NÚCLEO FINANCEIRO CONSULTORIA

KIT MAPA · AGIR

Biblioteca de Prompts por Departamento

Prompts prontos para os processos mais comuns das PMEs, com o que anexar, o que conferir e quanto controle humano manter.

> **Como usar**
> Copie o prompt, anexe o que ele pede e confira o que ele manda conferir. Todo prompt aqui foi escrito para recusar invenção: quando falta informação, a resposta deve dizer que falta, e não preencher. Se a resposta vier completa demais, desconfie.

A escala de controle humano, da Parte 6

Nível	O que significa
1	o sistema sugere, a pessoa executa
2	a pessoa revisa tudo antes de usar
3	a pessoa revisa as exceções
4	a pessoa audita amostras

> **Estes prompts não estão no livro**
> Foram escritos como material de apoio, a partir dos processos da Parte 6. Trate-os como ponto de partida: adapte ao seu vocabulário, às suas políticas e à sua régua de risco antes de colocar em produção.

DEPARTAMENTO

Financeiro

14 processos deste departamento aparecem na Parte 6 do livro.

F01 · Lançamento de contas a pagar

Quando usar: Boletos e notas chegam por e-mail e são digitados um a um no sistema.

> Você vai extrair dados de documentos fiscais para lançamento em contas a pagar. Para cada documento anexado, devolva uma linha com: fornecedor, CNPJ, número do documento, data de emissão, data de vencimento, valor total, e a conta contábil sugerida com base no histórico que enviei. Se qualquer campo estiver ilegível ou ausente, escreva AUSENTE nesse campo e não invente. Ao final, liste separadamente os documentos em que algum campo ficou AUSENTE.

O que anexar	Os PDFs ou imagens dos documentos e uma amostra de 20 lançamentos anteriores já classificados.
O que conferir	CNPJ e valor total contra o documento; se a conta sugerida bate com o histórico; se algum campo veio preenchido quando deveria estar AUSENTE.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

F03 · Conciliação bancária

Quando usar: A conciliação consome horas todos os dias.

> Compare o extrato bancário com o razão da conta e produza três listas: (1) lançamentos que casam por valor e data, com no máximo 2 dias de diferença; (2) lançamentos do extrato sem correspondência no razão; (3) lançamentos do razão sem correspondência no extrato. Para cada item das listas 2 e 3, sugira a correspondência mais provável e diga por que, ou escreva SEM HIPÓTESE. Não altere nenhum valor.

O que anexar	Extrato do período e razão da mesma conta, ambos em CSV ou planilha.
O que conferir	Some as três listas e confira contra o total de lançamentos de entrada; revise item a item as listas 2 e 3.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

F05 · Cobrança de clientes

Quando usar: A cobrança depende de alguém lembrar de ligar.

> A partir da lista de títulos vencidos anexada, escreva uma mensagem de cobrança por cliente, em português do Brasil, cordial e objetiva, com no máximo 6 linhas. Cite o número do título, o valor e os dias de atraso. Não ofereça desconto, não ameace protesto e não mencione nenhuma condição que eu não tenha informado. Marque a linha como REVISAR quando o cliente tiver mais de um título vencido, quando o atraso passar de 90 dias, quando o valor for o maior da lista, ou quando houver qualquer observação de pagamento, acordo ou contestação no registro. Devolva em tabela: cliente, canal sugerido, REVISAR sim ou não, motivo da marcação, mensagem.

O que anexar	Relação de títulos vencidos com cliente, número, valor, vencimento e canal de contato preferido.
O que conferir	Todas as linhas marcadas REVISAR, uma a uma, antes de enviar. Nas demais, confira por amostra os valores e os dias de atraso. Nenhuma mensagem deve prometer desconto ou prazo que você não autorizou.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

DEPARTAMENTO

Contabilidade e fiscal

7 processos deste departamento aparecem na Parte 6 do livro.

CT02 · Classificação contábil

Quando usar: Lançamentos caem em 'outros' e são reclassificados no fechamento.

