido no ADM pode ser o responsável do fornecedor, e sendo assim deixa de existir um controlo na atividade de “Validação da despesa”, especialmente quando já foi paga, que acaba por apenas haver um controlo na Validação do IVA, em que só controla a distribuição da despesa e não da despesa, e se faz parte da empresa ou não.

Contabilização de Documentos

A contabilidade da E-goi é realizada por dois colaboradores. A nova contabilista certificada sénior (CCS) é responsável pela validação e contabilização do IVA, envio das declarações para a Autoridade Tributária (AT) e Segurança Social (SS), já o Responsável pela Contabilidade da empresa trata de todos as outras responsabilidades financeiras, tais como a faturação, gastos com pessoal, SAFT, entre muitos outros.

Após a “Validação do IVA” a CCS tem até ao quinto dia do mês seguinte, da data de pagamento, para realizar a contabilização do IVA no Cloudware.

Os registos contabilísticos são efetuados diária e mensalmente. Os registos diários consistem em:

- Bancos;
- Caixa;
- Compras;
- IVA;
- Vendas; e
- Diversos.

Já os mensais baseiam-se em:

- Vendas;
- Compras de Materiais Consumíveis;
- Compras de Imobilizados;
- Prestação de serviços;
- Impostos;
- Subcontratos; e
- Gastos com Pessoal.

As FT que a E-гой emite para os seus clientes são realizadas automaticamente e podem ser manipuladas no caso de ser necessário, a partir do acesso ao Admin, no entanto é necessária autorização superior para a realizar. No caso das FR estas só são emitidas no terceiro dia após o pagamento da FT. A sua contabilização é realizada mensalmente por via de integração do ficheiro SAFT Faturação.

Em relação à emissão de uma NC ou a anulação da FT, estas têm tratamentos diferentes. A NC só é emitida se o cliente o solicitar e só será enviada no oitavo dia do mês seguinte ao da emissão da FT, se houver IVA faturado o cliente terá de carimbar e assinar o documento, se o mesmo não estiver registado no VIES.

Já a anulação da fatura só pode ser efetuada caso a FT tenha menos de um mês e se o cliente expressar esse pedido, esta é realizada no Admin, onde se cria o documento de anulação da FT. A sua contabilização é efetuada mensalmente.

Mensalmente, a responsável do departamento tem acesso aos mapas com toda a informação financeira, de modo a ter o conhecimento da evolução das contas e aferir medidas, caso sejam necessárias.

Declarações

As declarações que a empresa acolhedora entrega à AT são:

- IVA (Imposto sobre Valor Acrescentado);
- DMR (Declaração Mensal de Remunerações);
- Retenções na fonte;
- IRC;
- Imposto de Selo;
- MOSS (Mini One Stop Shop).
- Modelo 30 - Rendimentos pagos ou colocados à disposição de sujeitos passivos não residentes.

As declarações entregues à SS e aos Fundos de Compensação são:

- DRI (Declarações de Remunerações por Internet);
- FCT (Fundo de Compensação do Trabalho); e
- FGCT (Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho).

Todas estas declarações são preparadas e entregues pela no Contabilista Certificada Sénior (CCS) que, para além destas responsabilidades, também resolve todas as situações que

existam com a SS. No entanto, antes da resolução o Responsável pela Contabilidade verifica se se encontra tudo correto, para que não existam erros que possam gerar multas desnecessárias.

Encerramento de Contas

Com a contabilização dos documentos do mês e o envio das declarações necessárias é efetuado o encerramento das contas mensalmente. Esta responsabilidade é da nova CCS e do Responsável da Contabilidade.

Em caso de erros ou diferenças, a Contabilidade comunica à Gestão Documental para delegar e iniciar o processo de resolução.

Ativos Fixos Tangíveis e Ativos Intangíveis

Verifica-se que não existe qualquer tipo de orçamento e assim não existe um plano de compras de AFT e AI. As compras são efetuadas sempre que haja uma necessidade e não de forma planeada.

A decisão da compra de ativos é da responsabilidade do Sócio-Gerente, Miguel Gonçalves, no entanto algumas das sugestões das necessidades de compra de ativos é realizada pelos Responsáveis dos Departamentos.

Os ativos são tratados segundo o Modelo do custo e as suas depreciações/amortizações são realizada pelo método da linha reta.

Conclusões e Recomendações

Face à escassa quantidade de pessoal, em consideração à carga elevada de trabalho, a segregação de funções é utilizada no seu máximo, no entanto para se obter um maior controlo das saídas monetárias, a Tesouraria deveria efetuar todos os pagamentos, o que, por outro lado, iria aumentar a relação entre a carga horária e as responsabilidades da Responsável pela Tesouraria, que também é a Gestora Documental. Sendo assim, o sistema utilizado encontra-se no seu pico de eficiência e de autonomia dos departamentos.

Sugere-se para a melhor adaptação de novos colaboradores, uma criação de manuais de procedimentos, para que a sua integração à função seja a mais rápida e suave possível, assim como para futuras auditorias.

Por fim, todo o tratamento dentro deste tema é efetuado de forma rigorosa e correta, por parte de todos os participantes no processo.

5.2.3.2. Gestão da Tesouraria

Nesta área foram analisados os elementos que a constituem, tais como as contas bancárias da E-goi, caixa, pagamentos realizados e recebimentos, por fim as reconciliações bancárias.

Sendo esta uma das áreas mais importantes para empresa, já que se relaciona com todos os departamentos e colaboradores, o levantamento dos seus procedimentos e dos controlos que existem é de grande importância a sua análise em conjunto com as outras áreas.

Na E-goi existe apenas uma pessoa que trata da Tesouraria e da sua gestão, mas é acompanhada pelo *Workflow* em que está programado e automatizado com todas as ações da Tesouraria. No entanto, não existe qualquer tipo de Manual de Procedimentos ou algum tipo de documentação dos procedimentos, *tasks* inerentes ao cargo, apenas um desenho no Bitrix do *workflow* que origina as *tasks* e organiza os passos da Tesouraria.

É a Responsável da Tesouraria que realiza os pagamentos, controla as contas bancárias, caixas e regista os recebimentos da entidade.

Atualmente verifica-se escassez de pessoal nesta área, existindo apenas um colaborador, não existindo qualquer tipo de segregação de funções, no entanto não significa que não haja um controlo das ações tomadas pela Responsável da Tesouraria.

Contas Bancárias

O universo E-goi, conforme referido no capítulo anterior, é composto por quatro outras empresas: a Clavel's Cook Unipessoal, Lda.; Loyqero, Lda.; E-goi Brasil e Miguel Gonçalves Unipessoal, Lda.

No entanto, o foco será a E-goi tem o maior número de movimentos bancários e financeiros de todas as outras empresas, e será esta que se vai focar, nesta área em análise.

