

# **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA GERÊNCIA DE NEGÓCIOS (GN) DA FADESP**

Dezembro/2011

**Prof. Dr. João Farias Guerreiro**

DIRETOR ADJUNTO

**Prof. Dr. Sinfrônio Brito Moraes**

#### **COLABORADORES GESTORES**

Leonardo Ruffeil	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM
Ricardo José de S. Paulo	ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO - ASPLAN
<b>Eliana Fernandes</b>	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA - GA</b>
Claudia Coelho	COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS - CGP
Cleidy Aparecida Lopes	COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO E IMPORTAÇÃO - CLI
Edson José Gomes	COORDENAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DE OBRAS - CAO
Gleidson Carvalho	COORDENAÇÃO DE COMPRAS E SERVIÇOS - CCS
Maria de Fátima Vieira	COORDENAÇÃO DE CONTABILIDADE - CCO
Marina Matta	COORDENAÇÃO JURÍDICA - CJU
Marlene Gilda Fonseca	COORDENAÇÃO FINANCEIRA - CFI
Marlene Perotes	COORDENAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - CPC
Elayne Barbosa	COORDENAÇÃO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO - CDI
Walter dos Santos	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CTE
<b>Diana Rodrigues</b>	<b>GERENCIA DE NEGÓCIO - GN</b>
Leila Figueiredo	COORDENAÇÃO DE CURSOS E CONCURSOS - CCC
Luciane Figueiredo	COORDENAÇÃO DE APOIO A UFPA E PARCEIROS - CAU
Maria do Socorro Souza	COORDENAÇÃO DE CONSULT. E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - CCD

## APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo e Desenvolvimento da Pesquisa – FADESP, visando a transparência em suas ações e ao mesmo tempo, dar acesso aos seus colaboradores sobre sua política interna, na busca incessante da excelência na prestação de seus serviços elabora este Manual de Procedimentos, cujo objetivo principal é orientar sobre os procedimentos adotados na execução dos projetos por ela gerenciados.

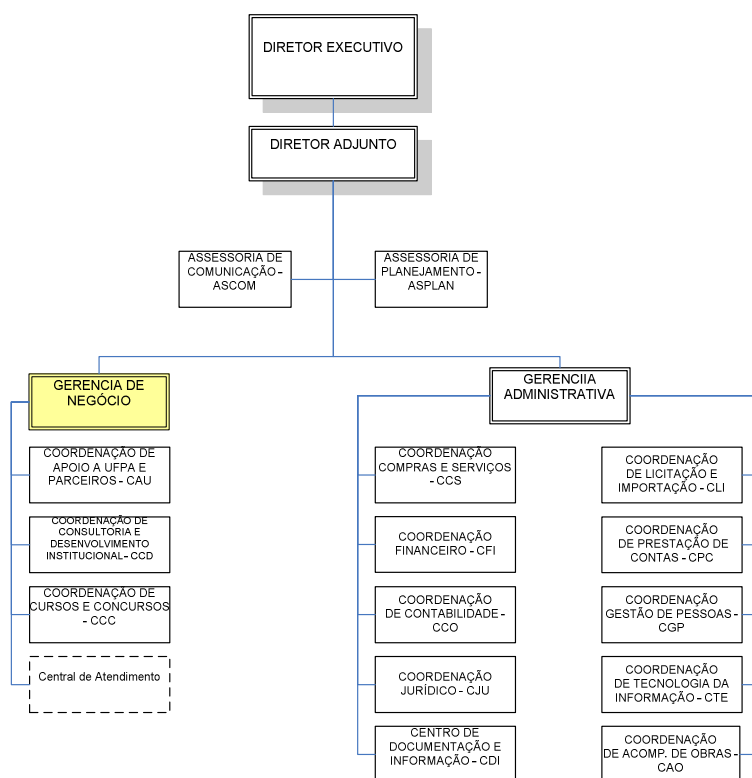
As orientações aqui descritas servirão de apoio aos funcionários, Coordenadores, Gestores ou Ordenadores de Despesas da Fundação, no estabelecimento de critérios e procedimentos necessários a padronização das atividades desenvolvidas. Este manual poderá sofrer ajustes e adequações, sempre que necessário, na intenção de cada vez mais fortalecer procedimentos que profissionalizem a Fundação, sem perder suas características de celeridade e eficácia na prestação de serviços.

## CARACTERIZAÇÃO DA FUNDAÇÃO

### MISSÃO DA FADESP

Promover a gestão de ações de pesquisa, ensino e extensão, de forma dinâmica, contribuindo para o fortalecimento da UFPA e o desenvolvimento da região Amazônica.

### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS POR UNIDADE GESTORA

### GERENCIA DE NEGÓCIOS – GN

#### MISSÃO DA UNIDADE GESTORA

Articular e coordenar as unidades estratégicas de negócios visando a satisfação dos clientes e a sustentabilidade da fundação.

#### PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

##### PRÉ-VENDA

- POP Nº 01 – GN Prospectar e constituir base de dados sobre serviços e parceiros
- POP Nº 02 – GN Buscar oportunidades formais/oficiais em editais e chamadas públicas
- POP Nº 03 – GN Buscar oportunidades formais/oficiais em chamadas de projetos e financiamentos
- POP Nº 04 – GN Prospectar clientes
- POP Nº 05 – GN Captar negócios

##### VENDA

- POP Nº 06 – GN Elaborar propostas
- POP Nº 07 – GN Depositar propostas
- POP Nº 08 – GN Contratar negócios

##### PÓS-VENDA

- POP Nº 09 – GN Manter clientes
- POP Nº 10 – GN Acompanhar o desenvolvimento dos serviços/projetos a fim de identificar outras demandas

##### GERENCIAIS

- POP Nº 11 – GN Acompanhar a atuação dos Consultores de Negócios Externos
- POP Nº 12 – GN Elaborar relatório mensal sobre a atuação dos Consultores de Negócios Externos
- POP Nº 13 – GN Acompanhar propostas e demandas
- POP Nº 14 – GN Elaborar e acompanhar plano de metas
- POP Nº 15 – GN Analisar relatório mensal das Coordenações de Negócios
- POP Nº 16 – GN Acompanhar a atuação da área de negócios - Reunião Mensal
- POP Nº 17 – GN Acompanhar a atuação da Central de Atendimento

