

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**ANÁLISE DOS PROCESSOS DE INTEGRAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE
CARTÕES NOS SISTEMAS SCE E P2K DA DROGARIA SANTA
MARTA**

Aluna: Ediane Oliveira Brandão Bittencourt
Orientadora: Prof.^a M.^a Maria Rita Almeida Gonzaga.

Aparecida de Goiânia, 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**ANÁLISE DOS PROCESSOS DE INTEGRAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE
CARTÕES NOS SISTEMAS SCE E P2K DA DROGARIA SANTA
MARTA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof.^a M.^a Maria Rita Almeida Gonzaga.

Aparecida de Goiânia, 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Ediane Oliveira Brandão Bittencourt

**ANÁLISE DOS PROCESSOS DE INTEGRAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE
CARTÕES NOS SISTEMAS SCE E P2K DA DROGARIA SANTA
MARTA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências
para término de Curso de Administração sob
orientação do Prof.^a M.^a Maria Almeida Gonzaga.

Avaliado em 15 / 12 / 2016

Nota Final: () _____

Professora Orientadora M.^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Professor Examinador M.^a Karime Silva Mata

Aparecida de Goiânia, 2016

RESUMO

Este artigo apresenta uma análise desenvolvida através de pesquisas qualitativas e técnicas de pesquisa participante no sistema de integração e conciliação de cartões na organização Santa Marta Distribuidora de Drogas visando propor melhorias nas rotinas de conciliação dos cartões de créditos e débitos através da ampliação do uso no sistema de conciliação eletrônico (SCE). O processo de integração atualmente é realizado através do sistema P2K que atua como frente de loja. Porém o SCE oferece um leque de informações que agregam muito para o entendimento do processo correto de integração e conciliação de cartões atendendo a necessidade da organização em saber se de fato está recebendo pelas transações efetuadas em suas lojas. O sistema de conciliação eletrônico por meio da importação diária dos extratos eletrônicos fornecidos pelas administradoras de cartões juntamente com as transações realizadas na organização iniciam o processo de verificação e tratamento das vendas e reconhecimento de divergências garantindo assim que os valores enviados pelos extratos eletrônicos sejam de fato o creditado pelas administradoras através de transferências bancárias. Ao final da análise conclui-se que esta ampliação ao uso do sistema SCE - sistema de conciliação eletrônico contribuiu para a otimização do processo de conciliação de cartões.

PALAVRAS – CHAVE: Sistema de Conciliação Eletrônico (SCE), Sistemas e Conciliação.

ABSTRACT

This article presents an analysis developed through qualitative and technical research participant research in system integration and reconciliation cards in the organization Santa Marta Drug Distributor order to propose improvements in reconciliation routines of credit cards and debts by expanding its use in the system electronic reconciliation (SCE). The integration process and currently held by P2K system that acts as a storefront. But the SCE offers a range of information that add much to the understanding of the correct process of integration and reconciliation cards meeting the need of the organization whether in fact is receiving the transactions made in their stores, electronic reconciliation system through daily import of electronic statements provided by card issuers with the transactions in the organization begins the process of verification and processing of sales and recognition of differences thus ensuring that the amounts sent by electronic statements fact is the credited by administrating by Bank transfers. After the analysis, it was concluded that this extension to use the system (SCE) contributed to the optimization of the conciliation process cards.

KEY - WORDS: Electronic Reconciliation System (ECS), Systems and Conciliation.

Introdução

Atualmente consumidores estão dando preferência a utilização de cartões de crédito ou débito como forma de pagamento, pois são um meio prático, rápido e também seguro. Estas mudanças de comportamento requerem que as organizações se adaptem aos novos sistemas para não ficarem fora do mercado, em contrapartida é também seguro e ágil para a empresa.

O trabalho que segue traz a necessidade de melhoria em relação ao uso do sistema de integração e conciliação de cartões da rede de farmácias Drogarias Santa Marta. “Justificativa geralmente é o elemento que contribui mais diretamente na aceitação da pesquisa pela (s) pessoa (s) ou entidade que vão financiá-la” (LAKATOS & MARCONI, 2010, p. 202). Esta pesquisa mostra de forma objetiva que é possível ter um maior controle em relação aos recebíveis advindos dos cartões de crédito e débito.

Conforme Oliveira (2010) o objetivo é o alvo ou situação que se pretende atingir. O objetivo deste relatório é sugerir uma nova forma de integração, ou seja, um caminho diferente do que hoje é percorrido pelos cartões para evitar baixas parciais, uma vez que possuímos ao nosso dispor uma excelente ferramenta de conciliação o SCE – Sistema de Conciliação Eletrônica é um sistema onde capta os relatórios de vendas da empresa em tempo real, e os relatórios de vendas das administradoras de cartões através de extratos eletrônicos diários e assim é iniciado um trabalho detalhado fazendo o reconhecimento de divergências.

Lakatos & Marconi (2007, p. 15) confirmam que pesquisa “ é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.