Sendo assim, a entidade tem as seguintes contas bancárias:

- CGD - Conta Corrente
- CGD - Crédito
- CGD - Crédito
- CGD - Dólares USD
- CGD - Projetos
- Paypal
- Revolut - Conta Corrente
- Revolut - Crédito

A conta bancária mais utilizada é a conta corrente da CGD, em que é usada para pagamentos recorrentes, como a Água e Eletricidade, para pagamento de remunerações, para recebimentos de clientes, entre outros movimentos normais.

As outras contas de crédito, Revolut, de projetos, de dólares, são mais utilizadas para fornecedores estrangeiros ou clientes estrangeiros, ou então para situações em que exista mais benefícios na sua utilização do que no uso da conta corrente.

Caixa

Na empresa acolhedora não existe um Fundo de caixa, existe apenas a caixa que está segundo a proteção da Responsável da Tesouraria.

A caixa é um pequeno cofre móvel, com um determinado valor monetário e em que todas as saídas e entradas de quantias são suportadas por um documento contabilisticamente válido, e além disso todos os pagamentos por caixa são tratados igualmente como os outros pagamentos no *workflow*, havendo além do documento contabilístico, um registo nos sistemas da entidade como prova das saídas de caixa.

O acesso à caixa é restrito e apenas a Responsável da Tesouraria e do Departamento têm acesso, além disso a caixa encontra-se dentro de um armário fechado, de modo a oferecer algum nível de segurança.

A caixa é alvo de contagens aleatórias pela Responsável do Departamento, no entanto nenhuma foi realizada durante o período do estágio.

Além desta caixa, a Responsável pela confeção de refeições na E-goi, tem a sua caixa, que é uma extensão da caixa da Tesouraria.

A separação em duas caixas deve-se ao fato de que a maioria dos pagamentos aos fornecedores da cantina são feitos em dinheiro e de forma a não perturbar o trabalho da Responsável da Tesouraria foi criada esta extensão da caixa principal.

Esta caixa está ao encargo da Responsável da Cozinha, em que todos os meses têm de apresentar a caixa para a confirmação das saídas monetárias com os documentos respetivos à Responsável da Tesouraria. A mesma encontra-se num lugar seguro e a Responsável pela Tesouraria tem uma cópia da chave da caixa.

Pagamentos

Os pagamentos são realizados essencialmente por referências de multibanco ou transferências, apenas os pagamentos pontuais de materiais de manutenção ou da cozinha

é que são realizados pela caixa. Assim, a empresa mantém um controlo elevado das saídas monetárias, já que todas as saídas têm de ser submetidas no *workflow* com o seu respetivo documento.

Esta submissão dos pagamentos no *workflow* são da responsabilidade da Gestão Documental, que é o mesmo colaborador que está responsável pela Tesouraria, e são autorizados pela Responsável do Departamento, com um código, todas as terças-feiras.

Os documentos a serem autorizados para a realização do pagamento nessa semana, e que foram submetidos no ADM, encontram-se numa lista.

Os pedidos de pagamento que não foram autorizados são analisados caso a caso e informa-se o criador do pedido do motivo que levou a ser recusado.

Quanto aos pagamentos propriamente ditos, não existe nenhuma orçamentação com as previsões de pagamentos a serem efetuados num determinado período. No entanto, todos os pagamentos são realizados semanalmente, em específico todas as quartas-feiras.

As datas limites de pagamento são impostas pelo campo “Data de Pagamento” do Formulário Inicial do *workflow*, que são da responsabilidade do criador da submissão do documento a ser pago. Existem exceções em que o pagamento tem de ser realizado fora do dia da semana correspondente, neste caso a Tesouraria tem de ser informada e o motivo que levou ao pagamento urgente.

Verifica-se o envolvimento de quatro pessoas distintas para o pagamento, o colaborador que cria o pedido de pagamento, o que valida a despesa, o que autoriza o pagamento e o que realiza o pagamento. No entanto, em situações muito pontuais, quem cria o pedido é o mesmo que valida e que realiza o pagamento, mas mesmo nestes casos raros existem sempre uma pessoa distinta que faz a autorização do pagamento.

Recebimentos

Quanto aos recebimentos, estes chegam, por meios bancários: transferência, referência de multibanco e cartão de crédito. É a Gestão Documental que valida os e dá seguimento ao envio dos recibos aos clientes, os quais, graças ao ERP do Cloudware, são emitidos automaticamente.

Reconciliações Bancárias

As reconciliações bancárias são realizadas todos os meses e são elaboradas pela nova CCS.

Com a conclusão dos lançamentos necessários o Responsável da Contabilidade verifica se se encontra tudo correto e analisa as contas da empresa.

No caso de existirem diferenças, a Contabilidade comunica-as à Gestão Documental que estará encarregue de proceder à resolução das mesmas.

Conclusões e Recomendações

Esta área encontra-se, intensamente automatizada, para que não existam “perdas de tempo” em processos morosos e tediosos. Tendo em vista este pormenor, e da especial atenção para que este processo seja o mais eficiente possível, verificamos que todos os documentos são inseridos no Bitrix, validados pelo responsável e, normalmente, pagos pela Tesouraria, posteriormente é validado o IVA e a divisão da despesa por centros de custos, no final é realizado o tratamento contabilístico do documento no Cloudware.

Neste processo, foi identificado um problema, que consiste no facto de ser possível a submissão do documento já pago, e assim, no caso do “*User* Responsável pelo Fornecedor”, for o mesmo que valida, não existe qualquer tipo de controlo se a despesa realmente pertence à empresa ou não.

No caso das compras, o único caso em que não existe a segregação das funções é nas compras de material para o escritório, em que quem encomenda é a mesma pessoa que a receciona e paga. No entanto, todas as compras, antes de serem efetuadas, têm de ser aprovadas pelo Responsável do Departamento, apenas com esta é que é encomendado e a Tesouraria paga e receciona a encomenda.

Concluindo, a única recomendação consiste na garantia de que o Responsável pelo Fornecedor, não é o mesmo que valida ou pague, de forma a existir um maior controlo da pertença da despesa à empresa.

5.2.3.3. Compras de Bens e Serviços

A distribuição dos custos da entidade são, na sua maioria, Fornecimentos e Serviços Externos (FSE) e dentro destes os gastos mais significativos são os serviços especializados e ferramentas e utensílios.

As compras realizadas na empresa não são planeadas ou orçamentadas, sempre que existe uma necessidade é efetuada, e normalmente são realizadas no mesmo dia que o pagamento, pela Tesouraria.

No entanto, as compras são controladas pelo ERP do Cloudware, devido à necessidade da sua gestão e a interligação com a contabilidade, de forma a automatizá-la.

No que respeita aos fornecedores, estes são escolhidos segundo determinados requisitos, para além da qualidade do produto.