**POP Nº 01 - GN**

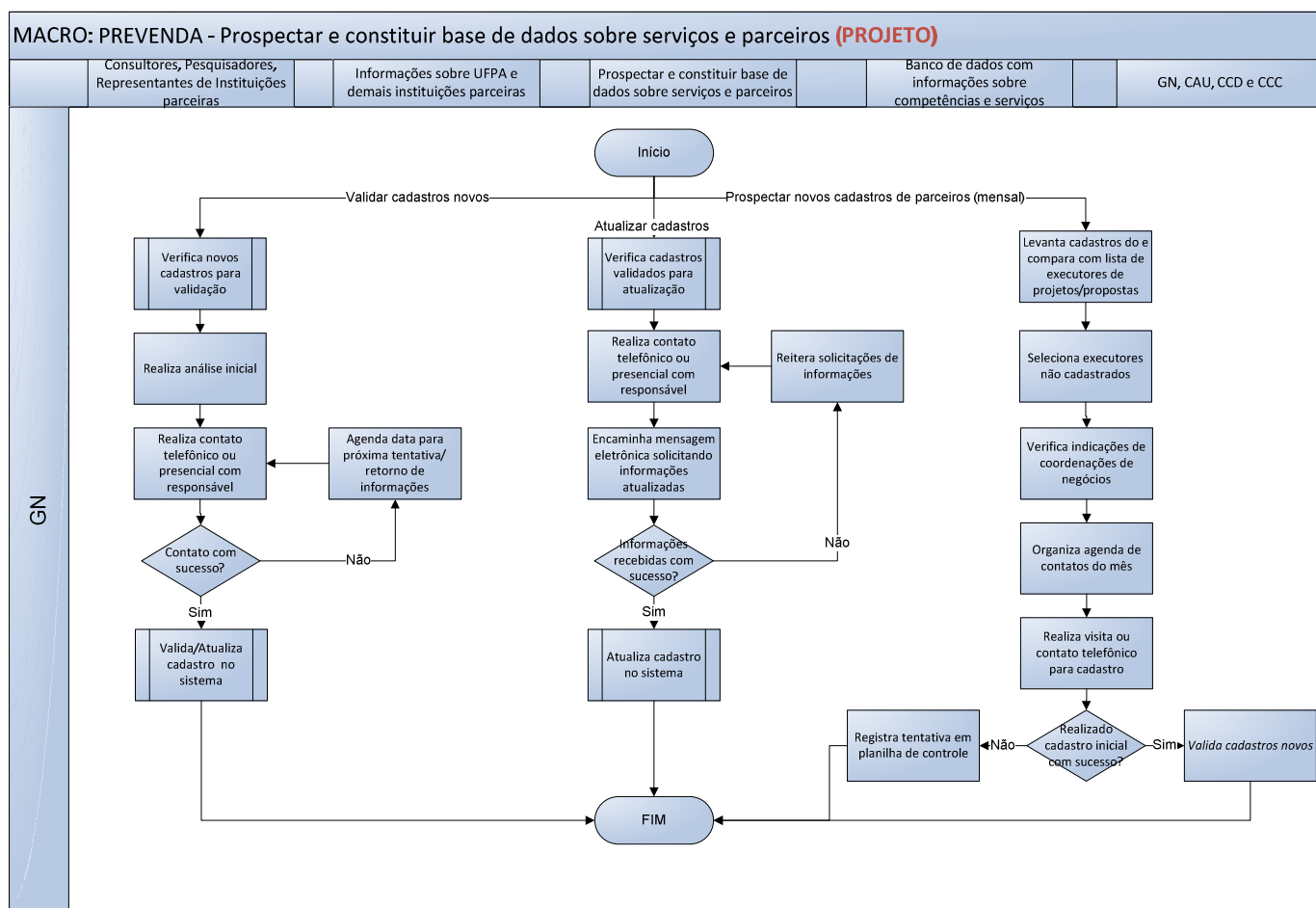
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
PROSPECTAR NEGÓCIOS – PROSPECTAR E CONSTITUIR BASE DE DADOS SOBRE SERVIÇOS E PARCEIROS	NEGÓCIOS	01 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Consultores, Pesquisadores, Representantes de Instituições parceiras	Informações sobre UFPA e demais instituições parceiras	Prospectar negócios – Prospectar e constituir base de dados sobre serviços e parceiros	Banco de dados com informações sobre competências e serviços	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<p><u>Validar cadastros novos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificar novos cadastros para validação</li> <li>– Realizar análise inicial</li> <li>– Realizar contato telefônico ou presencial com responsável</li> <li>– Contato com sucesso?</li> <li>– Não: Agendar data para próxima tentativa/retorno de informações</li> <li>– Sim: Validar/Atualizar cadastro no sistema</li> </ul> <p><u>Atualizar cadastros</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificar cadastros validados para atualização</li> <li>– Realizar contato telefônico ou presencial com responsável</li> <li>– Encaminhar mensagem eletrônica solicitando informações atualizadas</li> <li>– Informações recebidas com sucesso?</li> <li>– Não: Reiterar solicitações de informações</li> <li>– Sim: Atualizar cadastro no sistema</li> </ul> <p><u>Prospectar novos cadastros de parceiros (mensal)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Levantar cadastros do sistema e compara com lista de executores de projetos/propostas</li> <li>– Selecionar executores não cadastrados</li> <li>– Verificar indicações de coordenações de negócios</li> <li>– Organizar agenda de contatos do mês</li> <li>– Realizar visita ou contato telefônico para cadastro</li> <li>– Realizado cadastro inicial com sucesso?</li> <li>– Não: Registrar tentativa em planilha de controle</li> <li>– Sim: Validar cadastros novos</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



**DETALHAMENTO DO PROCESSO: PROSPECTAR E CONSTITUIR BASE DE DADOS SOBRE SERVIÇOS E PARCEIROS – PREVENDA****Validar cadastros novos****1. Verificar novos cadastros para validação**

Acessar a área de administração (<http://200.129.138.133/administracao/>) do sistema de mapeamento de competências (banco de cadastro de grupos e laboratórios institucionais, e consultores parceiros).

No item “Cadastro Realizados”, clicar na opção “Não Validados”, visualizando a lista de cadastro para validação.

**2. Realizar análise inicial**

Clicar em “Selecionar” ao lado do cadastro para conferência do preenchimento realizado e análise.

Após análise dos dados preenchidos, levantar informações complementares a serem solicitadas e dúvidas a serem dirimidas.

**3. Realizar contato telefônico ou presencial com responsável**

Realizar contato com o responsável pelo cadastro (coordenador de grupo/laboratório ou consultor) para confirmar cadastro (dados), solicitar informações complementares, dirimir dúvidas e solicitar fotos.

**4. Contato com sucesso?****5. Não: Agendar data para próxima tentativa/retorno de informações**

Não validar cadastro, enviando email (se disponível) o responsável para agendar contato, e retornar contato via telefone ou pessoalmente na semana seguinte.

**6. Sim: Validar/Atualizar cadastro no sistema**

Confirmar preenchimento de cadastro no sistema e os dados fornecidos, solicitar informações complementares, dirimir dúvidas e solicitar fotos por email, indicando que as mesmas devem demonstrar capacidade de realização de serviços, como infraestrutura laboratorial, execução de atividades (exemplo: cursos) ou produtos elaborados (pilotos, publicações, etc).

Informar ao responsável as informações que serão disponibilizadas no site (nome do grupo, instituição de vínculo, nome do responsável, nome dos integrantes da equipe, infra estrutura laboratorial, nome dos laboratórios, nomes dos parceiros e fotos).

Fazer as atualizações/complementações necessárias no cadastro, clicando na opção “Validado”, agendando próximo contato com o responsável para atualização de informações periódica, e “up date” para gravar no sistema.

**Atualizar cadastros****1. Verificar cadastros validados para atualização**

Acessar a área de administração (<http://200.129.138.133/administracao/>) do sistema de mapeamento de competências (banco de cadastro de grupos e laboratórios institucionais, e consultores parceiros).

No item “Cadastro Realizados”, clicar na opção “Validados”, visualizando a lista de cadastro validados.

**2. Realizar contato telefônico ou presencial com responsável**

Realizar contato com o responsável pelo cadastro (coordenador de grupo/laboratório ou consultor) para verificar se há atualizações de cadastro e/ou fotos a serem realizadas.

**3. Encaminhar mensagem eletrônica solicitando informações atualizadas**

Registrar contato por meio de mensagem eletrônica, solicitando as informações de atualizações.

**4. Informações recebidas com sucesso?****5. Não: Reiterar solicitações de informações**

Reiterar solicitação por meio diversos de contato (telefone, visitas ou email).

**6. Sim: Atualizar cadastro no sistema**

Realizar atualização do cadastro e programar nova data para próximo contato.

**Prospectar novos cadastros de parceiros (mensal)****1. Levantar cadastros do sistema e compara com lista de executores de projetos/propostas**

Fazer análise dos cadastros realizados no sistema e da lista de executores do Gerenciador de Projetos ou consultores contatados no período.

**2. Selecionar executores não cadastrados**

Selecionar coordenadores de projetos, unidades executoras e consultores que tenham potencial de prestação de serviços em parcerias com as áreas de negócios da Fundação.

**3. Verificar indicações de coordenações de negócios**

Encaminhar para análise e/ou solicitar indicações de coordenadores de projetos, unidades executoras e consultores que tenham potencial de prestação de serviços em parcerias com as áreas de negócios da Fundação.

**4. Organizar agenda de contatos do mês**

Organizar uma agenda de contato com os nomes indicados para visita ou contato telefônico no mês.

**5. Realizar visita ou contato telefônico para cadastro**

Realizar a visita ou telefonema para indicar e explicar o funcionamento do sistema e seu uso para dinamizar oportunidades de negócios.

**6. Realizado cadastro inicial com sucesso?****7. Não: Registrar tentativa em planilha de controle**

Registrar contato realizado, mas sem retorno/interesse de cadastro no sistema no momento, ou tentativa de contato sem sucesso.

**8. Sim: Validar cadastros novos**

Realizar processo “Validar cadastros novos”.