Por tanto o desenvolvimento desse relatório foi através de entrevista onde levantou-se e analisou-se as informações, com pesquisas bibliográficas que forneceram base para o tema abordado e através da observação participante artificial constatou-se a necessidade de sugestões de melhoria.

Sistema de Informação

Explorar o sistema de informação dentro de uma organização de forma inteligente pode trazer vários resultados positivos para os departamentos, como criação de novos produtos ou inovação dos existentes (BATISTA, 2012).

O sistema de informação dentro de uma organização passa por três processos básicos: dados, processamentos de dados e informação, sendo que dados é um conjunto de caracteres ou letras que não transmitem significado, informação é um conjunto de caracteres trabalhados que se assimilam a conhecimento e possuem significado e processamento de dados é a etapa de transformação de dados em informação (EDGARD JUNIOR, 2011).

Loudon e Loudon (2011, p.12) escreve sistema de informação sendo: “Sistema de informações (SI) é um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações para dar suporte à tomada de decisão e ao controle da organização”.

Contudo os bancos de dados de uma organização devem fornecer dados precisos de tal forma que a organização consiga gerar informações confiáveis buscando a otimização dos processos. Porém para transformar dados em informações inteligentes é preciso a busca pelo conhecimento dentro do próprio sistema.

O processamento de dados incorretos pode gerar informações irrelevantes a organização extraíndo assim relatórios não reais e dificultando o planejamento estratégico da organização uma vez que de fato não são corretos os dados obtidos e que pode alterar por completo o que foi traçado comprometendo os setores da empresa.

Conforme Rezende (1999) a exploração correta dos sistemas de informação fornece os seguintes benefícios.

Rezende (1999, p.28),

- Mais segurança nas informações;
- Aperfeiçoamento no sistema;
- Redução de custo e desperdício;
- Controle das operações;

- Eficiência e eficácia nos processos;
- Maior produtividade;
- Menos riscos;
- Mas precisão.

Dentro do sistema de informação existe a integração dos sistemas que nada mais é do que junção de informação entre sistemas método que hoje é adotado por várias organizações, pois possibilita a troca de informações entre os setores da empresa, para essa prática utilizam-se equipamentos de processamento de dados e recurso de informática, a integração é uma ferramenta que agrega valores as organizações. Porém é um sistema que caso sofra interferências de fatores ou sistemas pode comprometer a eficiência do processo captando dados aleatórios causando alteração nas informações (REZENDE, 1999).

Batista (2012, p.54) relata o principal objetivo de usar o SI (Sistema de informação): “O objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional”.

É de grande importância que cada organização saiba quantificar suas necessidades em relação a informação para que possam buscar desenvolvimento de softwares que se adaptem às suas necessidades, pois as informações geradas pelos sistemas utilizados são a base para toda e qualquer tomada de decisão. Assim os dados precisam ter um conteúdo de qualidade para que ao ser transformado em informação possa gerar confiança e credibilidade a organização (BATISTA, 2012).

Rebouças (2008) afirma que para um bom desenvolvimento na qualidade das informações é necessário o comprometimento de todas as pessoas envolvidas no processo se o envolvimento não for o esperado acarretará em descrédito aos relatórios gerados pelo sistema.

A qualidade das informações é de grande importância para uma organização visto que as decisões serão baseadas nessas informações “A qualidade das informações geradas pelo sistema de informação deve ser tão importante quanto as decisões que serão tomadas com base nelas, o que faz da qualidade uma das questões mais delicadas no que se refere aos sistemas de informação” (BATISTA, 2012, p. 55).

O processo de gerar informação não está só nas mãos dos hardwares que são os computadores usados para entrada, processo e saída das informações e nem nos softwares que são programas que controlam e coordenam o hardware a qualidade de informação está diretamente ligada as pessoas que coordenam sistemas de informação torna-se ineficiente se não possuir habilidade humana a desenvolver e compreender as informações geradas pelos relatórios do Sistema de informações (LOUDON e LOUDON, 2011).

Existe um desequilíbrio entre a tecnologia e o processo, pois muitas vezes um software não consegue alcançar sua funcionalidade máxima por falta de atenção no treinamento específico das pessoas que utilizaram as novas tecnologias ou na tecnologia já existente conhecimento de como utilizar os softwares que a organização já possui pode gerar melhoria e conseqüentemente otimização nos processos (BATISTA, 2012).

Metodologia

O tipo de metodologia na qual se ancora o presente trabalho é qualitativa, tendo utilizado da técnica da entrevista que segundo Lakatos e Marconi (2010, p. 178): “A entrevista é o encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informação a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”.

A entrevista é uma técnica para se levantar informações, e nos permitir algumas alterações nas perguntas programadas, pois algumas respostas do entrevistado podem excluir perguntas programadas anteriormente (REZENDE, 1999).