Os requisitos mais importantes para a E-goi são: aceitar um pagamento automático, devido à ótica de pagamento a pronto que existe na empresa; emitir faturas eletrónicas, visto que a entidade está a tentar acabar com o papel na empresa; e por fim a entrega ser rápida e de qualidade. É claro como a entidade é portuguesa ela dá preferência a fornecedores sediados em Portugal.

No que respeita aos documentos fiscais provenientes dos fornecedores estes são verificados pela Gestão Documental.

Conclusões

Nesta área encontra-se estabelecido um sistema de forma que o processo de compra seja rápido, tendo sempre em considerações pormenores importantes para a empresa, e sempre obtendo toda a informação fiscal do fornecedor.

Uma vez que o pagamento é normalmente efetuado a pronto, não existem, saldos nas contas correntes de fornecedores.

5.2.3.4. Prestações de Serviços e Dívidas a Receber

A E-goi é uma empresa prestadora de serviços, e os seus rendimentos provêm maioritariamente dos serviços prestados aos seus clientes.

Todos os serviços são pagos de imediato, a não ser que sejam clientes corporate, porque normalmente são valores significativos, os quais são pagos em conforme acordado entre as partes.

Prestações de Serviços

As FT são emitidas automaticamente pelo ERP, quando é efetuada uma compra, em seguida é enviada para o cliente.

No caso de o cliente realizar a compra na plataforma E-goi o envio é automático e a FT fica visível na *Interface* do cliente.

Já os outros clientes, na sua maioria é enviado um email, no entanto ainda existem 5% dos clientes que preferem receber por carta a FT e nestas situações é a Gestão Documental que

trata da preparação do envio da carta e o colaborador do Departamento de Infraestruturas e Manutenção é que vai aos CTT para ser efetivamente enviado ao cliente.

Dívidas a Receber

Durante o período do estágio verificou-se que existem algumas contas pendentes, devido aos prazos das transferências bancárias e das referências bancárias.

No entanto esta conta de Dívidas a Receber apenas é utilizada para um dos maiores fornecedores da E-goi que também é cliente, sendo esta conta apenas um acerto de contas, e na sua normalidade é o cliente que ainda tem de pagar, estando o saldo nesta conta e não em Dívidas a Pagar.

A E-goi tem uma política de pagamento a pronto, ou seja, o prazo médio de pagamento é tendencialmente zero.

Conclusões e Recomendações

Verifica-se que, com cada compra realizada pelos clientes é emitida, automaticamente pelo sistema, a fatura respetiva e os dados de pagamento.

Os clientes são acompanhados pelo Serviço de Apoio ao Cliente *Inbound* e *Outbound*, para a angariação de novos clientes e o apoio a clientes atuais em qualquer dúvida ou problema.

Com a ótica de pagamento e recebimento a pronto, a conta de Dívidas a Receber ou clientes, encontra-se sempre saldada no final do mês, espalhando ocasionalmente saldos devido aos prazos dos bancos.

Na sua normalidade, esta conta é apenas utilizada para acerto de contas a um cliente que também é fornecedor. Assim sendo, não existem quaisquer valores em mora, havendo o controlo apertado sobre os pagamentos dos clientes.

Em suma, não existem quaisquer recomendações a fazer.

5.2.3.5. Gestão de RH e Gastos com Pessoal

Ao longo do estágio verificou-se que os RH têm um papel importantíssimo na empresa e no dia-a-dia dos colaboradores novos ou antigos.

Os RH que acompanham os colaboradores ao longo do seu percurso e analisam o desempenho dos mesmos a partir de avaliações semanais e o desempenho das suas tarefas, de forma a ajudar a progredir dentro da empresa ou a perceber se existe algum problema no desempenho dos mesmos para os ajudar a melhorar.

Traçam inicialmente caminhos que os colaboradores podem caminhar ao longo do seu percurso na E-goi.

Os RH são responsáveis pela integração dos novos colaboradores na empresa, criando uma formação em que todos os departamentos se apresentam e ainda uma apresentação da história da empresa pelo próprio fundador, Miguel Gonçalves.

Além disso criam atividades e eventos para motivar todos os colaboradores e existir um maior espírito de união dentro do local de trabalho e entre todos os departamentos.

Contratações

Todas as contratações estão divididas em quatro fases: a divulgação da vaga, triagem curricular, entrevista e desafio. Quem é responsável pela divulgação são os RH, no entanto nas outras duas fases seguintes quem tem essa responsabilidade é o Responsável do departamento da vaga em questão.

Na última fase é um esforço conjunto do Responsável do departamento e dos RH, nesta fase o candidato é analisado numa situação de pressão e é avaliado o seu comportamento, de forma a aferir se as competências práticas do candidato e saber se se enquadra no ambiente e valores da empresa.

Com o candidato contratado é de a responsabilidade da Gestão Documental tratar de toda a parte administrativa do novo colaborador, quer seja o contrato quer seja da ativação do seguro de acidentes de trabalho.

Todos os dados relativos ao colaborador, contrato, ficha de contato de emergência, entre muitos outros documentos, estão presentes no arquivo digital do Bitrix, em que só a equipa de RH tem acesso.

Quanto às demissões, existe uma indicação prévia de que é necessário atuar, pois o desempenho e resultados do colaborador estão a descer, e é comunicado ao Responsável do Departamento de modo a tomar se medidas para ajudar o colaborador a melhorar e perceber o motivo que levou à descida.

No caso de este comportamento se prolongar é promovido o despedimento, sendo este apenas um último recurso da entidade.

Remunerações

O processamento salarial e o pagamento do mesmo são da responsabilidade da Tesouraria, realizado na última semana do mês, enquanto a sua contabilização é realizada pela Contabilidade no final do mês.

As remunerações são constituídas pelo salário base, que é influenciado pela assiduidade dos colaboradores, mais 30% do salário base, em que o colaborador pode escolher juntar ao seu salário e estar sujeito aos impostos agregados ou então é ficar com um saldo no seu perfil da empresa.

Para o controlo da assiduidade é utilizado um sistema de scan facial, em que cada colaborador tem a sua face associado à sua conta no Bitrix, no caso de teletrabalho o Bitrix tem uma funcionalidade em que os colaboradores dão entrada e saída.

Todos os meses no processamento salarial, através do Bitrix são recolhidos os dados sobre as presenças, faltas e baixas. Com este passo concluído é retirada uma listagem desta informação dos colaboradores e importa-se no Cloudware que irá fazer o processamento automático tendo em conta os dados de assiduidade e as alterações da remuneração que existiram.

Concluído o processamento é enviado automaticamente, pelo Cloudware, um email para os colaboradores com o recibo de vencimento do mês correspondente.

Formações

A E-goí disponibiliza para cada colaborador um fundo anual de formações externas, no valor de € 2.500, no entanto a entidade também proporciona formações internas caso o colaborador o escolha e seja pertinente, conforme a função que exerce.