**POP Nº 02 - GN**

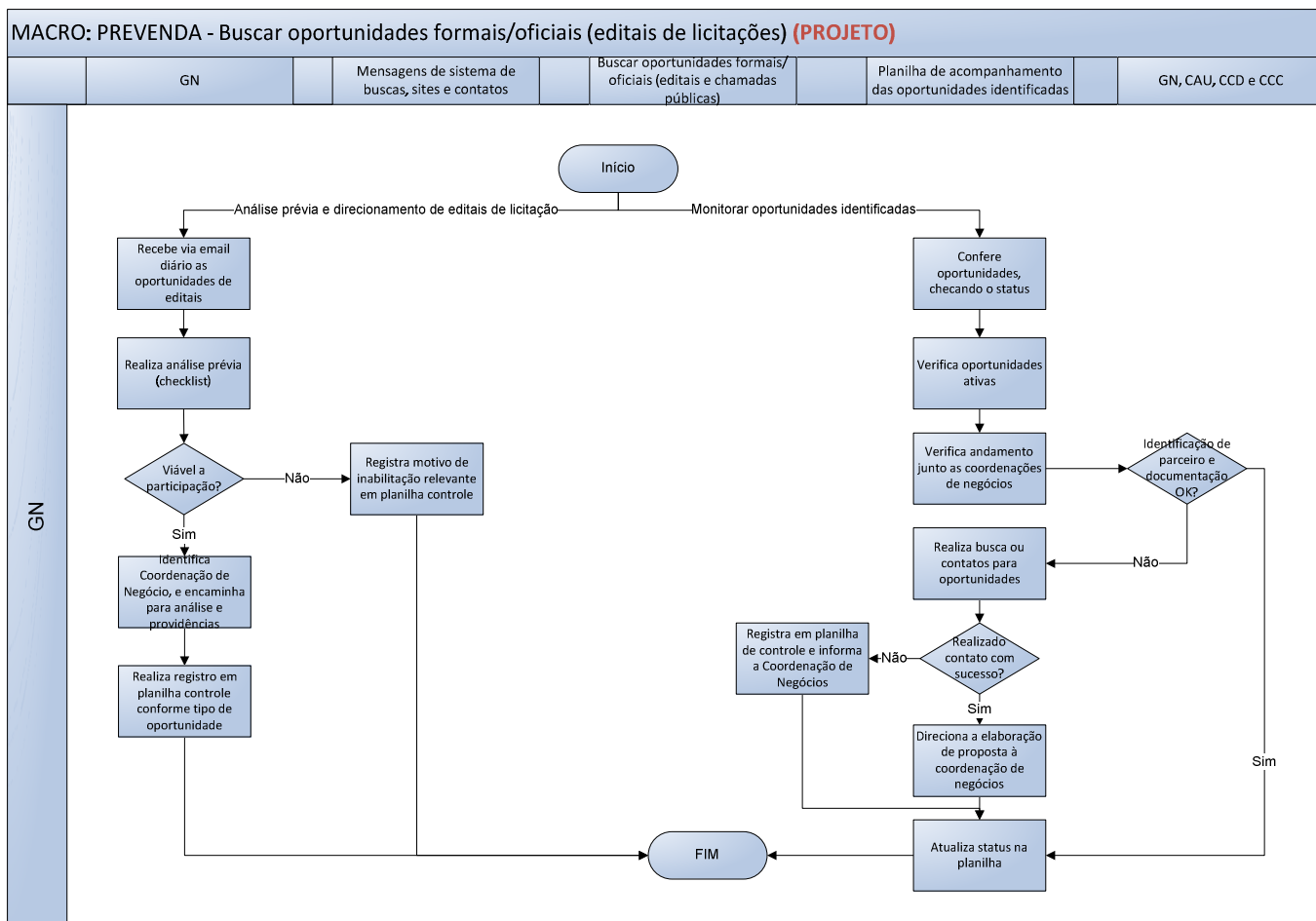
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
PROSPECTAR NEGÓCIOS – BUSCAR OPORTUNIDADES FORMAIS/OFICIAIS (EDITAIS E CHAMADAS PÚBLICAS)	NEGÓCIOS	02 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Mensagens de sistema de buscas, sites e contatos	Prospectar negócios – Buscar oportunidades formais/oficiais (editais e chamadas públicas)	Planilha de acompanhamento das oportunidades identificadas	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<p><u>Análise prévia e direcionamento de editais de licitação</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber via email diário as oportunidades de editais</li> <li>– Realizar análise prévia (checklist)</li> <li>– Viável a participação?</li> <li>– Não: Registrar motivo de inabilitação relevante em planilha controle</li> <li>– Sim: Identificar Coordenação de Negócio, e encaminha para análise e providências</li> <li>– Realizar registro em planilha controle conforme tipo de oportunidade</li> </ul> <p><u>Monitorar oportunidades identificadas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conferir oportunidades, checando o status</li> <li>– Verificar oportunidades ativas</li> <li>– Verificar andamento junto as coordenações de negócios</li> <li>– Identificação de parceiro e documentação OK?</li> <li>– Sim: Atualizar status na planilha</li> <li>– Não: Realizar busca ou contatos para oportunidades</li> <li>– Realizado contato com sucesso?</li> <li>– Não: Registrar em planilha de controle e informa a Coordenação de Negócios</li> <li>– Sim: Direcionar a elaboração de proposta à coordenação de negócios</li> <li>– Atualizar status na planilha</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## **DETALHAMENTO DO PROCESSO - BUSCAR OPORTUNIDADES FORMAIS/OFICIAIS (EDITAIS DE LICITAÇÕES) – PREVENDA**

### **Análise prévia e direcionamento de editais de licitação**

#### **1. Receber via email diário as oportunidades de editais**

Recebe via email ([sac@digeo.com.br](mailto:sac@digeo.com.br)) os avisos de editais de licitações.

\*As mensagens chegam com aviso de possível SPAM no servidor da Fadesp.

\*\*As mensagens são enviadas pelo sistema de licitações ao grupo de email editais@fadesp.org.br, assim para incluir ou excluir endereços de email individuais, solicitar a CTE/Fadesp.

\*\*\*Para ajustar as categorias de serviços de interesse cadastradas ou alterar endereço de email cadastrado acessar [www.nortelicitacoes.com.br](http://www.nortelicitacoes.com.br) com login fadesp e senha a1b2c3d4.

Eventualmente, além da análise de editais recebidos via sistema de busca, também é realizada busca nos sites do ComprasNet e ComprasPará.

#### **2. Realizar análise prévia (checklist)**

Realizar análise prévia de todos os avisos, verificando objetos, órgão/local que realiza a licitação, modalidade/tipo da licitação e prazos. Após essa análise preliminar, àqueles avisos que interessarem, **busca-se os editais para leitura e verificação de alguns itens** (habilitação e melhor descrição do objeto).

#### **3. Viável a participação?**

#### **4. Não: Registrar motivo de inabilitação relevante em planilha controle**

Registra em planilha de controle (arquivo Excel) os dados da licitação e o motivo da inabilitação. Esse registro é válido para avaliação periódica de condições que possam ser estratégicas para buscar superação, como por exemplo o registro em órgãos profissionais (CREA), ou atestados de serviços etc.

\*A planilha fica em pasta do servidor: Gohan/Gerencia Negocios/Editais e Chamadas, com acesso liberado aos integrantes da GN e coordenadores de área de negócios. O nome do arquivo é Licitações.

#### **5. Sim: Identificar Coordenação de Negócio, e encaminha para análise e providências**

De acordo com o objeto da licitação, identifica-se a(s) área(s) de negócios de atuação, e envia-se a Coordenação para providências de análise mais aprofundada (análise de viabilidade técnica e financeira) e realização de processo “Participar de licitação”.

#### **6. Realizar registro em planilha controle conforme tipo de oportunidade**

Após enquadramento e envio à(s) Coordenação(ões) de área(s) de negócio(s), realizar registro do processo de licitação em planilha de controle (arquivo Excel) dos dados e área(s) responsável(is).

\*A planilha fica em pasta do servidor: Gohan/Gerencia Negocios/Editais e Chamadas, com acesso liberado aos integrantes da GN e coordenadores de área de negócios. O nome do arquivo é Licitações.

## **Monitorar oportunidades identificadas**

### **1. Conferir oportunidades, checando o status**

Conferir as oportunidades de editais de licitações registrados na planilha Excel (arquivo Licitações), checando o status (prazos, observações de participação da Fadesp, condição de habilitação,...) de cada uma.

### **2. Verificar oportunidades ativas**

Verificar os editais que estão ativos (não encerrados) e levantar por área de negócios.

### **3. Verificar andamento junto as coordenações de negócios**

Conversar com cada coordenação de área de negócios sobre o andamento da etapa de participação (análise de viabilidade, elaboração de proposta, organização de documentação, questionamentos, fase de recurso, contratação, etc).

### **4. Identificação de parceiro e documentação OK?**

#### **5. Sim: Atualizar status na planilha**

Atualizar, caso a coordenação correspondente não o tenha feito, o status e observações da participação da Fadesp na planilha de controle.

#### **6. Não: Realizar busca ou contatos para oportunidades**

Auxiliar a Coordenação de área de negócios na busca de parceiros (professores ou consultores) para análise técnica e elaboração de proposta, ou contatos para organizar documentação necessária.

### **7. Realizado contato com sucesso?**

#### **8. Não: Registrar em planilha de controle e informa a Coordenação de Negócios**

Se não for possível indicação de parceiro, contato ou organização de documentação específica, informar à Coordenação de área de negócios, e registrar em planilha controle (Licitações).

#### **9. Sim: Direcionar a elaboração de proposta à coordenação de negócios**

Encaminhar à Coordenação de área de negócios a informação/indicação/documentação necessária.