Utilizou-se a entrevista semiestruturada como instrumento de pesquisa é um método utilizado para levantamento de dados e as perguntas servem como guia para o entrevistador, permitir ao pesquisador descobrir o que acontece na realidade, a entrevista semiestruturada acontece de forma flexível o que facilita o acesso às informações (FLICK, 2004). Existem algumas vantagens na utilização desse método:

A vantagem desse método e que o uso consiste de um guia da entrevista aumenta a comparabilidade dos dados, e sua estrutura e intensificada como resultado das questões do guia. Se os enunciados concretos sobre um assunto forem o objetivo de coleta de dados, uma entrevista semiestruturada será a maneira mais econômica (FLICK, 2004, p.107).

Adotou-se também a pesquisa bibliográfica que permite ao interessado buscar informação sobre o tema abordado para estudo com intuito de ter contato direto com tudo que foi escrito, dito, filmado e gravado (LAKATOS e MARCONI, 2010).

Utilizou da técnica de pesquisa observação participante que Lakatos e Marconi (2010, p. 177) descreve como sendo: “O observador integra-se ao grupo com a finalidade de obter informações”.

O método de pesquisa observação participante é muito usado se tratando de pesquisas qualitativas, onde consiste no fato do entrevistador ou pesquisador analisar os fatos ou dados de um olhar minucioso fazendo parte do grupo entrevistado ou pesquisado (FLICK, 2004).

Por tanto o desenvolvimento desse relatório foi através de entrevista onde levantou-se e analisou-se as informações, com pesquisas bibliográficas que forneceram base para o tema abordado e através da observação participante artificial constatou-se a necessidade de sugestões de melhoria.

Resultados e Discussão dos Resultados

O departamento financeiro da organização Santa Marta Distribuidora de drogas concentra as contas a pagar, a receber e a tesouraria. É de responsabilidade do setor financeiro os pagamentos de todas as contas da organização onde requer uma atenção especial da equipe de contas a pagar no sentido de que nada pode passar da data de vencimento e também se certificar de que os créditos no qual a empresa tem direito estão sendo recebidos corretamente função essa que é designada ao contas a receber no qual foi o foco para o desenvolvimento deste artigo.

O departamento de contas a receber é responsável por fazer a verificação de todo crédito ou débito que a empresa tem direito compõe o departamento de contas a receber a tesouraria, convênio, cheques, fechamento de caixa e cartões. Dentro das contas a receber existe a conferência e as baixas (conciliação) dos cartões de crédito e débito. Essa conferência é realizada, diariamente onde são confrontados os valores pagos pelas administradoras dos cartões através de transferências bancárias com os relatórios de vendas da organização.

Atualmente existe dois tipos de baixas as parciais com código (04) e as integrais (32), as parciais ocorrem quando os valores pagos pelas administradoras não condizem com os valores disponíveis para as baixas no sistema, as integrais se dão no momento em que os valores disponíveis para as baixas no sistema são os menos pagos pelas administradoras dos cartões.

Quando ocorrem as baixas parciais é necessária uma busca minuciosa nos sistemas que disponibilizam as vendas e as datas para recebimento, observando sempre se houve cancelamento ou estorno de alguma venda; existindo a baixa parcial é por que algum valor deixou por algum motivo de ser recebido esses valores que sobram no sistema quando há necessidade de baixas parciais é utilizada dentro do mês para repor valores que sobem para o sistema com divergência de data.

Está vinculada as tarefas de quem executa a conferência, as baixas dos cartões e os cancelamentos das vendas quando solicitados pelo cliente junto a rede de farmácias, esta solicitação precisa ser documentada via e-mail tendo em vista que uma vez cancelada a organização não receberá pela venda e as mercadorias precisam retorna ao estoque da loja por meio de devolução.

Através do tema escolhido inicia-se as pesquisas com o intuito de buscar uma solução específica para a dificuldade em questão “ problema esclarece a dificuldade específica com a qual se defronta e que se pretende resolver por intermédio da pesquisa” (LAKATOS & MARCONI,2010, p.203).

A principal atividade atribuída às contas a receber é garantir que os créditos no qual a organização tem direito estão sendo recebidos. Com esta análise de observação e levantamento das informações referente aos cartões notou-se que existe muitas divergências entre os valores pagos pelas administradoras e os valores que estão disponibilizados para conciliação no sistema.

Essas divergências ocorrem não por que as administradoras não efetuam os pagamentos conforme as vendas, mas sim por um problema interno de comunicação entre sistemas cujo algumas informações relevantes como data não são tratadas durante a integração dos dados de um sistema para outro. A principal atividade atribuída às contas a receber é garantir que os créditos no qual a organização tem

direito estão sendo recebidos. Com esta análise de observação e levantamento das informações referente aos cartões notou-se que existe muitas divergências entre os valores pagos pelas administradoras e os valores que estão disponibilizados para conciliação no sistema.

Sistema de Conciliação Eletrônica SCE

O SCE processa informações de cartões de crédito e débito, correspondente bancários, crédito digital e cupons eletrônicos de alimentação das principais autorizadas, através de importação de arquivos por elas disponibilizados.