Existe um grande incentivo para ter trabalhadores qualificados, mas que tenham iniciativa própria na procura de conhecimento e de crescimento profissional. Segundo a E-goí, “O E-goiano aprende, melhora, desenvolve-se e inova”.

No entanto, os RH a partir da avaliação do desempenho, aferem se existe necessidade de formação ou não e em que aspetos deve se focar.

Motivação

Para motivar os colaboradores a E-goí formou parcerias, oferece variados benefícios e ainda cria atividades divertidas.

As parcerias são com todas as Farmácias Barreiros em que envolve descontos imediatos em todos os artigos e com o Ginásio Fitness Hut com um valor inferior ao geral, mas com acesso a todos os ginásios, aulas e horários, além disso é extensível a membros do agregado familiar do colaborador.

Já os benefícios são o Seguro de Saúde Multicare Premium grátis e que pode se estender para o agregado familiar por um valor com desconto. Um Plano de Comunicação grátis com 10 GB de dados móveis.

Além destes benefícios extrínsecos, a E-goi oferece locais reservados para relaxar nas pausas, comida deliciosa com menus saudáveis, balanceados e completos, para os colaboradores que preferem comida de casa é oferecido uma cozinha totalmente equipada, com pão fresco todos os dias e bebidas refrescantes.

Outros aspetos importantes

Todas as ausências, férias e horário de trabalho está no Bitrix acessível a todos, de acordo com a legislação em vigor.

A entidade dispõe de uma viatura para deslocações desde que exista um motivo lógico para a sua utilização pelos colaboradores e encontra-se acessível a todos os trabalhadores.

Todos os pedidos de ausências e de férias têm de ser autorizados pelo respetivo Responsável do Departamento a que o colaborador pertence. Já o pedido para a utilização da viatura é autorizado pelo sócio-gerente.

Por fim, a entidade disponibiliza diversificadas salas equipadas para a realização de reuniões ou formações, no entanto estas têm de ser requisitadas atempadamente.

Conclusões e Recomendações

Esta área tem um cariz complexo, devido a estar relacionado com Humanos, em que cada um é diferente, com personalidades e necessidades diversificadas. Além deste motivo, todos os colaboradores são essenciais para o sucesso e crescimento da empresa, e assim sendo verifica-se que os gastos com os mesmos se apresentam elevados, em comparação com todos os outros.

Devido à existência de mais de 100 colaboradores, é necessário existir um processo individual para cada um, onde conste toda a documentação desde a sua contratação. Na E-goi, toda esta informação está disponível à distância de um clique do próprio colaborador e dos RH. Quanto aos planos de progressão de carreira e desempenho de cada trabalhador,

apenas o responsável pelo Departamento, em que o colaborador se insere, e os RH é que têm acesso à informação, de forma a não existirem mudanças da realidade por parte do trabalhador.

Com esta dimensão torna-se essencial o controlo das entradas e saídas do pessoal. A empresa tem um sistema de controlo biométrico na entrada e saída do escritório, assim como na cantina, de forma a registar a pausa para almoço. Como enfrentou o confinamento, foi adicionado o registo pelo Bitrix das entradas e saídas. Face ao problema de os colaboradores apresentarem horas a mais no sistema, a E-goi, acreditando no sentido de responsabilidade dos seus colaboradores, permite que cada um faça a gestão do seu horário tendo em conta as tarefas que tem e os prazos de entrega respetivos, sendo que o cumprimento ou atraso na realização das tarefas poderá afetar a sua avaliação trimestral do desempenho e por consequência a sua progressão de carreira na empresa. Para além do mais, não são pagas quaisquer horas extras que o trabalhador faça.

Como não podia deixar de ser, também nesta área existe uma adequada segregação de funções, não sendo a mesma pessoa a fazer todos os processos relacionados com o pessoal, ou seja, quem efetua o processamento dos salários não é a mesma que efetua o seu pagamento e a sua contabilização.

A motivação dos colaboradores assenta tanto na oferta de variados benefícios externos, como internos (formações), para que todos os trabalhadores se sintam felizes e motivados ao trabalharem na E-goi.

Concluindo, não existem quaisquer recomendações para esta área, já que toda ela se verifica excelentemente implementada, tendo em atenção todos os detalhes.

5.2.3.6. Clientes e Fornecedores

A E-goi é uma empresa com clientes e fornecedores por todos os países, e sendo assim existem cuidados em termos de IVA, Faturação e a validação.

Validação

A validação do Número de Contribuinte é um passo essencial para a faturar aos clientes, motivo pelo qual a E-goi tem uma especial atenção sobre este ponto, formando adequadamente todos os seus colaboradores de modo a evitar erros e respetivas implicações fiscais.

No sistema Bitrix o Departamento Financeiro criou uma funcionalidade que explica todos os passos da validação dos clientes de diferentes países, assim como disponibiliza um link para a Comissão Europeia para a Validação do VAT na VIES.

No entanto, esta validação é automaticamente pelo sistema, sendo esta funcionalidade apenas usada quando o Cliente pretende alterar os dados e assim é necessário o colaborador proceder à respetiva validação antes de emitir a fatura.

6. Conclusão

Os processos que cada empresa constrói ao longo do seu percurso, estão em constante adaptação e mudança, de forma a serem mais eficientes e moldados ao que a sociedade necessita.

O caso da E-goi é exatamente o mesmo, no entanto, as mudanças de arquivo físico para digital vieram alterar procedimentos que passaram a ser obsoletos, dando origem ao *workflow* na plataforma Bitrix com ligação ao Cloudware.

Devido a constantes ajustes aos procedimentos, foi necessário criar um procedimento de controlo e identificação de como os mesmos se encontram atualmente e quais as versões anteriores.

Este mapeamento de processos é de extrema importância, já que oferece à empresa uma visão de como estão a ser tratados os documentos, os caminhos que os mesmos percorrem e quem são os participantes em cada fase.

Ao longo do estágio, com as referências, dúvidas e opiniões, os processos foram alterados ou melhorados automaticamente, após a aprovação da Responsável do Departamento, a qual durante o percurso de investigação esteve sempre pronta para ajudar e acompanhar o progresso do relatório.

Concluindo, o mapeamento dos processos conseguiu alcançar as expectativas da empresa, chegando mesmo a identificar pontos fracos existentes no *workflow*.

No capítulo 5.2, foi realizado com o objetivo de fornecer um ponto de vista independente, da forma como a E-goi opera no Departamento Financeiro & RH, assim como poderá melhorar os seus procedimentos internos.

Devido ao fato de a empresa nunca ter sido alvo de auditorias internas, este estágio curricular assumiu alguma importância, uma vez que ajudou na perceção da forma como o departamento opera e se os procedimentos implementados respeitam com os princípios de auditoria interna.

Verifica-se que existe um ambiente altamente tecnológico no departamento, para que erros sejam mais escassos. Porém é sempre necessária a participação dos colaboradores, quer na sua validação dos documentos, quer na sua submissão.