### **10. Atualizar status na planilha**

Registrar atualização de status em planilha controle (Licitações).

**POP Nº 03 - GN**

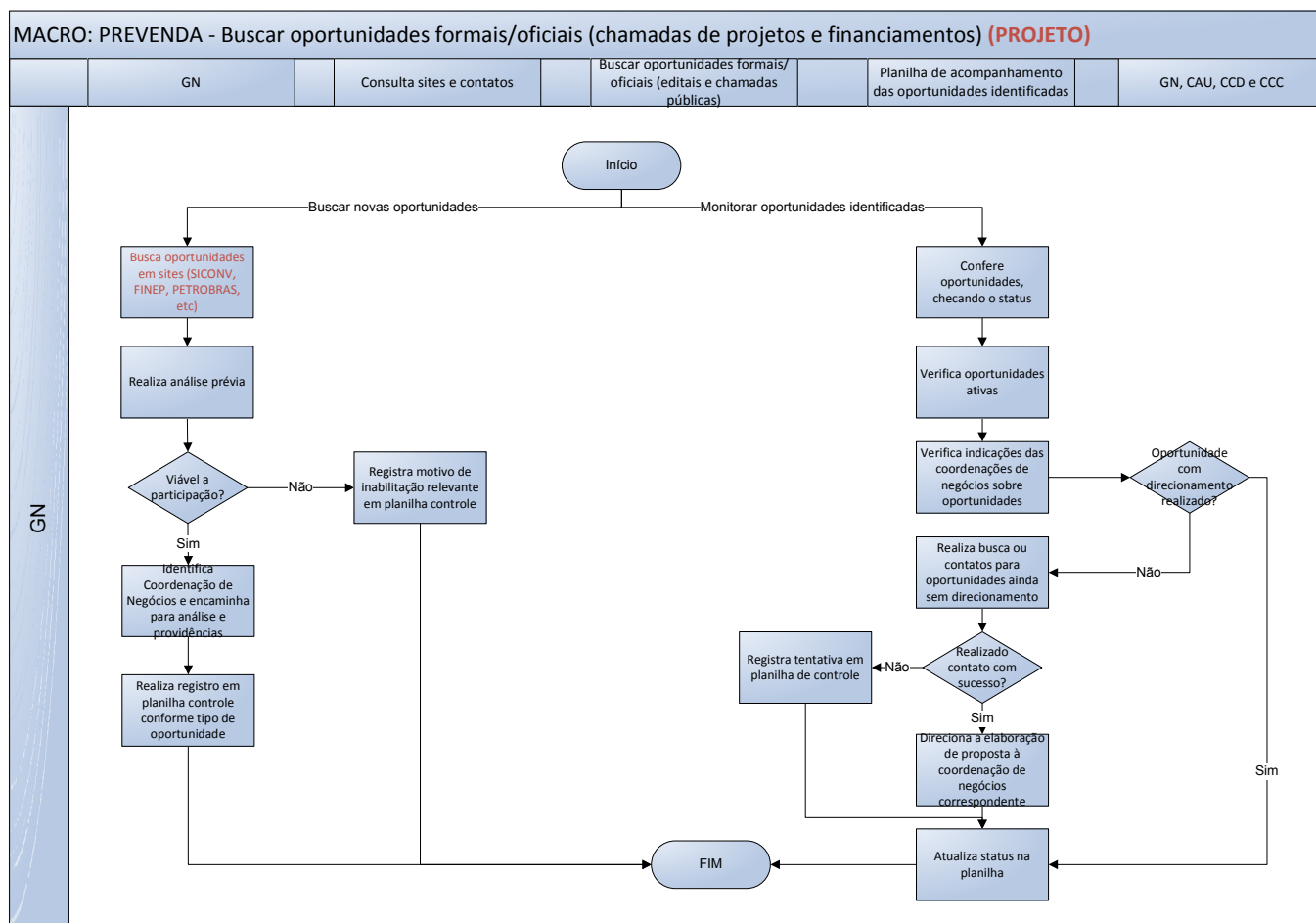
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
PROSPECTAR NEGÓCIOS – BUSCAR OPORTUNIDADES FORMAIS/OFICIAIS (CHAMADAS DE PROJETOS E FINANCIAMENTOS)	NEGÓCIOS	03 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Consulta sites e contatos	Prospecar negócios – Buscar oportunidades formais/oficiais (chamadas de projetos e financiamentos)	Planilha de acompanhamento das oportunidades identificadas	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<p><u>Buscar novas oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Buscar oportunidades em sites (SICONV, FINEP, PETROBRAS, etc)</li> <li>– Realizar análise prévia</li> <li>– Viável a participação?</li> <li>– Não: Registrar motivo de inabilitação relevante em planilha controle</li> <li>– Sim: Identificar Coordenação de Negócios e encaminha para análise e providências</li> <li>– Realizar registro em planilha controle conforme tipo de oportunidade</li> </ul> <p><u>Monitorar oportunidades identificadas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conferir oportunidades, checando o status</li> <li>– Verificar oportunidades ativas</li> <li>– Verificar indicações das coordenações de negócios sobre oportunidades</li> <li>– Oportunidade com direcionamento realizado?</li> <li>– Sim: Atualizar status na planilha</li> <li>– Não: Realizar busca ou contatos para oportunidades ainda sem direcionamento</li> <li>– Realizado contato com sucesso?</li> <li>– Não: Registrar tentativa em planilha de controle</li> <li>– Sim: Direcionar a elaboração de proposta à coordenação de negócios correspondente</li> <li>– Atualizar status na planilha</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## **DETALHAMENTO DO PROCESSO - BUSCAR OPORTUNIDADES FORMAIS/OFICIAIS (CHAMADAS DE PROJETOS E FINANCIAMENTOS) – PREVENDA**

### **Buscar novas oportunidades**

#### **1. Buscar oportunidades em sites (SICONV, FINEP, PETROBRAS, etc)**

São realizadas buscas de editais, chamadas públicas, fontes e programas de financiamentos para submissão de propostas de projetos em diversos sites (SICONV, FINEP, PETROBRAS, etc).

Está em levantamento opções de serviços de buscas para estas oportunidades que dinamize esta etapa do processo, pois as oportunidades são muito pulverizadas nos sites de cada financiador.

#### **2. Realizar análise prévia**

Identificada uma oportunidade, esta é analisada em relação à possibilidade de aplicação à Fundação, referente à modalidade de financiamento (não-reembolsável/reembolsável), a forma e critérios de seleção, objeto do financiamento, gastos possíveis, legíveis e regulamentos aplicáveis, períodos de submissão.

#### **3. Viável a participação?**

#### **4. Não: Registrar motivo de inabilitação relevante em planilha controle**

Se for verificada a inviabilidade de participação da Fundação por alguma condicionante/critério de habilitação, este deverá ser registrado para análise período destas condições, com vista a avaliação de mudanças ou credenciamentos estratégicos pela Fadesp.

#### **5. Sim: Identificar Coordenação de Negócios e encaminha para análise e providências**

Após esta análise preliminar, sendo possível a participação da Fundação, a oportunidade é registrada em planilha Excel (Financiadores) na pasta Editais e Chamadas no Gohan/Gerencia Negocios, e enviada à(s) Coordenação(ões) de Negócios correspondente(s) para análise de viabilidade técnica e financeira, e divulgação a parceiros, se for o caso.

#### **6. Realizar registro em planilha controle conforme tipo de oportunidade**

Após enquadramento e envio à(s) Coordenação(ões) de área(s) de negócio(s), realizar registro da oportunidade em planilha de controle (arquivo Excel) dos dados e área(s) responsável(is).

\*A planilha fica em pasta do servidor: Gohan/Gerencia Negocios/Editais e Chamadas, com acesso liberado aos integrantes da GN e coordenadores de área de negócios. O nome do arquivo é Financiadores.

### **Monitorar oportunidades identificadas**

#### **1. Conferir oportunidades, checando o status**

Conferir as oportunidades de fontes de financiamentos registrados na planilha Excel (arquivo

Financiadores), checando o status (prazos, observações, objetos, modalidades,...) de cada uma.

**2. Verificar oportunidades ativas**

Verificar as oportunidades que estão ativas (em período de submissão) e levantar por área de negócios.

**3. Verificar indicações das coordenações de negócios sobre oportunidades**

Conversar com cada coordenação de área de negócios sobre a elaboração de propostas ou status de participação.

**4. Oportunidade com direcionamento realizado?**

**5. Sim: Atualizar status na planilha**

Atualizar, caso a coordenação correspondente não o tenha feito, as observações da participação da Fadesp na planilha de controle.