O sistema de conciliação eletrônico através da importação os extratos eletrônicos fornecidos pelas administradoras, e das transações realizadas nos estabelecimentos comerciais, realiza um abatimento para garantir que estas transações sejam confirmadas e creditadas nos bancos pelas administradoras.

Sistema P2K

O sistema P2k atua hoje como frente de loja na rede de farmácias Santa Marta é de responsabilidade de esse software captar todas as transações efetuadas na rede, atualmente o P2k alimenta uma série de outros programas utilizados pela organização, porém não existe nesse sistema um tratamento nas transações antes das integrações o que causa uma falha no momento as baixas (conciliações).

As tabelas a seguir apresentam dados extraídos do SCE (sistema de conciliação de cartão), P2K e do extrato bancário essa é uma das formas de demonstrar que os dados do sistema de conciliação eletrônico são compatíveis com os valores pagos pelas administradoras de cartões existindo assim a necessidade de um melhor aproveitamento do SCE, ou uma atualização das informações geradas pelo P2K.

Tendo em vista que o P2K é o responsável por captar as transações em tempo real e necessário que seja revisto seu armazenamento de informação, para possa gerar relatórios confiáveis que contribuam para o os planejamentos da organização.

Tabela 1- Extrato Bancário

HISTORICO	AGENCIA	C/C	DT. MOV	TIPO	PORTADOR	VALOR
Cred.Master	3600	0232264	10/03/2016	205	422	83.636,27
Cred.Visa	3600	0232264	10/03/2016	205	422	102.509,85
Deb.Electron	3600	0232264	10/03/2016	205	422	89.652,37
Deb.Maestro	3600	0232264	10/03/2016	205	422	95.660,44
Cred.Hipercard	3600	0232264	10/03/2016	205	422	1.459,93
Cielo Débito	3600	0232264	10/03/2016	205	422	26.726,91
Cielo Crédito	3600	0232264	10/03/2016	205	422	2.540,42
Amex	36846	5005310	10/03/2016	202	422	2.216,09

Fonte: Santa Marta, 2016.

Utilizamos o extrato bancário como base para fazermos uma comparação de valores entre o que é vendido pela organização e o que foi pago pelas administradoras dos cartões pontos importantes do extrato, histórico e identificação da bandeira do cartão, data movimento dia que ocorreu o pagamento pela administradora, valor, valores que são pagos e usados para comparação com SCE e P2K.

O extrato é utilizado como um guia, o acompanhamento é realizado diariamente caso haja divergência nos valores pagos entramos em contato com as administradoras dos cartões para entendermos o que ocorreu se ouve algum pedido de cancelamento de venda por parte do cliente.

Tabela 2 - Relatório SCE

Fonte: Santa Marta, 2016

ADMIN.	PRODUTO	BRUTO	TAXA	LÍQUIDO	AJUSTADO	CRÉDITO
Rede Crédito	Cred.Master	85.335,28	1.699,01	83.636,27	83.636,27	83.636,27
Rede Crédito	Cred.Visa	104.591,06	2.081,21	102.509,85	102.509,85	102.509,85
Rede Débito	Deb.Electron	90.558,11	905,74	89.652,37	89.652,37	89.652,37
Rede Débito	Deb.Maestro	96.627,26	966,82	95.660,44	95.660,44	95.660,44
Rede Crédito	Cred.Hipercard	1.489,87	29,94	1.459,93	1.459,93	1.459,93
Cielo Débito	Tef	27.482,87	755,96	26.726,91	26.726,91	26.726,91
Cielo Crédito	C. crédito	2.647,94	107,52	2.540,42	2.540,42	2.540,42
Amex	C. crédito	2.347,71	59,21	2.288,50	40,00	2.248,50

SCE nos informa com precisão o valor real que a organização deverá receber já tratados as taxas de cada bandeira, fornecendo assim o valor líquido, o valor ajustado quando se refere a taxas de aluguel POS (maquineta móvel) são valores cobrados pelas administradoras por fornecer as maquinetas para o uso da empresa

logo é fornecido o valor do crédito que de fato é o que a organização irá receber após todos os descontos serem tratados.

Tabela 3 – Relatório P2K

CLIENTE	FILIAL	TITULO	DOC	EMISSÃO	VENCTO	VALOR
Cielo Deb	901	0004383/S01.02	CDEB	09/03/2016	10/03/2016	26.759,32
Maestro	901	80002.160309D	CDEB	09/03/2016	10/03/2016	89.005,32
Cielo Cred	901	0004483/S01.02	CCRE	01/03/2016	10/03/2016	2.647,94
Master	901	0004483/S01.01	CCRE	01/03/2016	10/03/2016	66.413,26
Visa Electron	901	80006.160309D	CDEB	09/03/2016	10/03/2016	86.201,33
Visa	901	0004482/S01.01	CCRE	01/03/2016	10/03/2016	116.528,75
Hipercard	901	80008.160309C	CCRE	09/03/2016	10/03/2016	2.652,69
Amex	901	0004539/S01.01	CCRE	10/03/2016	10/03/2016	2.997,82

Fonte: Santa Marta, 2016

Utilizamos o relatório emitido pelo P2K para confrontar as vendas tendo em vista que esse sistema é utilizado como frente de loja, ou seja, todos os valores passados em cartões nas lojas entendem-se que é captado por ele, porém no momento da conferência junto ao Extrato Banco (base) foi percebido grandes divergências em todos os valores.