Durante este período de 3 meses, foi possível constatar que nem todos os responsáveis por determinados fornecedores, sabem fazer a correta identificação dos Centros de Custos. No entanto, graças à passagem dos documentos pela CCS, foi detetado e corrigido este ponto fraco. É clara a necessidade de criação de um manual dos procedimentos contabilísticos e financeiros, de forma que estes erros não sejam cometidos, principalmente por falta de formação dos intervenientes diretos.

Resumindo, podemos afirmar que a E-goi opera eficientemente, mas reconhece a necessidade de determinadas melhorias, nomeadamente a formalização de um manual de procedimentos para cada função do Departamento Financeiro & RH, para que a adaptação e integração dos novos colaboradores seja o mais suave e rápida possível.

Como recomendação para trabalhos futuros, deixamos aqui duas sugestões. A primeira, a elaboração de manuais de procedimentos, visto que os mesmos não existem e seria uma mais valia para a E-goi, tendo em conta que iria contribuir para a integração de novos colaboradores na sua função. Como segunda sugestão, a elaboração de um estudo relacionado com a eficiência da utilização da contabilidade de custos na empresa e as suas vantagens para uma análise financeira mais detalhada.

Referências Bibliográficas

Aicep Portugal. 2013c. (n.d.). *Glossário*.

<http://www.portugalglobal.pt/PT/Internacionalizar/Glossario/Paginas/Glossario.aspx>

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Aicep Portugal Global. 2013a. (n.d.). *Internacionalizar*.

<http://www.portugalglobal.pt/PT/Internacionalizar/FAQ/Paginas/FAQ.aspx>

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Aicep Portugal Global. 2013b. (n.d.). *Meios de pagamento*.

<http://www.portugalglobal.pt/PT/Internacionalizar/como/GuiadoExportador/OutrosAspectosRelevantes/Paginas/MeiosdePagamento.aspx>

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Autoridade Tributária e Aduaneira (n.d.). IVA transações nacionais.

https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/informacao_fiscal/codigos_tributarios/RITI_2021/Paginas/riti000.aspx

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Costa, M., Bruno, D., & Rodrigues, F. (2021). Auditoria a Processos e Sistemas: Um Mapa do Percurso do Cliente. *1st International Conference in Accounting and Finance Innovation, business innovation and digital transformation*, 121 a 133.

<http://hdl.handle.net/10400.21/12730>

(Acedido entre 01/11/2020 - 20/01/2021)

dos Santos, L. A., Perufo, L. D., Marzall, L. F., Garlet, E., & Godoy, L. P. (2015).

Mapeamento de processos: um estudo no ramo de serviços. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 7(14), 108 a 128.

<http://stat.cbsm.incubadora.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/3667>

(Acedido entre 01/10/2020 - 23/12/2020)

E-goi. (2020). *Visão e Missão. Obtido de O que nos guia?*

<https://www.e-goi.com/pt/o-que-fazemos/>

(Acedido entre 16/09/200 - 20/09/2020)

KNECHEL, W. (2001). *Auditing: Assurance & Risk. South-Western College Publishing, 2ed, University of Florida.*

<https://books.google.pt/books?hl=pt->

[PT&lr=&id=_CkIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=ZiDGG4xZGs&sig=zVsRieb_I3-cuhnlEhDC-mkkmvU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=_CkIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=ZiDGG4xZGs&sig=zVsRieb_I3-cuhnlEhDC-mkkmvU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Meira, L., & Peixoto, J. P. (2017). *Qual a importância da Auditoria Operacional nas PME Portuguesas?*

https://mpr.ub.uni-muenchen.de/80113/1/MPRA_paper_80113.pdf

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Mizael, G. A., Pereira, J. R., Lustosa, M. S., Vasconcelos, T. B., & Silva, T. S. (2014).

Mapeamento de processos como ferramenta de apoio gerencial em uma organização hospitalar universitária.

<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/131684/2014->

[124.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/131684/2014-124.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

(Acedido entre 01/10/2020 - 23/12/2020)

Pamponet, A. V. (2009). *Auditoria interna de processos.* Portal de Auditoria, Fortaleza, CE, Jul.

<portaldeauditoria.com.br/artigos/auditoriainternadeprocessos.pdf>

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Rosa, M. D. C. M. (2017). *Mapeamento de processos industriais na Ficocables.*

<http://hdl.handle.net/10400.22/12027>

(Acedido entre 01/10/2020 - 23/12/2020)

Salvador, I. F. (2020). *O IVA e algumas das temáticas do tratamento dos serviços financeiros.*

<http://hdl.handle.net/10400.14/30383>

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Schragle, I. (2003). *Auditoria interna: base para o trabalho da auditoria externa numa instituição financeira.*

<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/123939>

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Silverman, D. (2019). *Qualitative Research.* Sage Publications.

<https://books.google.pt/books?hl=pt->

[PT&lr=&id=7RwJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Introducing+qualitative+research+methodologies+and+methods.&ots=LXhXGXZ-](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=7RwJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Introducing+qualitative+research+methodologies+and+methods.&ots=LXhXGXZ-)

[Wq&sig=YPHhxGMApJnM5adCc5FdbM8kF-s&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=7RwJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Introducing+qualitative+research+methodologies+and+methods.&ots=LXhXGXZ-Wq&sig=YPHhxGMApJnM5adCc5FdbM8kF-s&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Vicêncio, J. (n.d.). *Relatório de Estágio - Elaboração de Manual de Controlo Interno numa empresa de contabilidade.*

[https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18516/1/Relatório Estágio Joana](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18516/1/Relatório%20Est%C3%A1gio%20Joana%20Vic%C3%AAncio.pdf)

[Vicêncio.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18516/1/Relatório%20Est%C3%A1gio%20Joana%20Vic%C3%AAncio.pdf)

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

Your Europe (n.d.) IVA transações intracomunitárias.