**6. Não: Realizar busca ou contatos para oportunidades ainda sem direcionamento**

Auxiliar a Coordenação de área de negócios na busca de parceiros (professores ou consultores) para análise técnica e elaboração de proposta.

**7. Realizado contato com sucesso?**

**8. Não: Registrar tentativa em planilha de controle**

Se não for possível indicação de parceiro ou contato para submissão de proposta, informar à Coordenação de área de negócios, e registrar em planilha controle.

**9. Sim: Direcionar a elaboração de proposta à coordenação de negócios correspondente**

Encaminhar à Coordenação de área de negócios a informação/indicação necessária.

**10. Atualizar status na planilha**

Registrar atualização de status em planilha controle (Financiadores).



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Nº 04 - GN**

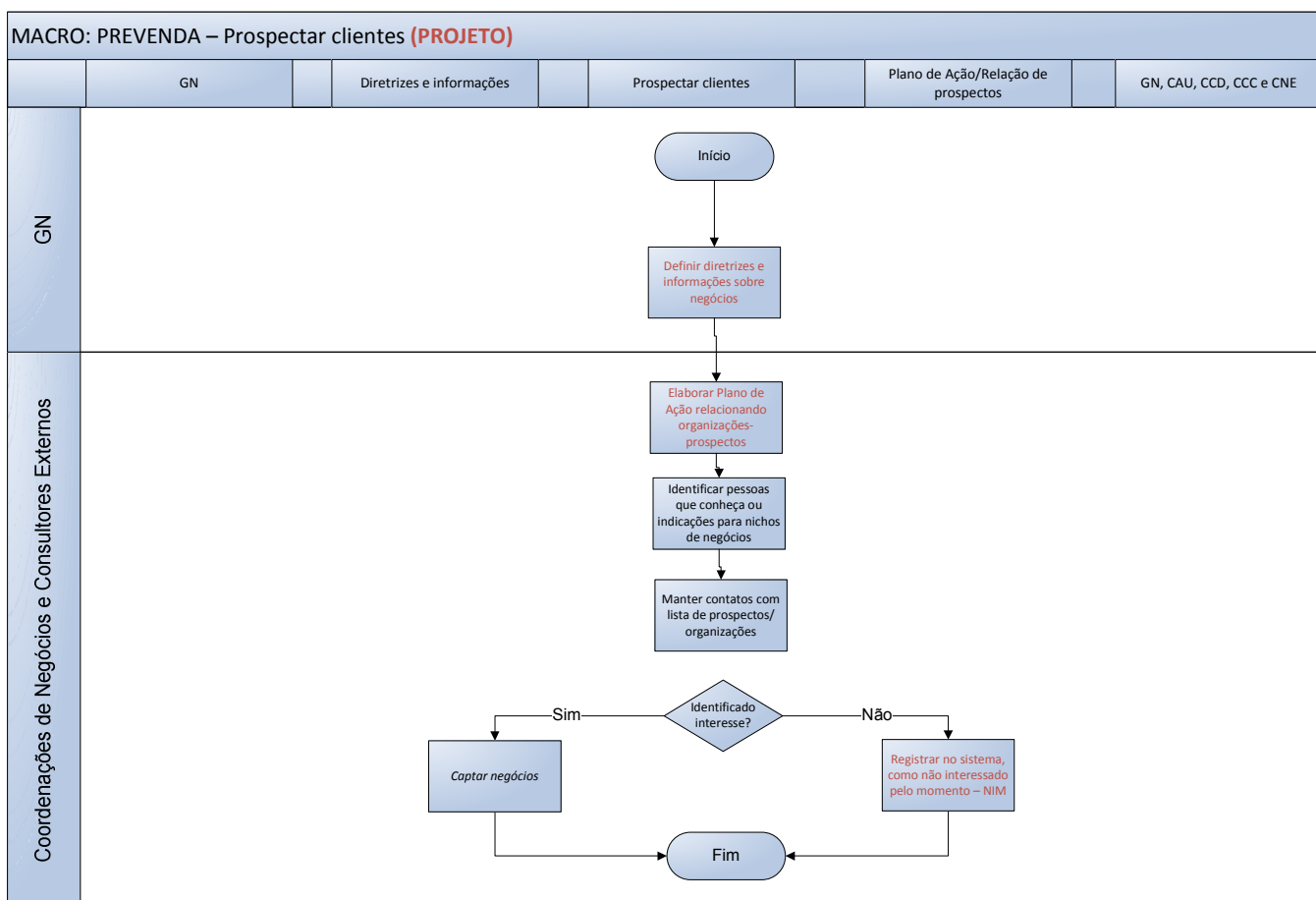
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
PROSPECTAR NEGÓCIOS – PROSPECTAR CLIENTES	NEGÓCIOS	04 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Diretrizes e informações	Prospectar negócios – Prospectar clientes	Plano de Ação/Relação de prospectos	GN, CAU, CCD, CCC e CNE
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Definir diretrizes e informações sobre negócios</li> <li>– Elaborar Plano de Ação relacionando organizações-prospectos</li> <li>– Identificar pessoas que conheça ou indicações para nichos de negócios</li> <li>– Manter contatos com lista de prospectos/organizações</li> <li>– Identificado interesse?</li> <li>– Não: Registrar no sistema, como não interessado pelo momento – NIM</li> <li>– Sim: Realiza processo <u>Captar Negócios - PreVenda</u></li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## DETALHAMENTO DO PROCESSO - PROSPECTAR CLIENTES – PREVENDA

### 1. Definir diretrizes e informações sobre negócios

A GN por meio de reuniões e análises de cenários/perspectivas de negócios define diretrizes de atuação integrada da Fundação e organiza informações estratégicas para os negócios.

### 2. Elaborar Plano de Ação relacionando organizações-prospectos

De acordo com as diretrizes de negócios, cada coordenação de área de negócios e consultor de negócios externo elabora um plano de ação de curto prazo (bimestral ou trimestral), relacionando possíveis organizações-prospectos, ou seja, entidades com perfil de possibilidades de negócios alinhadas as prioridades/áreas estratégicas de atuação da Fadesp.

### 3. Identificar pessoas que conheça ou indicações para nichos de negócios

Entre as entidades identificadas, buscar identificar pessoas chaves de contatos ou indicações de pessoas que propiciem contatos para negócios para uma agenda de visitas no período do plano de ação.

### 4. Manter contatos com lista de prospectos/organizações

Realizar contatos prévios com as pessoas identificadas em cada entidade para verificar a possibilidade de agendamento de reunião de apresentação da Fadesp e oportunidades de parcerias.

### 5. Identificado interesse?

### 6. Não: Registrar no sistema, como não interessado pelo momento – NIM

Caso durante o contato prévio, não tenha sido possível o agendamento da reunião por falta interesse ou dificuldade específica, registrar em sistema de relacionamento da Fundação para conhecimentos dos demais, e histórico de contatos para relacionamentos futuros.

### 7. Sim: Realiza processo Captar Negócios - PreVenda

Se for realizado o agendamento de reunião, realizar o processo “*Captar Negócios*”.