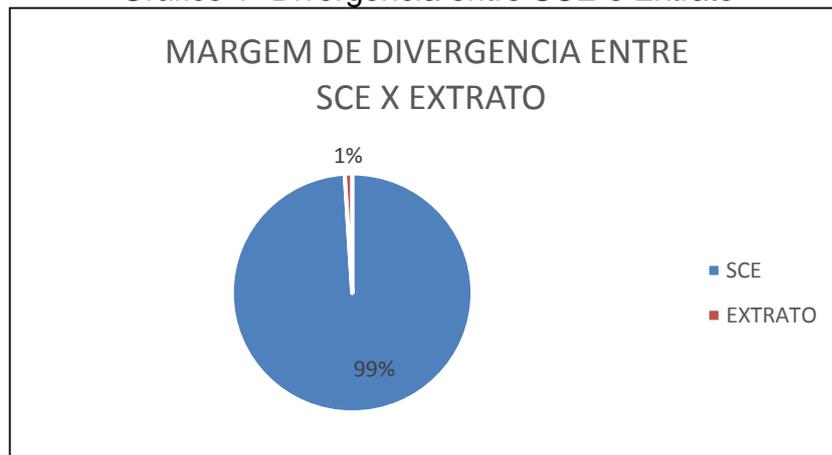
Transformando esses valores em porcentagem como mostra o gráfico 1, há uma margem de 1% de erros se comparado os valores do SCE com extrato bancário, essa diferença se refere ao cartão Amex que possui horário de corte diferente e as vendas são computadas para o dia seguinte.

No gráfico 2 onde estão comparados os valores do sistema P2K com extrato bancário apresenta uma margem de 47% de divergência entre os valores.

O gráfico 1 mostra a credibilidade que os relatórios do SCE nos fornecem uma vez que a compatibilidade de valores é visível, em relação ao gráfico 2 existem alguns pontos a serem trabalhados para que os valores possam transmitir relatórios confiáveis.

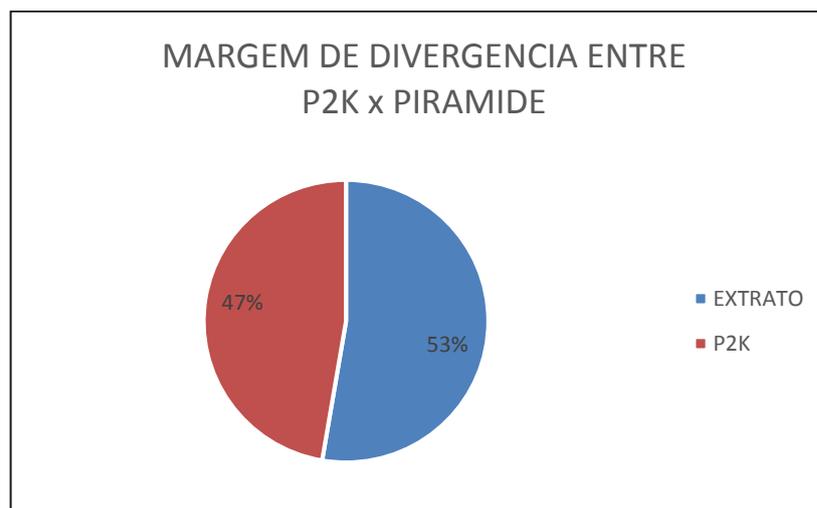
Nota-se com clareza a diferença dos sistemas se comparados com créditos pagos pelas administradoras dos cartões, onde mas uma vez mostra a necessidade de um melhor aproveitamento no sistema de conciliação eletrônico.

Gráfico 1- Divergência entre SCE e Extrato



Fonte: desenvolvido pela aluna.

Gráfico 2- Divergência entre Extrato e P2k



Fonte: desenvolvido pela aluna.

Apenas olhando pelo gráfico é possível perceber que o sistema P2K precisa ajustar seus valores para que fiquem mais próximos da realidade pois essa discrepância prejudica uma avaliação correta.

A figura 03 mostra a tela inicial do P2K onde é feita a solicitação de relatórios para acompanhamento é uma tela de fácil manuseio porém com relatórios vagos, após selecionarmos a data na qual queremos o relatório seguiremos clicando na opção visualizar para que seja gerado o relatório conforme solicitação.