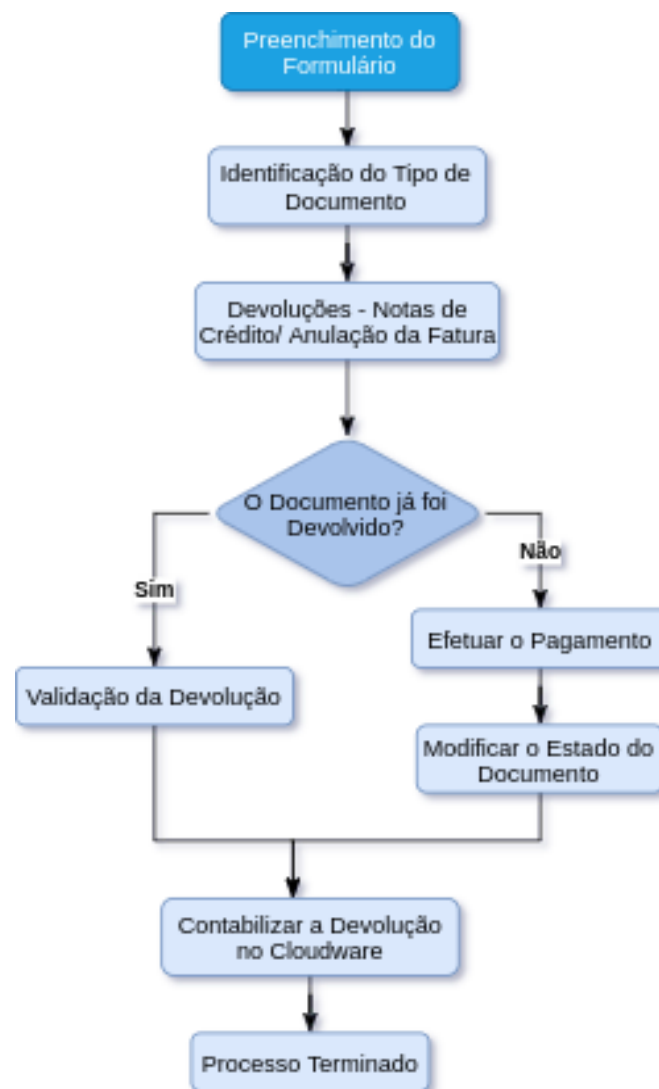
https://europa.eu/youreurope/business/taxation/vat/vat-rules-rates/index_pt.htm

(Acedido entre 01/01/2021 - 25/01/2021)

