

4. Jornada de Valor e Catálogo de Serviços

- [4.1. Fluxo da Jornada](#)
- [4.2. Catálogo de Serviços - Financeiro](#)
- [4.3. Catálogo de Serviços - Controladoria](#)

4.1. Fluxo da Jornada

A jornada de valor do Departamento Financeiro & Controladoria descreve o fluxo de atendimento das demandas financeiras e de controladoria, desde a solicitação até a entrega do serviço.

Fluxo da Jornada de Valor:

Entrada → Execução → Saída

- **Entrada:** - Solicitações recebidas via formulário ClickUp, ERP ou e-mail institucional (ex.: notas fiscais, solicitações de pagamento, reembolso, faturamento).
- **Execução:** Processamento interno: conferência, lançamento em sistemas, conciliações, aprovações de alçada e programação financeira.
- **Saída:** Entregas para clientes internos/externos: pagamentos, reembolsos, notas fiscais emitidas, relatórios financeiros, DRE/DFC, dashboards BI.

4.2. Catálogo de Serviços - Financeiro

Nome do serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Como solicitar	Inputs	Outputs	Prazo (SLA)	Contato responsável
Programação de Pagamento	Processamento de pagamentos de fornecedores e contratos	Suprimentos, Gestão de Contratos	Formulário ClickUp + NF	NF, contrato aprovado, dados bancários	Pagamento + comprovante	Até o dia do vencimento	Contas a Pagar
Reembolso de Despesas	Restituição de despesas corporativas de colaboradores	Colaboradores + líder imediato	Formulário ClickUp + comprovantes	Recibos, relatórios de viagem	Reembolso liquidado	Até 7 dias úteis após aprovação	Contas a Pagar
Faturamento / Emissão de NF	Emissão de notas fiscais a clientes	Gestão de Contratos	Solicitação ERP + medição/PO	Ordem de serviço, contrato, PO	NF emitida + DANFE/XML	Até 3 dias úteis	Contas a Receber
Cobrança e Follow-up Cliente	Gestão de recebimentos e inadimplência	Gestão de Contratos	Automático via carteira	Carteira de cobrança	Status atualizado + relatório cobrança	Ciclo semanal	Contas a Receber
Conciliação Bancária	Conciliação de extratos e saldos	Financeiro	Rotina interna ERP	Extrato bancário	Conciliação registrada	D+1 diário	Tesouraria
Forecast / Fluxo de Caixa	Projeção de entradas/saídas e saldo futuro	Diretoria, Coordenação	Rotina interna + planilha	Previsões + compromissos	Relatório + dashboard BI	Semanal + M+1	Tesouraria

Tabela 12 - Catálogo de Serviços - Financeiro.

4.3. Catálogo de Serviços - Controladoria

Nome do serviço	Descrição	Quem pode solicitar	Como solicitar	Inputs	Outputs	Prazo (SLA)	Contato responsável
Orçamento Anual (Budget)	Consolidação de premissas e elaboração do orçamento	Diretoria, Gestores	Formulário padrão + reuniões	Premissas, histórico de custos	Orçamento consolidado	Ciclo anual	Controladoria
Revisão Orçamentária (Forecast)	Ajustes periódicos no orçamento	Diretoria, Coordenação	Solicitação via planilha padrão	Real x previsto, ajustes	Forecast revisado	Trimestral	Controladoria
DRE / DFC Mensal	Apuração e fechamento de resultados	Diretoria, Financeiro	Rotina interna ERP/BI	Lançamentos financeiros	Relatório consolidado	Até D+10 do mês seguinte	Controladoria
Análise de Variações	Estudo de desvios entre realizado e orçado	Diretoria, Gestores	Solicitação por demanda	Dados de DRE/DFC	Relatório analítico	Até 5 dias úteis	Controladoria
Relatórios Gerenciais e Dashboards	Indicadores de custos, margens, EBITDA, etc.	Diretoria, Gestão de Contratos	Automático via BI	Dados ERP/planilha	Dashboard atualizado	Semanal + mensal	Controladoria
Suporte a Auditorias	Atuação em auditorias internas/externas	Diretoria, Governança	Solicitação formal	Documentos e relatórios	Relatórios de conformidade	Conforme cronograma	Controladoria

Tabela 13 - Catálogo de serviços - Controladoria.