

# Demanda Coletada

## Demanda Coletada

Data da Coleta: 2026-05-20 Coletado por: lara Inbound (VMO Autônomo) Canal de Entrada: múltiplos — ticket de service desk (PDF) + 2 e-mails (.msg)

### Fontes Consultadas

#	Canal	Tipo	Descrição	Data
1	Ticket Service Desk	PDF	Ticket #6700943 — Sistemas » Sistemática ERP » Solicitação de Novas Demandas/Projetos	07/04/2026
2	E-mail	.msg (cbe638d2)	Thread "RES: REGISTRO DE REQUISIÇÃO SERVICE DESK - 6700943" — Noemia → Wallace / Gladston + resposta de Wallace	08/04/2026
3	E-mail	.msg (f5809f51)	Thread "Re: REGISTRO DE REQUISIÇÃO SERVICE DESK - 6700943" — Gladston responde a Noemia	06/05/2026

### Dados da Demanda

#### Solicitante

- Nome: Lucas Medeiros Pereira
- Cargo: não informado
- Área/Divisão: VAB Matriz
- Contato: 27 99911-4442
- Fonte: Ticket #6700943 (Fonte 1)

#### Coordenadora do Processo

- Nome: Noemia Tambara Cardoso Malini
- Área: VAB Matriz
- Papel: Responsável pelas ações no ticket; autora dos e-mails de solicitação de autorização
- Fonte: Ticket (Fonte 1) + E-mails (Fontes 2 e 3)

**Necessidade de Negócio** O processo atual de pagamento de boletos na VAB Matriz exige que os colaboradores imprimam boletos físicos ou digitem manualmente o código de barras no sistema. Quando o boleto não está anexado no sistema no momento do pagamento, o colaborador precisa

solicitá-lo a terceiros, gerando desgaste físico e psicológico, atrasos e dependência de outros colaboradores para concluir o processamento. Fonte: Ticket (Fonte 1) — campos "Quantifique a Redução de custo", "Melhoria de processo", "Quais os Ganhos Previstos"

**Pedido Específico** Importação automática do DDA (Débito Direto Autorizado) para o SAP — o mesmo modelo já implantado e em funcionamento na Divisão Logística do ambiente GAB e na unidade VIX. Trata-se de replicação do modelo existente "com alguns ajustes necessários para atender às demandas específicas do Contas a Pagar da VAB." Integração: SAP x Santander. Fonte: Ticket (Fonte 1) + E-mail Noemia (Fonte 2)

**Denominação do Projeto pelo Solicitante** "Controladoria do Futuro" — nome utilizado por Noemia ao solicitar autorização. Fonte: E-mail Noemia → Wallace/Gladston, 08/04/2026 (Fonte 2)

### **Benefício Esperado**

- Eliminar impressão de papel
- Eliminar digitação manual de código de barras
- Eliminar dependência de terceiros para obter boletos na hora do pagamento
- Agilidade e assertividade no processo de pagamento
- Evitar desgastes físicos e psicológicos da equipe de CP Fonte: Ticket (Fonte 1)

### **Urgência e Prazo**

- Prazo desejado: NÃO INFORMADO com data concreta
- Urgência declarada: Criticidade 3 - Normal (classificação do próprio solicitante)
- SLA do ticket: EM ATRASO — 204h20min de atraso; aberto em 07/04/2026, prazo era 15/04/2026
- Origem do prazo: não declarada — sem evento, contrato ou obrigação legal associados
- Impacto de não fazer: desgaste operacional contínuo, sem ruptura de processo declarada Fonte: Ticket (Fonte 1)

### **Aprovações e Autorizações Identificadas**

#### **1. Wallace Bacelar da Silva** (Prestador de Serviços - Holding)

- Data: 08/04/2026
- Conteúdo: "Presumindo que a implementação pretendida não terá custos adicionais, fica autorizado a avançarmos com a proposta. Caso seja necessário a realização de investimentos/gastos de implementação, voltamos a avaliar a continuidade da proposta versus o benefício gerado."
- Natureza: **CONDICIONAL** — autorizado somente se custo zero
- Fonte: E-mail Wallace → Noemia (Fonte 2)

#### **2. Gladston Campos** (Gerência de Tecnologia e Projetos Estratégicos — VAB Matriz)

- Data: 06/05/2026
- Conteúdo: "Aprovado!"
- Natureza: **INCONDICIONAL** — sem ressalva de custo
- Fonte: E-mail Gladston → Noemia (Fonte 3)

### **Contexto Organizacional**

- Divisão/empresa: VAB Matriz (Grupo Águia Branca)
- Área executora provável: Projetos DTI / Sustentação ERP FI
- Grupo Solucionador designado no ticket: Projetos DTI
- Responsável no ticket: Não Informado (campo vazio após 43 dias)
- Precedente interno GAB: DDA já implantado na Divisão Logística (mesmo ambiente)
- Precedente externo ao GAB: DDA implantado na VIX
- Integração identificada: SAP x Santander
- Centro de Custo: 200195148
- Outras áreas impactadas: Não (declarado pelo solicitante no ticket)
- Outras divisões impactadas: Não (declarado pelo solicitante no ticket)
- Processo documentado: Não (declarado no ticket)
- Escopo detalhado pela área: Não (declarado no ticket)
- Requisito legal: Não
- Solução no mercado: Sim (implantada na VIX)
- Expectativa de investimento: Menor de R\$10K
- Investimento aprovado formalmente: Não
- Fonte: Ticket (Fonte 1) + E-mails (Fontes 2 e 3)