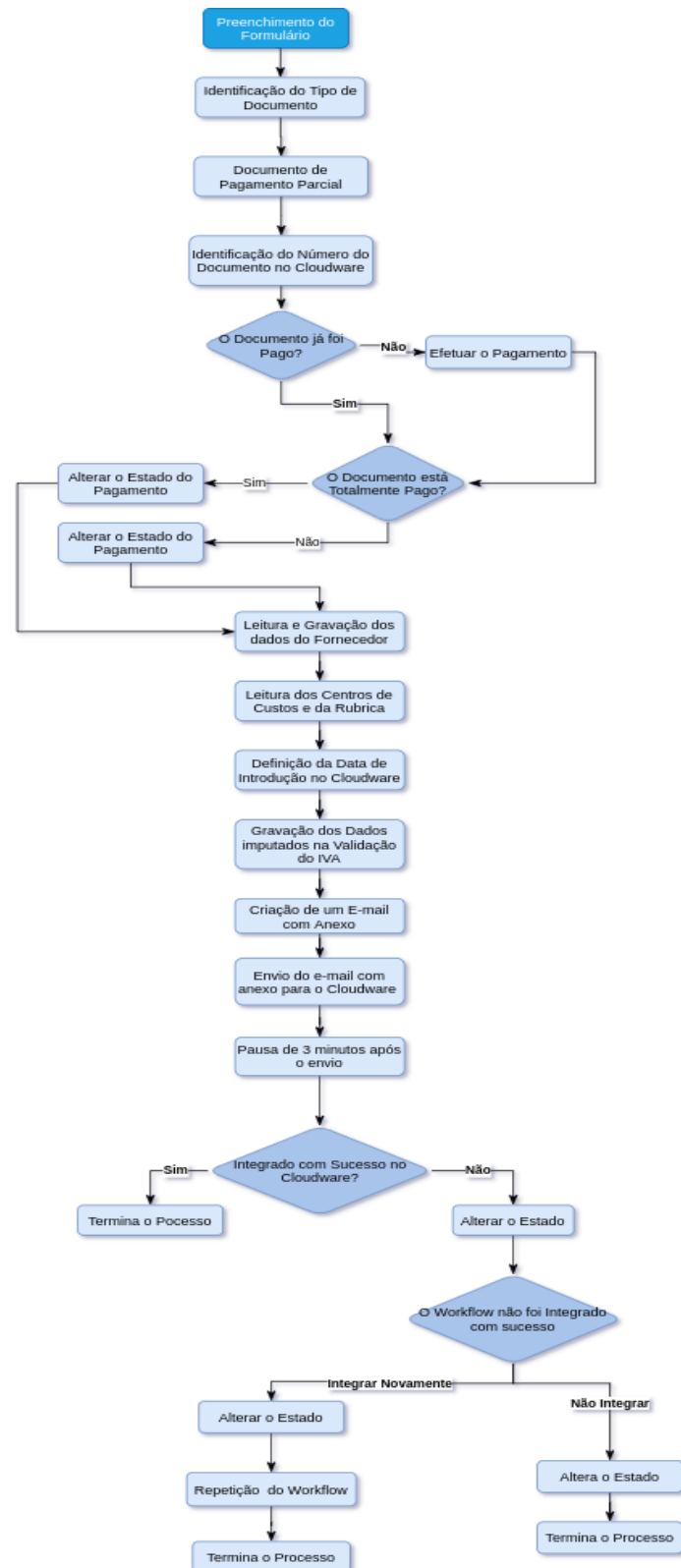
Anexos

1. Fluxogramas:

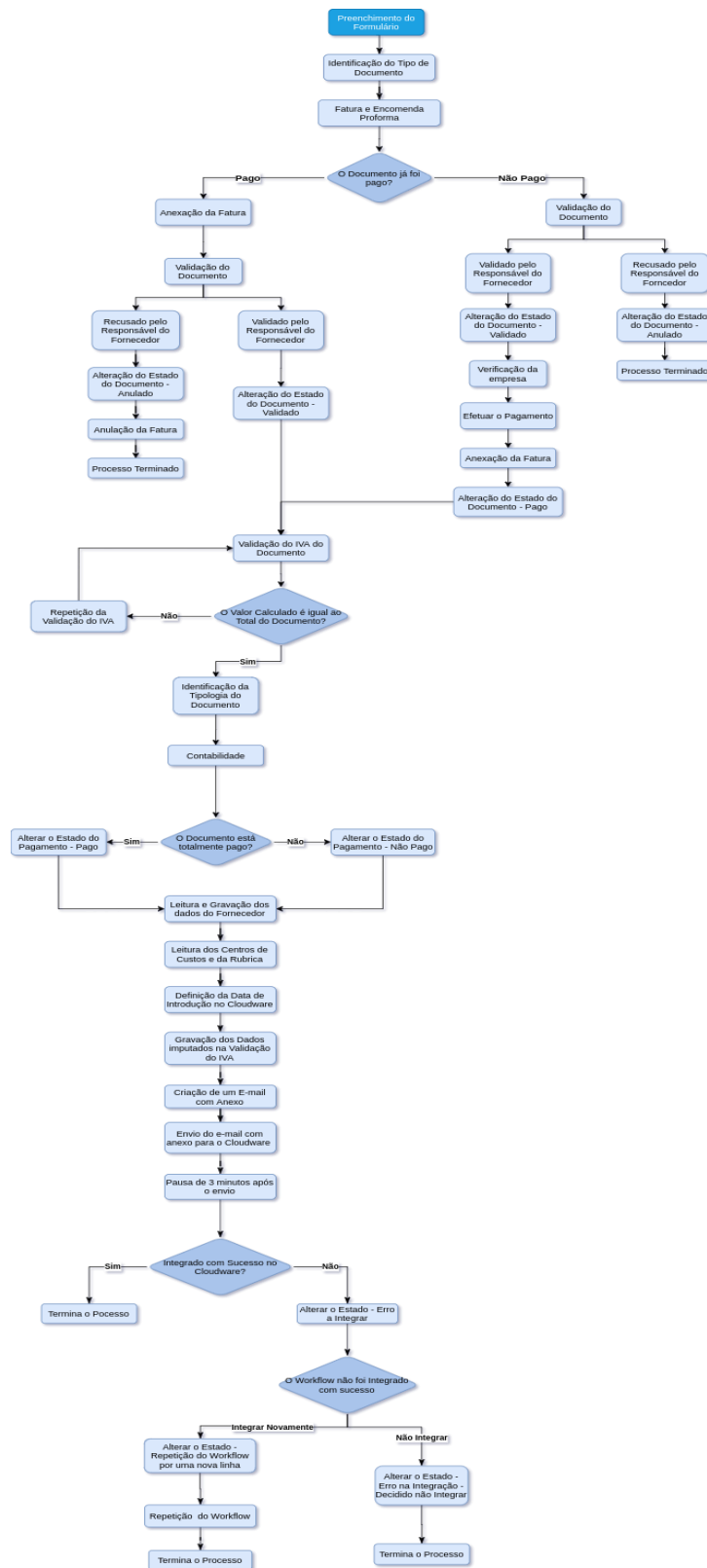
1.1 Fluxograma do workflow das Devoluções a clientes - Notas de Crédito ou Anulação da Fatura



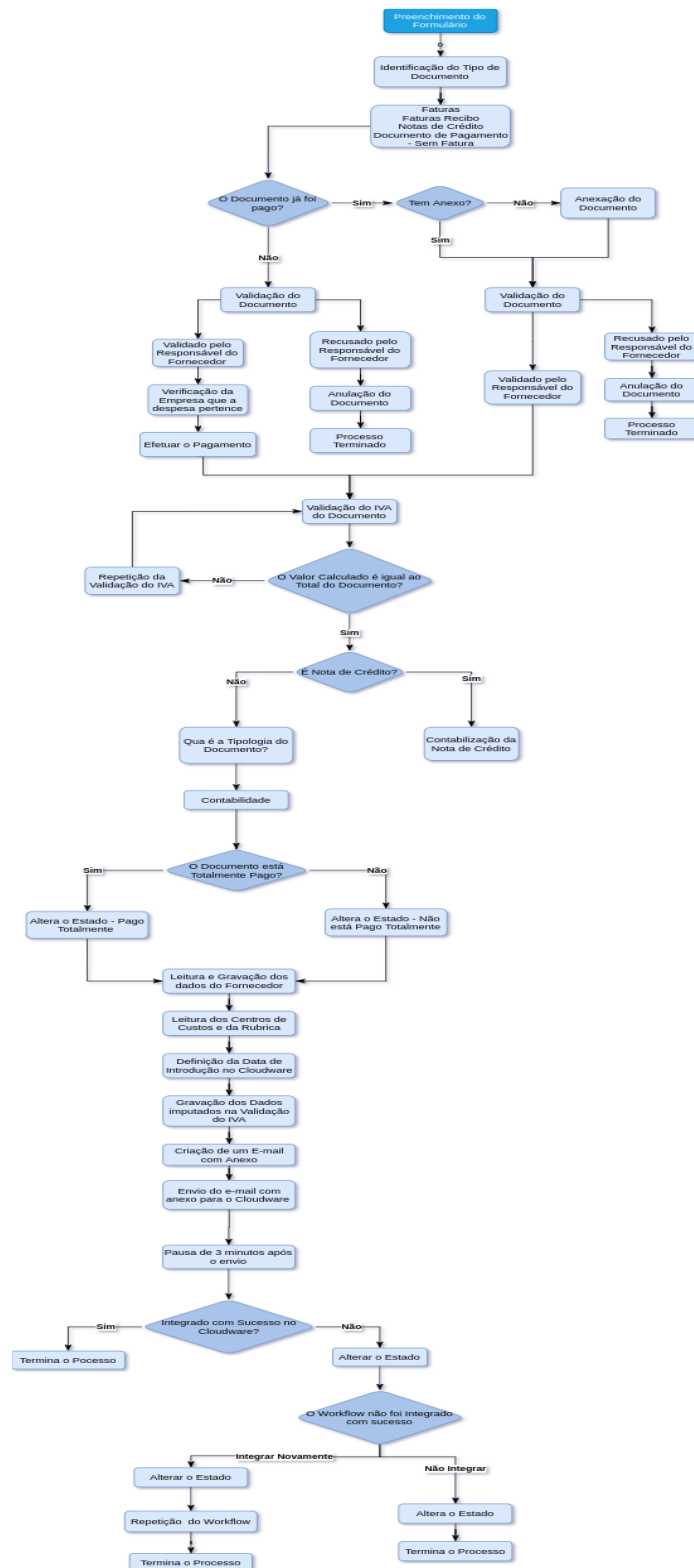
1.2 Fluxograma do workflow dos Documentos de Pagamento Parcial



1.3 Fluxograma do workflow da Encomenda ou Fatura Proforma



1.4 Fluxograma do workflow das Faturas, Faturas-Recibo, Notas de Crédito e Documentos de Pagamento - sem Fatura



2. Questionários

Os questionários apresentados foram elaborados e realizados pelo autor e validados pelos responsáveis, durante o decorrer do estágio na E-goi.

Além disso, foram respondidos pelos colaboradores mais competentes, de modo a apresentar uma informação fidedigna e completa.

2.1 Questionário sobre o Mapeamento dos processos

1. Quais são os objetivos do mapeamento dos processos?

Responsável pela Tesouraria e Gestão dos Documentos: O objetivo é termos uma visão geral de todo o processo, para detetarmos eventuais falhas e pontos de melhoria e também tornar fácil para que qualquer colaborador que necessite de verificar/utilizar o processo consiga fazê-lo de forma autónoma.

2. O que motivou a empresa para o mapeamento dos processos?

Responsável pelo Departamento: Crescimento rápido da empresa, volume de informação crescente, divisão de responsabilidade dos validados de despesas. Necessidade de definir explicitamente responsáveis em cada momento do fluxo do tratamento da despesa.

3. Quais são os benefícios que se espera com o mapeamento?

Responsável pelo Departamento: Fluidez no tratamento da informação; identificação rápida do responsável em cada fase do processo minimizando perdas de tempos e trazendo muita assertividade no tratamento de problemas.