Figura 03 – Tela de Débito e Crédito do Sistema P2K

Relatório: Resumo Agrupado por Débito e Crédito	
Status da Transação: (TODOS) ▾	Estabelecimento: Santa Marta ▾ Loja: (TODOS) ▾ Terminal: <input type="text"/>
Intervalo de Datas	
<input type="radio"/> Data Terminal <input checked="" type="radio"/> Data CTF	Data início: 10/03/2016 (dd/mm/aaaa) Data fim: 10/03/2016 (dd/mm/aaaa)
Número de páginas por visualização:	10
Autorizadora:	(TODOS) ▾
Van:	(TODOS) ▾
<input type="button" value="Exportar"/> <input type="button" value="Visualizar"/>	
	

Fonte: Santa Marta, 2016.

A figura 04 trás a tela inicial para solicitação de relatórios SCE, assim como no P2K é de fácil manuseio, mas com uma maior riqueza em informações mostrando relatórios precisos. Temos a opção de relatórios de vendas onde localizamos as transações ocorridas nas filias Santa Marta e também a opção relatórios para previsão de recebimento onde é relatado o valor pago pelas administradoras, esses relatórios podem ser gerados diariamente ou por período de acordo com a necessidade do solicitante.

Inserimos a data no qual se deseja o relatório na opção de pagamento real e será gerado todo crédito na qual a empresa irá receber inclusive os valores já estão acrescidos dos descontos obtidos com taxas.

A figura 04 abaixo mostra com clareza a riqueza de informações geradas pelo sistema de informações SCE, é possível ter acesso a quantidade de transações por lojas, quantidade de vendas parceladas, vendas rejeitadas e transações feitas pelas maquinas móveis (POS). O SCE é alimentado por arquivos recebidos diariamente disponibilizados pela Tivit e pela Acesstage, que são empresas responsáveis pelos

envios dos arquivos carregados com transações ocorridas nas lojas, agem como uma ponte de conexão.

Figura 04 – Tela de Débito e Crédito do Sistema SCE

Previsão de Recebimento

Filtros

Produto:

Administradora:

Loja:

Resumo de Operação:

Movimento Financeiro (MF):

Movimento Banco (MB):

Simular Antecipação

Data: Taxa de Antecipação: %

Filtros Adicionais

Data de Movimento de: até: Ajustes:

Data Pagto. Real de: até:

Tipo do RV

RV À Vista

RV Parcelado

Listagem dos Registros

Produto	Administradora	Loja	Número RO	Data Myto.	#P	Data Pagto.	MF	MB	Valor Bruto	Valor Ajustado
Cred.Visa	Rede Credito	0149	9349110	11/12/2015	3/3	10/03/2016	00		R\$ 210,82	R\$ 206,09
TEF	Cielo Debito	0150	51603090003	09/03/2016		10/03/2016			R\$ 12,69	R\$ 12,34
Deb.Maestro	Rede Debito	0150	69397562	09/03/2016		10/03/2016	00		R\$ 823,05	R\$ 814,82
Cred.Visa	Rede Credito	0150	9349112	11/12/2015	3/3	10/03/2016	00		R\$ 275,09	R\$ 268,91
Cred.Visa	Rede Credito	0150	42249108	09/02/2016	1/3	10/03/2016	00		R\$ 481,61	R\$ 470,76
C. CRÉDITO	Cielo Credito	0151	41602080001	08/02/2016	1/2	10/03/2016	00		R\$ 41,92	R\$ 40,01
Deb.Maestro	Rede Debito	0151	69397557	08/03/2016		10/03/2016	00		R\$ 123,82	R\$ 122,58
Deb.Maestro	Rede Debito	0151	69397559	09/03/2016		10/03/2016	00		R\$ 1.275,61	R\$ 1.262,85
Cred.Visa	Rede Credito	0001	36449527	09/02/2016	1/3	10/03/2016	00		R\$ 39,10	R\$ 38,22
Cred.Visa	Rede Credito	0001	14549601	11/01/2016	2/2	10/03/2016	00		R\$ 85,03	R\$ 83,13

Selecionar **Limpar** **Exportar** **Ajuda** **Sair**

Total de reg.: 1.071 Total bruto: R\$ 412.045,32 Total ajustado: R\$ 405.379,57 Total crédito: R\$ 378.652,66 Total líquido: R\$ 405.419,57

Fonte: Santa Marta, 2016.

Os relatórios apresentados pelo P2K não trazem informações claras, objetivas não conseguem transmitir informações suficientes do que foi vendido e o que de fato está sendo recebido. Além de não mostrar se as taxas cobradas estão dentro do que foi acordado com as administradoras dos cartões

Como mostra a Figura 05 são relatórios sem utilização, pois não existe dados que possam ser compreendidos, existe a necessidade de uma alteração no sistema para que se obtenha nos relatórios informação que proporcione uma facilidade na

execução do trabalho da pessoa responsável pelo processo de baixas e recebimentos dos cartões créditos débitos.

O tempo gasto na tentativa de compreensão dos relatórios, ocasiona um desperdício de trabalho tendo em vista que os valores não são compatíveis com os do extrato que utilizamos como base para conferência dos créditos.