**POP Nº 05 - GN**

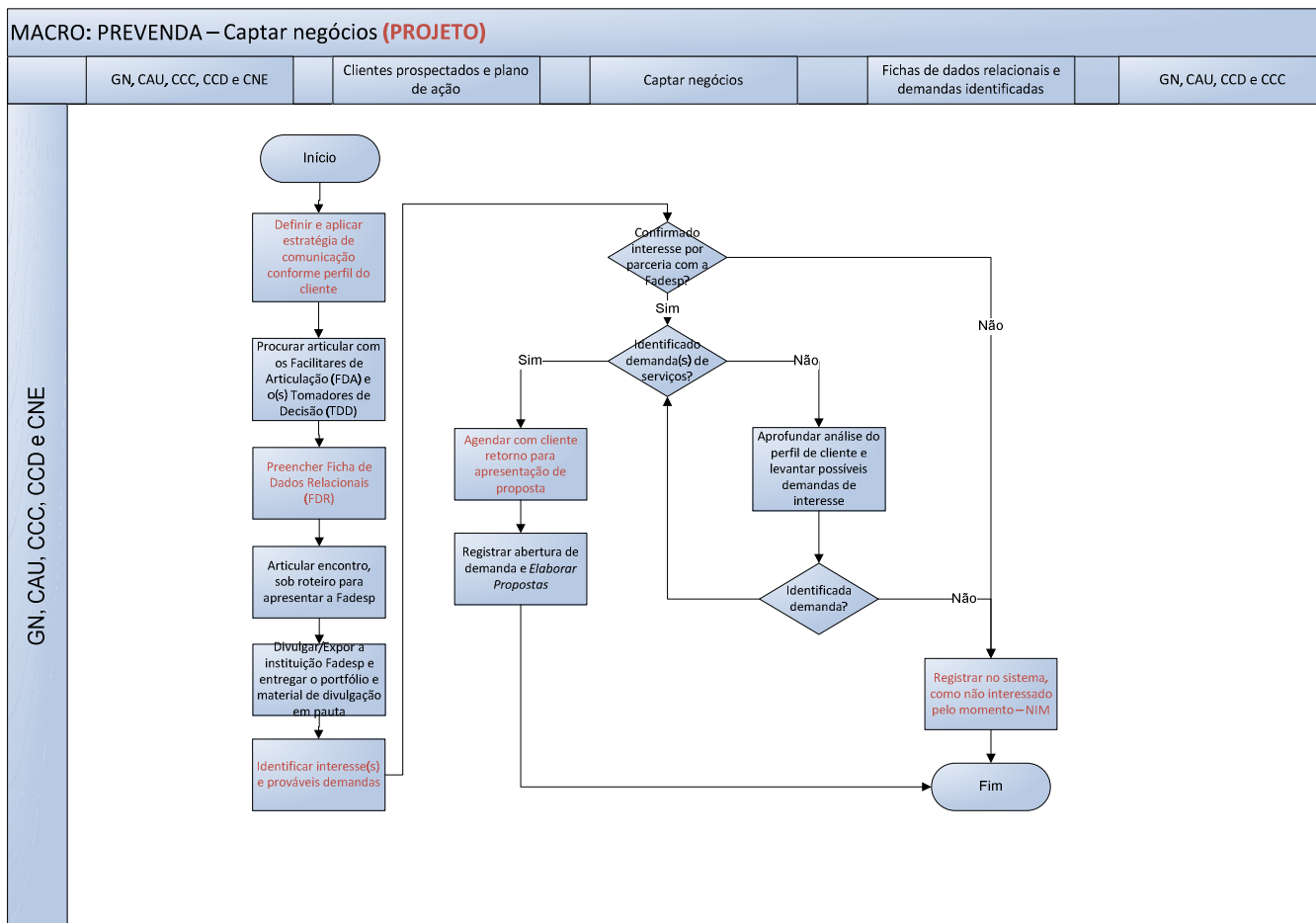
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
CAPTAR NEGÓCIOS	NEGÓCIOS	05 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN, CAU, CCC, CCD e CNE	Clientes prospectados e plano de ação	Captar negócios	Fichas de dados relacionais e demandas identificadas	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Definir e aplicar estratégia de comunicação conforme perfil do cliente</li> <li>– Procurar articular com os Facilitares de Articulação (FDA) e o(s) Tomadores de Decisão (TDD)</li> <li>– Preencher Ficha de Dados Relacionais (FDR)</li> <li>– Articular encontro, sob-roteiro para apresentar a FADESP</li> <li>– Divulgar/Expor a instituição FADESP e entregar o portfólio e material de divulgação em pauta</li> <li>– Identificar interesse(s) e prováveis demandas</li> <li>– Confirmado interesse por parceria com a FADESP?</li> <li>– Não: Registrar no sistema, como não interessado pelo momento – NIM</li> <li>– Sim: Identificada(s) demanda(s) de serviços?</li> <li>– Não: Aprofundar análise do perfil de cliente e levantar possíveis demandas de interesse</li> <li>– Sim: Agendar com cliente retorno para apresentação de proposta</li> <li>– Registrar abertura de demanda e Elaborar Propostas</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## DETALHAMENTO DO PROCESSO - CAPTAR NEGÓCIOS – PREVENDA

### 1. Definir e aplicar estratégia de comunicação conforme perfil do cliente

De acordo com o perfil do cliente prospecto, definir a estratégia de comunicação, checando:

- a. Levantar pontos de relacionamentos estratégicos com o cliente em potencial, oportunidades de parcerias possíveis, principais vantagens visualizadas, e mitigar eventuais pontos fracos previamente identificados.
- b. Material impresso a levar (kit portfólio, material de área de negócio específica, relatório de gestão anual, etc);
- c. Enviar propostas “genéricas” de determinados serviços ou não;
- d. Material digital/eletrônico para apresentação (arquivo powerpoint, portfólio eletrônico, vídeo, site,...)
- e. Enviar material prévio via email ou não.

### 2. Procurar articular com os Facilitares de Articulação (FDA) e o(s) Tomadores de Decisão (TDD)

Verificar por meio de contatos os facilitadores de articulações na entidade, os quais são importantes para obter dados e entrar em contato prévio, se for o caso. E também identificar as pessoas tomadoras de decisão efetivamente na instituição.

### 3. Preencher Ficha de Dados Relacionais (FDR)

Preencher fichas com dados cadastrais da instituição (nome, CNPJ se cliente novo, endereço, área/esfera de atuação, e contatos (facilitadores e tomadores de decisão – Nome, cargo, Email, telefone, área de interesse).

### 4. Articular encontro, sob roteiro para apresentar a Fadesp

Realizar reunião/encontro de apresentação da Fadesp, em condições adequadas para obter atenção do cliente em potencial, e com roteiro planejado em conformidade com a estratégia de comunicação definida anteriormente.

### 5. Divulgar/Expor a instituição Fadesp e entregar o portfólio e material de divulgação em pauta

Montar pauta/roteiro para apresentar a Fadesp, que pode incluir:

- a. Fazer as Boas vindas;
- b. Identificar os profissionais da Fadesp presentes;
- c. Apresentar institucionalmente a Fadesp;
- d. Explicar suas formas e áreas de atuação;
- e. Indicar parcerias de sucesso anteriores com o cliente em potencial, ou com instituições similares;
- f. Citar exemplos de serviços que possam interessar.

### 6. Identificar interesse(s) e prováveis demandas

Ouvir o cliente em potencial, e incentivá-lo a falar de assuntos, com vistas a colher informações para ofertas de serviços da Fadesp:

- a. Possíveis necessidades ou demandas de serviços;
- b. Dificuldades ou desafios institucionais;
- c. Interesses e planos do contato no cargo/área de atuação na instituição;
- d. Os projetos institucionais em andamento.

\*As etapas 4, 5 e 6 devem ocorrer concomitantemente durante a reunião, sendo separadas nesta descrição somente para melhor explicação/detalhamento, bem como não é o intuito esgotar os assuntos ou situações possíveis nos itens listados, e sim dar exemplos de pautas ou assuntos que possam ajudar na preparação dos profissionais para reuniões.

#### **7. Confirmado interesse por parceria com a Fadesp?**

O cliente em potencial confirma interesse por alguma forma de parceria com a Fadesp, se mostrando receptivo para receber propostas de serviços/parcerias?

#### **8. Não: Registrar no sistema, como não interessado pelo momento – NIM**

Se o cliente em potencial não tenha apresentado interesse, ou indicado alguma dificuldade/impedimento para parcerias no momento, identificar os motivos e registrar em sistema de relacionamento da Fundação para conhecimentos dos demais, e histórico de contatos para relacionamentos futuros.

#### **9. Sim: Identificada(s) demanda(s) de serviços?**

Se identificado interesse pelo cliente em potencial na parceria com a Fadesp, checar se é possível identificar uma demanda de serviço para elaboração de proposta?

##### **1. Não: Aprofundar análise do perfil de cliente e levantar possíveis demandas de interesse**

Se a partir da visita e conversa com o cliente em potencial, não for possível identificar uma demanda específica de serviço, realizar uma análise mais profunda do perfil da instituição (relatórios, planos, site,...) para levantar possíveis demandas de interesse, assim como verificar negócios com instituições com perfil similar.

##### **2. Sim: Agendar com cliente retorno para apresentação de proposta**

Se identificado interesse do cliente em potencial de determinada(s) demanda(s), agendar em data futura retorno com o cliente para apresentação de proposta específica.

##### **3. Registrar abertura de demanda e Elaborar Propostas**

Com a identificação da demanda, registrar na(s) Coordenação(ões) de área(s) de negócios a abertura de demanda, com conhecimento pela GN, e realizar processo “**Elaborar proposta**”, atentando ao prazo de retorno acordado com o cliente.