4. Existiu alguma pressão para realizar o mapeamento?

Responsável pelo Departamento: Não. Foi sentida a necessidade e o processo começou a ser desenhado para responder às necessidades.

5. O que veio a facilitar com o Bitrix em contraste com o modelo anterior? E em que situações melhorou e piorou.

Responsável pelo Departamento: Anteriormente era um processo completamente baseado no papel poderemos dizer que este processo era inexistente por isso não há comparativo possível.

6. Porque que optaram pelo Bitrix e o Cloudware?

Responsável pelo Departamento: Bitrix é o software interno da empresa desde sempre, está integrado com outras áreas da empresa e que cumpre em termos de desempenho às nossas necessidades.

Cloudware depois de serem analisados outros softwares foi o que respondeu a maioria dos requisitos.

Responsável pela Contabilidade: O Cloudware é um Software SAAS o que permite a utilização em qualquer Terminal. E tem como vantagens:

- Proximidade em Termos de Suporte;
- API Pública;
- Atualiza e evolui à nossa medida;
- Integra SAFT Contabilidade de forma prática;
- Gestão Arquivo Digital.

7. Com a transferência do SAGE para o Cloudware, houve melhorias? Quais?

Responsável pelo Departamento: Rapidez no tratamento da informação, possibilidade de ser integrado com o nosso software interno (Bitrix), com boas funcionalidades para a adaptação à documentação e processos totalmente digitais.

2.2 Questionário relativo à Auditoria Interna:

1. Com o preenchimento dos dados nos respetivos campos existe algum controlo, de forma a saber se alguma informação está desatualizada ou errada?

Responsável pelo Departamento: Quanto aos documentos contabilísticos o mesmo termina com a contabilização no sistema que é validado pelos intervenientes no processo de contabilização dos documentos.

2. Quanto aos documentos não contabilísticos, o processo de tratamento e controlo ainda está a ser desenhado.

Responsável pela Tesouraria e Gestão dos Documentos: A informação introduzida passa por diversos pontos de controlo: Validação de IVA, Contabilização dos documentos, Reconciliações.

3. Existe algum controlo das entradas e saídas de documentos fiscais e não fiscais?

Responsável pelo Departamento: Existe um responsável pelo tratamento da documentação seja entrada seja saída.

Responsável pela Tesouraria e Gestão dos Documentos: O controlo é feito pelo responsável da Gestão Documental na E-goi.

4. Existem auditorias internas aos Departamentos?

Responsável pelo Departamento: Não.

5. Houve, no passado, alguma auditoria aos processos ou existe a necessidade de a efetuar?

Responsável pelo Departamento: Não existiram e para já não sentimos necessidade de as efetuar uma vez que é um processo dinâmico que é ajustado no momento da deteção de algum problema ou melhoria possível.

6. São feitos orçamentos anuais ou mensais? Quais são e de que aspeto são (exemplo: compras de ativos; gastos; tesouraria; etc.)?

Responsável pelo Departamento: Não fazemos orçamentos

7. Existem metas que os departamentos ou colaboradores têm de atingir? Quem as define? E são normalmente alcançadas?

Responsável pelo Departamento: Definidas pela CEO.

9. Existem preocupações com a segregação de funções? E existe, dentro dos limites, a segregação de funções?

Responsável pelo Departamento: A segregação é feita com base na necessidade e na eficiência de o ser. Não existem regras é analisado caso a caso.

10. As responsabilidades de cada colaborador são claramente definidas e comunicadas?

Responsável pelo Departamento: Sim. Apesar de existir muito dinamismo e a as funções terem de acompanhar esta dinâmica.

11. Existe alguma restrição de acesso ao arquivo digital? Quem está autorizado?

Responsável pelo Departamento: Os acessos são definidos nos perfis de utilizadores do Cloudware, que é o local onde se encontra o arquivo digital.

12. Existe alguma identificação de riscos, internos e externos? Quem é que os identifica?

Responsável pelo Departamento: Não fazemos identificação de riscos.

13. Existe alguma verificação da legalidade dos documentos a contabilizar?

Responsável pelo Departamento: Sim. Os requisitos das faturas são validados pela gestão documental.

14. A reconciliação de contas e fecho de trimestre são alvo verificação?

Responsável pelo Departamento: Sim. Pela Responsável de departamento.

15. Quando são realizadas as reconciliações bancárias e de contas? Mensalmente, trimestralmente, semestralmente?

Responsável pelo Departamento: Mensalmente

16. No caso de existir diferenças nas reconciliações as mesmas são verificadas e corrigidas? Qual é o procedimento?

Responsável pelo Departamento: Existe uma fase de pré-fecho que pressupõe retificar/sanar essas diferenças. Este reporte é feito ao gestor documental que dá seguimento ao processo de resolução.

17. As políticas e procedimentos de tesouraria estão devidamente detalhados e por escrito?

Responsável pelo Departamento: Não. Existe o Workflow com todas as ações, mas não existe um Manual de Procedimento para a gestão documental.

18. Existe um fundo de caixa? Qual é o valor e como foi estipulado? Existem contagens aleatórias de caixa, sem ser o responsável da tesouraria?

Responsável pelo Departamento: Não existe fundo de caixa. Existem contagens de caixa aleatórias feitas pela Responsável do Departamento.

19. Existem provas das saídas do FC, por exemplo documentos de prova?

Responsável pelo Departamento: Qualquer saída de caixa tem um documento contabilisticamente válido que a suporta.

20. Quais são os métodos de pagamento mais utilizados, pelo E-goi e pelos clientes?

Responsável pelo Departamento: Bancários

21. Quem autoriza os pagamentos? Existe algum controlo dos pagamentos realizados pela tesouraria?

Responsável pelo Departamento: Os pagamentos são carregados pela Gestão documental através do Workflow de Tesouraria e são autorizados pela Responsável de Departamento com base na listagem de documentos resultante do WF de Tesouraria.

22. É efetuado algum controlo dos recebimentos? Quem o faz? Quem os valida?

Responsável pelo Departamento: Sim. Só existem recebimentos através de Métodos Bancários. A validação é feita pela Gestão Documental que dá seguimento aos recibos aos clientes.

23. Quais são as preocupações na gestão da tesouraria?

Responsável pelo Departamento: Garantir que todos os movimentos são suportados por documentos contabilisticamente válidos.

24. Existe alguma verificação dos valores recebidos/pagos são realmente recebidos/pagos e registados? E por quem?

Responsável pelo Departamento: A contabilidade faz a reconciliação bancária o que garante o controlo de diferenças que depois terão de ser revistas pelo gestor documental.

25. É utilizado algum ERP? Qual e porquê?

Responsável pelo Departamento: O Cloudware. Necessidade de gestão das compras e interligação com a contabilidade.