Figura 05 - Relatório de Débito e Crédito do Sistema P2Kf

.AUTORIZADORA.....TRANSAÇÃO.....CONFIRMADO.(####).....PENDENTE.(####).....CANCELADO.(####).....			
<<<.AUTOR.(Comp.Debito.Mag.....)	10.25(0001)	0.00(0000)	0.00(0000)
.....(Comp.Debito.Mag.....)	10.25(0001)	0.00(0000)	0.00(0000)
TOTAL.GERAL.....	10.25(0001)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Debito.Mag.....)	90.12(0002)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Cred.Mag.Rotativo.....)	56.90(0003)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Debito.Mag.....)	76.93(0001)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Cred.Mag.Rotativo.....)	316.04(0001)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Debito.Mag.....)	48.32(0001)	0.00(0000)	0.00(0000)
.....(Comp.Debito.Mag.....)	215.37(0004)	0.00(0000)	0.00(0000)
.....(Comp.Cred.Mag.Rotativo.....)	372.94(0004)	0.00(0000)	0.00(0000)
TOTAL.GERAL.....	588.31(0008)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Debito.Mag.....)	23.19(0003)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Cred.Mag.Rotativo.....)	299.42(0002)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Debito.Mag.....)	164.96(0003)	0.00(0000)	0.00(0000)
<<<.AUTOR.(Comp.Cred.Mag.Rotativo.....)	138.76(0004)	0.00(0000)	0.00(0000)

Fonte: Santa Marta, 2016.

A Figura 06 mostra um cenário diferente com uma riqueza nas informações permitindo uma melhor compreensão do que está sendo descontado de cada transação, além de facilitar a conferência junto ao extrato bancário no momento das conciliações.

As transações são identificadas por loja, por bandeira de cada cartão, por produto, por data de vencimento e por previsão de recebimento é informado o valor das taxas em cada transação e segue com o valor do crédito sendo o principal que irá ser creditado nas contas da empresa que servirão de base para valor creditado pelas administradoras de cartões.

Figura 06 – Relatório de Débito e Crédito do sistema SCE

LOJA	ADMIN.	PRODUTO	VALOR BRUTO	TAXA ADMIN.	VALOR LÍQUIDO	DIFER. (LÍQ. - AJ.)	DESC. ANTEC.	VALOR AJUSTADO	VALOR CRÉDITO
0147	Rede Debito	Deb Electron	2.867,61	28,71	2.838,90	0,00	0,00	2.838,90	2.838,90
0147	Cielo Debito	TEF	246,00	6,75	239,25	0,00	0,00	239,25	0,00
0148	Cielo Credito	C. CRÉDITO	209,15	9,52	199,63	0,00	0,00	199,63	199,63
0148	Rede Credito	Cred.Hipercard	2.738,50	57,01	2.681,49	0,00	0,00	2.681,49	2.681,49
0148	Rede Debito	Deb.Maestro	1.906,86	19,05	1.887,81	0,00	0,00	1.887,81	1.887,81
0148	Cielo Debito	TEF	512,53	14,09	498,44	0,00	0,00	498,44	0,00
0149	Cielo Credito	C. CRÉDITO	178,13	6,32	171,81	0,00	0,00	171,81	171,81
0149	Rede Credito	Cred.Master	2.382,88	44,93	2.337,95	0,00	0,00	2.337,95	2.337,95
0149	Rede Debito	Deb.Maestro	2.055,65	20,55	2.035,10	0,00	0,00	2.035,10	2.035,10
0149	Cielo Debito	TEF	717,11	19,72	697,39	0,00	0,00	697,39	0,00
0150	Amex	C. CRÉDITO	26,15	1,05	25,10	0,00	0,00	25,10	25,10
0150	Rede Credito	Cred.Visa	3.894,24	81,47	3.812,77	0,00	0,00	3.812,77	3.812,77
0150	Rede Debito	Deb Electron	6.667,77	66,69	6.601,08	0,00	0,00	6.601,08	6.601,08
0150	Cielo Debito	TEF	136,67	3,77	132,90	0,00	0,00	132,90	0,00
0151	Cielo Credito	C. CRÉDITO	225,56	8,44	217,12	0,00	0,00	217,12	217,12
0151	Amex	C. CRÉDITO	7,61	0,30	7,31	0,00	0,00	7,31	7,31
0151	Rede Credito	Cred.Master	5.868,09	114,34	5.753,75	0,00	0,00	5.753,75	5.753,75
0151	Rede Debito	Deb.Maestro	5.192,88	51,94	5.140,94	0,00	0,00	5.140,94	5.140,94
0151	Cielo Debito	TEF	333,62	9,19	324,43	0,00	0,00	324,43	0,00
Santa Marta	Amex	C. CRÉDITO	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	-40,00	-40,00
TOTAL GERAL:			412.045,32	6.625,75	405.419,57	40,00	0,00	405.379,57	378.652,66

Fonte: Santa Marta, 2016.