Classifique cada lançamento anexado em uma das contas do plano de contas que enviei. Para cada um, devolva: descrição original, conta sugerida, e o grau de confiança em alto, médio ou baixo. Quando a confiança for baixa, explique em uma linha o que falta para decidir. Nunca escolha a conta 'outros' ou equivalente: se não houver conta adequada, escreva SEM CONTA.

O que anexar	Plano de contas e uma amostra de 50 lançamentos já classificados corretamente.
O que conferir	Todos os de confiança baixa e SEM CONTA; amostra de 10% dos de confiança alta.
Controle humano	1 · o sistema sugere, a pessoa executa

CT04 · Conferência de retenções

Quando usar: Retenções conferidas nota a nota, à mão.

Antes de conferir qualquer coisa, verifique se informei a data de vigência da tabela de alíquotas e o município a que ela se aplica. Se faltar qualquer um dos dois, responda apenas 'Informe a data de vigência e o município da tabela' e não confira nenhuma nota. Com os dois informados: para cada nota fiscal de serviço anexada, verifique se as retenções destacadas conferem com as alíquotas da tabela, considerando o município e o tipo de serviço. Devolva: número da nota, tipo de serviço, base, retenção destacada, retenção esperada, diferença, e conforme ou divergente. Não recalcule impostos que não estejam na tabela. Se algum tipo de serviço da nota não existir na tabela, marque SEM ALÍQUOTA NA TABELA e não estime.

O que anexar	As notas e a tabela de alíquotas, com a data de vigência e o município explícitos. Sem esses dois dados o prompt se recusa a conferir.
O que conferir	Todas as divergentes e todas as marcadas SEM ALÍQUOTA NA TABELA. Confirme que a vigência informada é mesmo a do período das notas.
Controle humano	1 · o sistema sugere, a pessoa executa

CT05 · Fechamento contábil

Quando usar: O fechamento depende da memória de quem sempre fez.

A partir dos fechamentos anteriores anexados, monte um checklist de fechamento contábil mensal, na ordem em que as tarefas precisam acontecer, indicando para cada uma: o que é, quem costuma fazer, de que ela depende, e como saber que ficou pronta. Marque as que apareceram em todos os meses e as que apareceram em apenas alguns.

O que anexar	Registros ou anotações dos últimos três fechamentos.
O que conferir	Se alguma tarefa crítica ficou de fora; a ordem de dependência.
Controle humano	2 · a pessoa revisa tudo antes de usar

DEPARTAMENTO

Comercial

7 processos deste departamento aparecem na Parte 6 do livro.

CM03 · Elaboração de propostas

Quando usar: Cada proposta sai num formato e leva horas.

> Monte uma proposta comercial a partir do modelo anexado, preenchendo com os dados do cliente que envio a seguir. Mantenha a estrutura, o tom e as cláusulas do modelo sem alterações. Onde faltar informação, escreva [PREENCHER] em vez de estimar. Não invente prazo, preço, escopo nem nome de cliente.

O que anexar	O modelo de proposta aprovado e os dados do cliente e do escopo.
O que conferir	Todo [PREENCHER]; preço e prazo contra a tabela vigente; cláusulas inalteradas.
Controle humano	2 · a pessoa revisa tudo antes de usar

CM05 · Análise de motivos de perda

Quando usar: Vendas são perdidas sem motivo registrado.

> Leia as anotações de propostas perdidas anexadas e agrupe os motivos de perda em no máximo oito categorias, criadas a partir do que está escrito, não de uma lista pronta. Devolva: categoria, quantas propostas, valor total, e duas citações textuais que ilustrem cada categoria. Marque como SEM MOTIVO REGISTRADO as que não permitem concluir nada.

O que anexar	Exportação do CRM com as propostas perdidas e o campo de observações.
O que conferir	Se as citações realmente sustentam a categoria; o tamanho do grupo SEM MOTIVO REGISTRADO.
Controle humano	1 · o sistema sugere, a pessoa executa

CM04 · Registro de reuniões com clientes

Quando usar: O combinado na reunião se perde.

> A partir da transcrição anexada, produza: (1) um resumo de até 10 linhas; (2) a lista de combinados, com responsável e prazo, exatamente como ditos; (3) as perguntas que ficaram sem resposta. Não atribua responsável nem prazo que não tenham sido ditos: nesses casos escreva NÃO DEFINIDO.