**POP Nº 06 - GN**

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ELABORAR PROPOSTAS	NEGÓCIOS	06 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

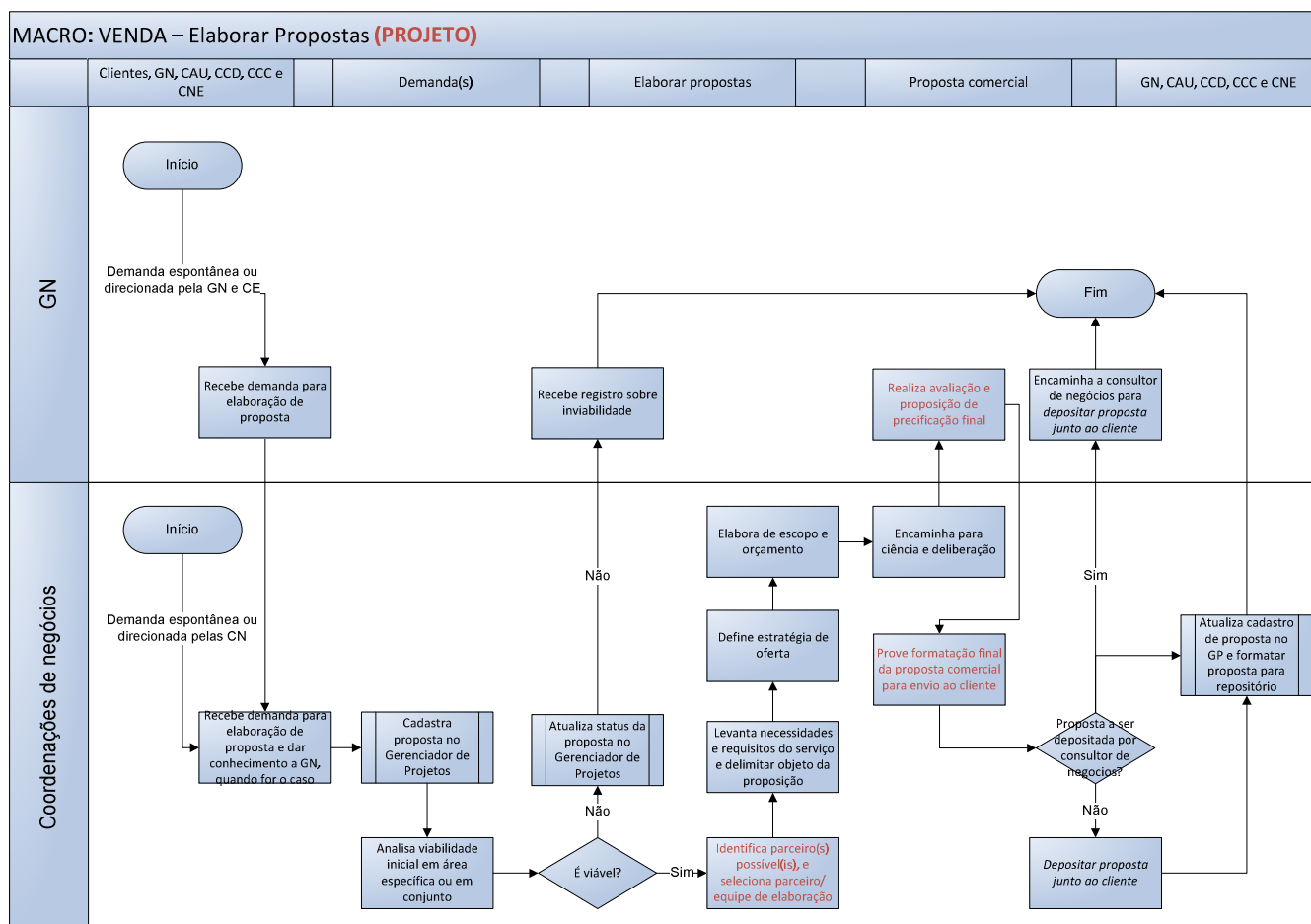
OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Clientes, GN, CAU, CCD, CCC e CNE	Demanda(s)	Elaborar propostas	Proposta comercial	GN, CAU, CCD, CCC e CNE
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber demanda para elaboração de proposta</li> <li>– Cadastrar proposta no Gerenciador de Projetos</li> <li>– Analisar viabilidade inicial em área específica ou em conjunto</li> <li>– É viável?</li> <li>– Não: Atualizar status da proposta no Gerenciador de Projetos</li> <li>– Receber registro sobre inviabilidade</li> <li>– Sim: Identificar parceiro(s) possível (is), e seleciona parceiro/equipe de elaboração</li> <li>– Levantar necessidades e requisitos do serviço e delimitar objeto da proposição</li> <li>– Definir estratégia de oferta</li> <li>– Elaborar de escopo e orçamento</li> <li>– Encaminhar para ciência e deliberação</li> <li>– Realizar avaliação e proposição de precificação final</li> <li>– Prover formatação final da proposta comercial para envio ao cliente</li> <li>– Proposta a ser depositada por consultor de negócios?</li> <li>– Sim: Encaminhar a consultor de negócios para depositar proposta junto ao cliente</li> <li>– Não: Depositar proposta junto ao cliente</li> <li>– Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos e formatar proposta para repositório</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE



## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## DETALHAMENTO DO PROCESSO - ELABORAR PROPOSTAS – VENDA

### 1. Receber demanda para elaboração de proposta

A demanda de serviço poderá ser espontânea (considerada quando o próprio cliente/interessado busca a Fundação) ou direcionada por ações anteriormente planejadas (processos de prospecção de clientes e captação de negócios por agentes da Fadesp tanto da GN, Coordenações de áreas de negócios, Consultores de negócios externos, ou outros colaboradores, conforme:

- Se a demanda vier via consultores, estes encaminham à GN, e esta encaminhará à(s) Coordenação(ões) de área(s) de negócios correspondentes para providências de análise de viabilidade e elaboração de proposta.
- Se a demanda vier via GN, esta encaminhará à(s) Coordenação(ões) de áreas de negócios

correspondentes para providências de análise de viabilidade e elaboração de proposta.

- c. Se a demanda vier via à(s) Coordenação(ões) de áreas de negócios, estas darão conhecimento à GN, e confirmarão início das providências de análise de viabilidade e elaboração de proposta.

## **2. Cadastrar proposta no Gerenciador de Projetos**

Ao receber a demanda, a Coordenação de Área de Negócio correspondente deve cadastrar a demanda como proposta no Gerenciador de Projetos ([crm.fadesp.org.br](http://crm.fadesp.org.br)), para acompanhamento da mesma via sistema gerencial interno.

## **3. Analisar viabilidade inicial em área específica ou em conjunto**

Analisar a viabilidade inicial na(s) Coordenação(ões) de área(s) de negócio, no que tange a viabilidade de execução técnica, financeira, e em termos de regulamentos/legislações aplicáveis.

## **4. É viável?**

## **5. Não: Atualizar status da proposta no Gerenciador de Projetos**

Se a demanda for considerada inviável de execução pela Fadesp, isso deve ser registrado no cadastro da proposta no Gerenciador de Projeto na aba históricos, e a situação encerrada (arquivada).

## **6. Receber registro sobre inviabilidade**

A(s) Coordenação(ões) de negócios também deve informar os motivos da inviabilidade à GN pra conhecimento, análise, e se for o caso, providências para futuras demandas similares.

## **7. Sim: Identificar parceiro(s) possível(is), e seleciona parceiro/equipe de elaboração**

Após análise de viabilidade inicial favorável, a(s) Coordenação(ões) de área(s) de negócio devem identificar possíveis parceiros pra compor equipe de elaboração da proposta/execução do serviço. Esta identificação pode ocorrer por meio de indicações informais, contatos de trabalhos anteriores ou sistema de mapeamento de competências (cadastro de grupos/laboratórios institucionais e consultores autônomos).

## **8. Levantar necessidades e requisitos do serviço e delimitar objeto da proposição**

Em conjunto com a equipe técnica de elaboração/execução, deve-se levantar:

- a. As necessidades do cliente (que problemas devem ser resolvidos pela proposta e de que forma);
- b. Os requisitos para execução do serviço (prazos, quantitativos e qualificações da equipe, materiais/equipamentos, etapas/atividades,...);
- c. As delimitações de objeto da proposta em termos de interesse/prioridade do cliente, abrangências possíveis e inter-relações com outras atividades/projetos do cliente.

## **9. Definir estratégia de oferta**

Com o levantamento anterior, deve ser definida a estratégia de oferta, no que tange abrangência de serviços que serão propostos, resultados serem alcançados (curto, médio, longo prazo, se for o caso),

potenciais competitivos a serem utilizados como vantagens para o cliente.

#### **10. Elaborar de escopo e orçamento**

Elaborar o escopo de serviço/projeto propriamente dito, com proposta de cronograma de ações, quantitativos de itens (equipe, horas/trabalho, infra estrutura, materiais, etc) e o orçamento de custo do serviço.

#### **11. Encaminhar para ciência e deliberação**

A(s) Coordenação(ões) de negócios encaminha o escopo e orçamento da proposta para ciência e deliberação da GN.

#### **12. Realizar avaliação e proposição de precificação final**

Na GN é realizada avaliação da proposta e proposta de precificação final, considerando a remuneração da Fundação (custos indiretos e ganhos). Para alguns tipos de projetos, particularmente na CAU, há padrões de percentuais definidos, sendo que é encaminhado à GN, situações diferenciadas.