Devido a essas análises entre um sistema e outro nota-se a credibilidade em informações fornecidas pelo SCE, portanto há a necessidade de que a integração ocorra pelo SCE em que os valores apresentados nos relatórios são os mesmos pagos pelas administradoras, ou que sejam realizadas alterações consistentes no sistema P2K.

Ampliar a utilização a ferramenta SCE trará a organização grandes benefícios, pois não haverá retrabalho, a quantidade de valores considerados (descartáveis) será menor, relatórios, mas precisos, além de extinguir por completo as baixas parciais que hoje e o maior problema enfrentado pelos responsáveis da área.

Mesmo existindo um custo para que seja feita essa mudança os benefícios para tal processo deverá ser levados em consideração.

Conclusões e Recomendações

Após abordagem realizada no sistema da empresa para integração e conciliação de cartões, foi percebido grandes divergências de valores em relação as conciliações, vários dias ficam disponíveis valores a mais, o que causa baixas parciais e outros dias valores a menos o que provoca inclusão de títulos. Atualmente a integração para o sistema pirâmide e vinda do sistema P2k onde alguns fatos relevantes como data de vencimento não são tratados com o rigor necessário, causando divergência no momento que ocorrem as baixas com os valores pagos pelas administradoras dos cartões.

O Sistema de Conciliação Eletrônica através da importação dos extratos eletrônicos fornecidos pelas administradoras, e das transações realizadas nos estabelecimentos comerciais, realiza um abatimento para garantir efetivamente que estas transações sejam confirmadas e creditadas no banco pelas administradoras.

O acompanhamento pelo usuário que ocorre através de consultas no SCE, visa garantir que todas as transações eletrônicas realizadas entre o lojista e as administradoras sejam confirmadas antes de serem pagas com correção de valores e datas de pagamento e controlar as contas de recebimento destas transações eletrônicas (Vendas e Serviços).

Diante deste fato houve a necessidade da ampliação do uso ao sistema de conciliação eletrônico (SCE) e a utilização adequada dessa ferramenta responsável por conciliação financeira e gestão de recebíveis para trazer benefícios como a otimização dos processos de baixa dos cartões proporcionando menos retrabalho relatórios confiáveis e segurança em informações e menos lixo no sistema pirâmide.

Com o SCE todas as transações de vendas realizadas por meios eletrônicos são validadas automaticamente com os extratos eletrônicos disponibilizados pelas administradoras, é possível através dos relatórios identificar divergências entre os movimentos da loja e os registros das autorizadas proporcionando assim um tratamento em tempo hábil para que a baixa ocorra de forma correta.

Após a primeira etapa de análise dos softwares que demonstrou a necessidade de maior exploração no sistema de conciliação eletrônico (SCE), com objetivo de melhorar os processos de conciliação de cartão créditos e débitos. Essa necessidade foi observada através de pesquisas comparativas, desenvolvimento de gráficos e comparação de relatórios entre o SCE e o atual sistema utilizado pela empresa.

Mediante todos esses fatos foram aceitas algumas sugestões que já estão sendo desenvolvidas como rotina diária exemplo: utilização dos relatórios gerados pelo SCE como ferramenta principal para comparação de vendas entre administradoras dos cartões e títulos disponíveis para conciliação. Chegou-se à conclusão também através dos relatórios do sistema de conciliação eletrônico que a maneira correta para conciliação das vendas é através da data de emissão da venda, anteriormente utilizava-se as datas de vencimento fornecidas pelo sistema P2K o que ocasionava divergência nas vendas e conseqüentemente baixas parciais.

Em contato com a empresa Auttar responsável pelo desenvolvimento do SCE eles nos forneceram o manual de operações do sistema que contém informações de como trabalhar com todas as funções existentes no sistema apresentado em forma de texto e figuras ilustrativas, o que permite ao atual responsável pela função de baixa e conciliação de cartões, dar continuidade as sugestões feitas além de permitir através do conhecimento e maior exploração do sistema novas propostas de melhoria.

Foi apresentada aos superiores da empresa a primeira etapa da pesquisa desenvolvida no software que demonstrou a necessidade de mudança, foram aceitas as sugestões de melhorias e já estão sendo utilizadas e apresentam resultados satisfatórios. Com o bom desempenho das atividades a estudante foi promovida como forma de reconhecimento pelo trabalho realizado.

Referências

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de informação o uso consciente de tecnologia para o gerenciamento.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

EDGARD, B.Cornachione, Jr. **Informática Aplicada Às Áreas de Contabilidade, Administração e Economia.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FLICK, Uwe. **Uma Introdução a Pesquisa Qualitativa.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI. Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAUDON, kenneth, LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação – Como otimizar a empresa por meio dos sistemas de informação.** 9.ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de Informações Gerencias-Estratégicas, Táticas e Operacionais.** 12.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Sistemas Organização e Métodos: Uma Abordagem Gerencial.** 19. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de software e sistemas de informação.** 2.ed. Rio de Janeiro.: Brasport, 1999.