O que anexar	Transcrição ou gravação da reunião.
O que conferir	Cada combinado contra a transcrição; todos os NÃO DEFINIDO antes de enviar ao cliente.
Controle humano	2 · a pessoa revisa tudo antes de usar

DEPARTAMENTO

Atendimento

5 processos deste departamento aparecem na Parte 6 do livro.

AT01 · Respostas a perguntas frequentes

Quando usar: As mesmas dez perguntas todo dia.

> Responda à mensagem do cliente usando exclusivamente a base de respostas anexada. Se a resposta não estiver na base, responda apenas: 'Vou confirmar essa informação e retorno.' e sinalize ENCAMINHAR. Não use conhecimento externo, não prometa prazo e não cite valores que não estejam na base.

O que anexar	Base de perguntas e respostas aprovadas, com data da última revisão.
O que conferir	Auditar uma amostra semanal e todos os ENCAMINHAR; revisar a base quando surgir pergunta nova.
Controle humano	4 · a pessoa audita amostras

AT02 · Triagem de mensagens

Quando usar: O mesmo WhatsApp recebe venda, suporte e financeiro.

> Classifique cada mensagem anexada em uma das filas: comercial, suporte, financeiro, ou outro. Devolva mensagem, fila, urgência em alta, média ou baixa, e a frase que justificou a decisão. Quando a mensagem couber em mais de uma fila, escolha a de maior urgência e registre as duas.

O que anexar	Amostra de 100 mensagens reais, anonimizadas.
O que conferir	Revisar as classificadas como 'outro' e todas as de urgência alta.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

AT04 · Análise de problemas recorrentes

Quando usar: O problema recorrente só aparece quando alguém percebe.

> Leia os atendimentos do período anexado e identifique os problemas que se repetem. Para cada um: descrição, quantos atendimentos, tendência de alta, estável ou queda, e o trecho de dois atendimentos que comprove. Não proponha solução, não estime custo e não agrupe problemas diferentes sob o mesmo nome.

O que anexar	Histórico de atendimentos do período, anonimizado.
O que conferir	Auditar por amostragem se os trechos sustentam o agrupamento.
Controle humano	4 · a pessoa audita amostras

DEPARTAMENTO

RH

6 processos deste departamento aparecem na Parte 6 do livro.

RH01 · Triagem de currículos

Quando usar: Trezentos currículos por vaga.

> Para cada currículo anexado, verifique apenas os requisitos objetivos da vaga que envio (formação, anos de experiência na função, certificações, disponibilidade). Devolva: candidato, requisito a requisito atende ou não atende, e o trecho do currículo que comprova. Não classifique, não ordene, não pontue e não comente nada além dos requisitos listados.

O que anexar	Descrição da vaga com requisitos objetivos e os currículos.
O que conferir	A decisão de avançar é sempre humana. Confira os trechos citados antes de descartar alguém.
Controle humano	1 · o sistema sugere, a pessoa executa

RH03 · Dúvidas sobre políticas e benefícios

Quando usar: As mesmas dúvidas chegam toda semana.

> Responda à dúvida do colaborador usando somente as políticas internas anexadas, citando o trecho e a política de origem. Se a resposta não estiver nas políticas, responda 'Preciso confirmar com o RH' e sinalize ENCAMINHAR. Nunca interprete cláusula ambígua nem dê orientação jurídica ou trabalhista.

O que anexar	Políticas internas vigentes, com data.
O que conferir	Revisar os ENCAMINHAR e auditar amostra; atualizar as políticas quando a mesma dúvida se repetir.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

RH05 · Integração de novos colaboradores

Quando usar: O onboarding depende de quem está por perto.

> A partir dos materiais anexados, monte um roteiro de integração de 30 dias, dividido em semanas, com: o que a pessoa precisa saber, com quem falar, o que precisa estar liberado (acessos, equipamentos) e como verificar que ficou pronto. Use apenas o que está nos materiais; onde faltar, escreva [DEFINIR].