### Stakeholders Identificados

Nome	Papel	Área	Fonte
Lucas Medeiros Pereira	Solicitante / Beneficiado	VAB Matriz	Ticket
Noemia Tambara Cardoso Malini	Coordenadora do processo; autora dos e-mails	VAB Matriz	Ticket + E-mails
Walace Bacelar da Silva	Autorizador Holding (condicional)	Holding	E-mail Fonte 2
Gladston Campos	Gerência TI/Projetos — aprovador	VAB Matriz	E-mail Fonte 3
Viviane Cristina Caliarí	Copiada no e-mail	Holding DTI	E-mail Fonte 2
Henrique Demoner De Lima	Copiado no e-mail	VAB Matriz	E-mail Fonte 2
Hugo Paradella Albertino	Copiado no e-mail	Holding Assessoria	E-mail Fonte 2
Wellington Gonçalves Teodoro da Silva	Copiado no e-mail	VAB Matriz	E-mail Fonte 3
Ana Luisa Curcio Magalhaes	Copiada no ticket	Holding DTI	Ticket
Cassio Ribeiro Rosa	Copiado no ticket	Holding DTI	Ticket
Charles da Vitoria Ribeiro Costa	Copiado no ticket	Holding DTI	Ticket

## Contexto Implícito

- A denominação "Controladoria do Futuro" sugere que esta iniciativa faz parte de um programa estratégico mais amplo de modernização financeira da VAB, não apenas uma melhoria pontual. Não foi declarado explicitamente mas merece investigação no levantamento.
- A aprovação de Wallace (Holding) sendo condicional a custo zero, enquanto Gladston (gestão local) aprovou incondicionalmente, cria uma tensão não resolvida: se houver qualquer custo, a autorização do Holding precisa ser renegociada.
- O ticket ficou sem responsável por 43 dias após as aprovações (08/04 a 20/05), o que indica baixa prioridade operacional apesar das autorizações gerenciais concedidas.
- A descrição "replicação com ajustes" por parte de Noemia (técnica da área) merece verificação: quais são os ajustes? Eles foram avaliados tecnicamente? Fonte: análise cruzada das Fontes 1, 2 e 3

## Lacunas Identificadas

#	Campo	Status	Pergunta para Esclarecimento
L1	Prazo desejado	NÃO INFORMADO	Há alguma data-limite para a entrega? Evento, fechamento contábil, auditoria?
L2	Cargo de Lucas Medeiros	NÃO INFORMADO	Qual o cargo e área específica de Lucas Medeiros?
L3	Volume de boletos	NÃO INFORMADO	Quantos boletos são processados por mês na VAB CP? Quais tipos (fornecedores, tributos, outros)?
L4	Processo atual documentado	NÃO — declarado no ticket	Existe alguma documentação do fluxo atual, mesmo que informal?
L5	Habilitação DDA no Santander	NÃO INFORMADO	A conta Santander da VAB Matriz já está cadastrada para receber DDA eletronicamente?
L6	Documentação técnica da Div. Logística	NÃO INFORMADO	Existe documentação da implementação do DDA na Divisão Logística (config SAP, layout CNAB)?
L7	"Ajustes necessários"	NÃO ESPECIFICADO	Quais são os ajustes específicos para o CP da VAB em relação ao modelo da Div. Logística?
L8	Investimento aprovado formalmente	NÃO	Apesar da aprovação de Gladston, o orçamento foi formalizado financeiramente?
L9	Programa "Controladoria do Futuro"	NÃO CONFIRMADO	O DDA faz parte de um programa estratégico maior? Há outras iniciativas relacionadas?
L10	Responsável técnico no DTI	NÃO ATRIBUÍDO	Gladston designou alguém do Projetos DTI para esta demanda?

## Resumo para Confirmação

A VAB Matriz solicita a automação do recebimento de boletos via DDA (Débito Direto Autorizado) integrado ao SAP, eliminando o processo manual de impressão e digitação de código de barras. A solução existe e está em produção na Divisão Logística (mesmo ambiente GAB) e na VIX. Aprovações gerenciais foram concedidas por Gladston Campos (incondicional, 06/05) e Wallace Bacelar/Holding (condicional a custo zero, 08/04). O ticket está em atraso de SLA há 204h e sem responsável técnico designado. 10 lacunas identificadas, sendo as mais críticas: volume/processo não documentado, orçamento não formalizado, responsável técnico não designado e natureza dos "ajustes" não especificada.

---

VMO Autônomo — DEM-2026-007 — Demanda Coletada — 22/05/2026