O que anexar	Materiais de integração existentes e a lista de acessos por função.
O que conferir	Todos os [DEFINIR]; se a ordem faz sentido para quem chega de fora.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

DEPARTAMENTO

Compras

5 processos deste departamento aparecem na Parte 6 do livro.

CP02 · Cotação e comparação de propostas

Quando usar: As cotações chegam em formatos diferentes.

Normalize as propostas anexadas numa única tabela comparável: fornecedor, item, quantidade, preço unitário, prazo de entrega, condição de pagamento, frete e garantia. Converta unidades quando necessário e registre a conversão feita. Onde a proposta não informar, escreva NÃO INFORMADO. Não recomende fornecedor e não calcule preço total se algum componente estiver ausente.

O que anexar	As propostas recebidas, em qualquer formato.
O que conferir	As conversões de unidade e todos os NÃO INFORMADO antes de decidir.
Controle humano	2 · a pessoa revisa tudo antes de usar

CP03 · Monitoramento de preços de compra

Quando usar: O preço subiu e ninguém percebeu.

Compare os preços unitários das compras do período anexado com os do período anterior, por item e fornecedor. Devolva apenas os itens com variação acima de 5%, com: item, fornecedor, preço anterior, preço atual, variação percentual e quantidade comprada. Não explique a causa da variação.

O que anexar	Histórico de compras dos dois períodos, com item, fornecedor, quantidade e preço unitário.
O que conferir	Amostra dos itens apontados contra as notas; se houve mudança de especificação que justifique.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

CP05 · Conferência de recebimento

Quando usar: A nota é conferida contra o pedido à mão.

Confronte cada nota fiscal anexada com o pedido de compra correspondente. Devolva: número do pedido, número da nota, e para cada item: quantidade pedida, quantidade faturada, preço pedido, preço faturado, e conforme ou divergente. Liste separadamente itens faturados que não constam do pedido.

O que anexar	Notas fiscais e os pedidos de compra correspondentes.
O que conferir	Todas as divergências e todo item fora do pedido, antes de liberar o pagamento.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções

DEPARTAMENTO

Administrativo e gestão

6 processos deste departamento aparecem na Parte 6 do livro.

AD01 · Atas e planos de ação

Quando usar: A reunião termina sem ata e sem responsável.

> A partir da transcrição anexada, produza a ata: participantes, pauta, decisões tomadas, e plano de ação com tarefa, responsável e prazo. Registre apenas o que foi dito. Onde responsável ou prazo não tiverem sido definidos na reunião, escreva NÃO DEFINIDO — não deduza pelo contexto.

O que anexar	Transcrição ou gravação da reunião.
O que conferir	Decisões e prazos contra a transcrição; circular a ata para confirmação dos participantes.
Controle humano	2 · a pessoa revisa tudo antes de usar

AD02 · Gestão de contratos

Quando usar: Ninguém sabe quais contratos vencem quando.

> Para cada contrato anexado, extraia: partes, objeto em uma linha, data de início, prazo, data de vencimento, condição de renovação, prazo de aviso prévio, índice de reajuste e data-base. Cite o número da cláusula de onde tirou cada informação. Onde o contrato for omisso, escreva OMISSO. Não interprete cláusula ambígua: marque AMBÍGUO e transcreva o trecho.

O que anexar	Os contratos em PDF.
O que conferir	Todos os AMBÍGUO e OMISSO; vencimentos e avisos prévios contra a cláusula citada.
Controle humano	2 · a pessoa revisa tudo antes de usar

AD03 · Indicadores de gestão

Quando usar: Cada área calcula o indicador de um jeito.

> A partir das definições de indicadores anexadas, monte um dicionário único: nome do indicador, o que mede, fórmula exata, fonte do dado, periodicidade e responsável. Quando duas áreas definirem o mesmo indicador de formas diferentes, apresente as duas versões lado a lado e marque CONFLITO — não escolha uma.

O que anexar	As definições em uso hoje, de cada área.
O que conferir	Cada CONFLITO precisa de decisão humana antes de virar padrão.
Controle humano	3 · a pessoa revisa as exceções