#### **13. Prover formatação final da proposta comercial para envio ao cliente**

Após aprovação da GN e predefinida a precificação final, a(s) Coordenação(ões) de negócios fz a formatação final da proposta para encaminhamento ao cliente.

#### **14. Proposta a ser depositada por consultor de negócios?**

#### **15. Sim: Encaminhar a consultor de negócios para depositar proposta junto ao cliente**

Se a proposta for ser encaminhada ao cliente por meio de um Consultor de Negócios, a proposta final é enviada à GN para entrega ao Consultor que deverá realizar processo ***“Depositar proposta”***.

#### **16. Não: Depositar proposta junto ao cliente**

Se a proposta for ser encaminhada pela própria a(s) Coordenação(ões) de negócios, esta realiza o processo ***“Depositar proposta”***.

#### **17. Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos e formatar proposta para repositório**

Em todas as situações, a(s) Coordenação(ões) de negócios devem atualizar o cadastro da proposta no Gerenciador de Projetos, particularmente registrando os históricos e a situação. Com a proposta final enviada ao cliente, também formatar a proposta em escopo padrão e adicioná-la no *Repositório de Propostas Genéricas* no servidor de arquivos.

**POP Nº 07 - GN**

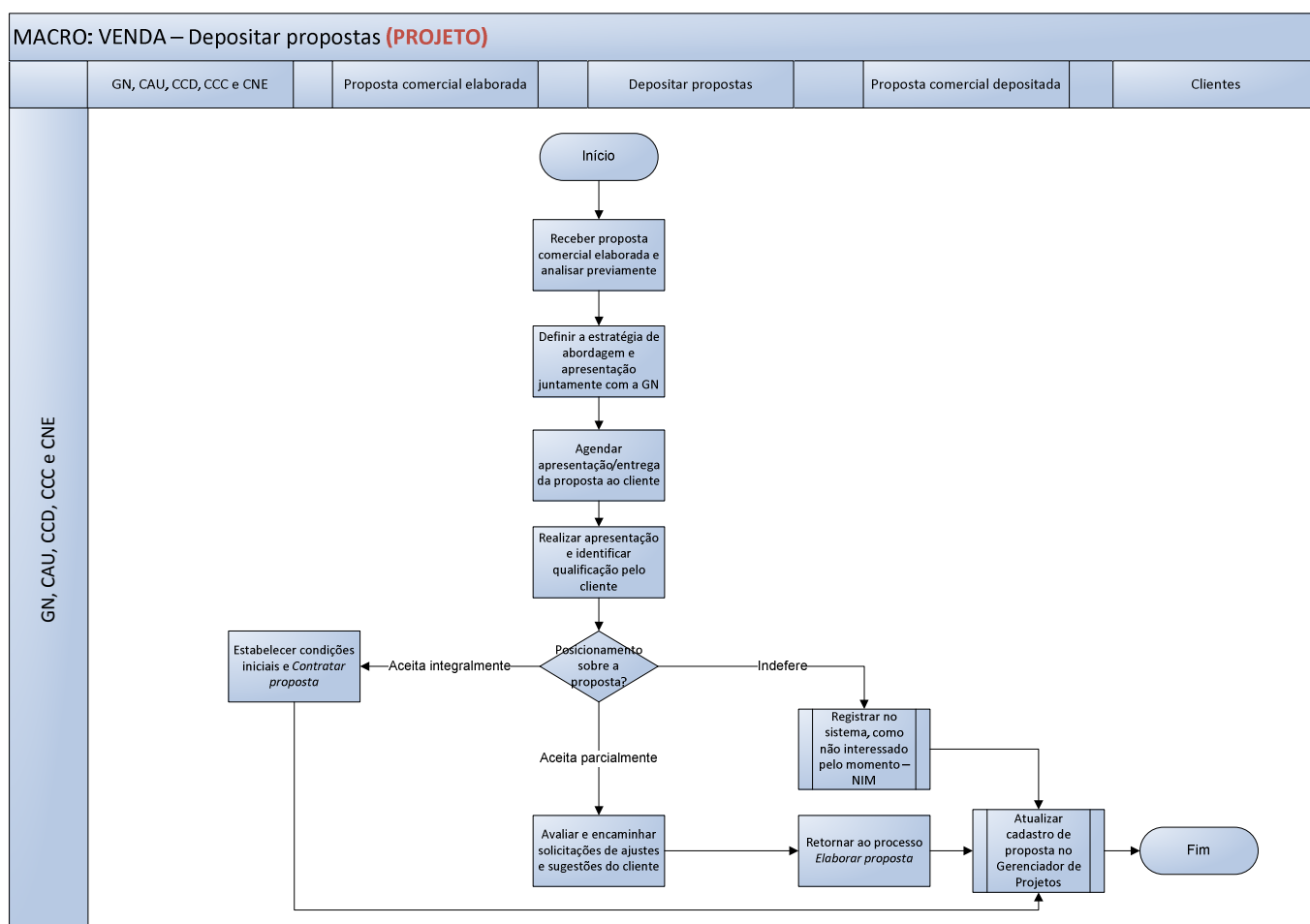
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
DEPOSITAR PROPOSTAS	NEGÓCIOS	07 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN, CAU, CCD, CCC e CNE	Proposta comercial elaborada	Depositar propostas	Proposta comercial depositada	Clientes
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber proposta comercial elaborada e analisar previamente</li> <li>– Definir a estratégia de abordagem e apresentação juntamente com a GN</li> <li>– Agendar apresentação/entrega da proposta ao cliente</li> <li>– Realizar apresentação e identificar qualificação pelo cliente</li> <li>– Posicionamento sobre a proposta?</li> </ul> <p><u>Indefere</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Registrar no sistema, como não interessado pelo momento – NIM</li> </ul> <p><u>Aceita parcialmente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avaliar e encaminhar solicitações de ajustes e sugestões do cliente</li> <li>– Retornar ao processo Elaborar proposta</li> </ul> <p><u>Aceita integralmente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estabelecer condições iniciais e Contratar proposta</li> <li>– Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## DETALHAMENTO DO PROCESSO - DEPOSITAR PROPOSTAS – VENDA

### 1. Receber proposta comercial elaborada e analisar previamente

Com a proposta elaborada pronta para apresentar/encaminhar ao cliente, deve ser realizada uma análise prévia, caso a pessoa que for fazer o depósito não tiver participado das etapas anteriores de elaboração.

### 2. Definir a estratégia de abordagem e apresentação juntamente com a GN

Definir a estratégia de abordagem e apresentação, considerando:

- Opções de apresentação (presencial ou não) e, se presencial, local adequado;
- Formas de apresentação (apresentação em slides, envio eletrônico/impresso, material de apoio, número de vias,...);
- A quem apresentar no cliente, avaliando os facilitadores e tomadores de decisão;
- Quem participará pela Fadesp (DIR, GN, CN, CNE, outros);
- Destaques a serem feitos (pontos fortes e vantagens competitivos), e contra argumentações a

- possíveis indicações de pontos fracos pelo cliente;
- f. Pontos ou opções facilitadores de contratação ou pagamento;

### **3. Agendar apresentação/entrega da proposta ao cliente**

Realizar junto ao cliente o agendamento de reunião para apresentação/entrega da proposta de acordo com os itens acima discutidos (etapa 2).

### **4. Realizar apresentação e identificar qualificação pelo cliente**

Realizar a apresentação da proposta, em conformidade com itens acima definidos (etapa 2), e verificar posicionamento do cliente sobre a qualificação do proposta.

\*Eventualmente, o cliente pode não esgotar a discussão sobre a proposta durante a reunião, ou em uma única reunião, sendo necessário o agendamento de outras visitas e/ou encontros e análises de outras pessoas.

### **5. Posicionamento sobre a proposta?**

#### **Indefere**

#### **6. Registrar no sistema, como não interessado pelo momento – NIM**

No caso de o cliente não aprovar a proposta, indicando que não tem interesse ou haver algum impedimento no momento para contratação, identificar os motivos e registrar em sistema de relacionamento da Fundação para conhecimentos dos demais, e histórico de contatos para relacionamentos futuros.

#### **Aceita parcialmente**

#### **7. Avaliar e encaminhar solicitações de ajustes e sugestões do cliente**

Se o cliente aprovar parcialmente a proposta, demonstrando interesse, contudo solicitando ajustes ou fazendo sugestões, deve-se levantar as ponderações e sugestões do cliente, buscando obter o máximo de informações/feedback possível deste, com uma avaliação prévia dos itens e encaminhando às solicitações para providências.

#### **8. Retornar ao processo Elaborar proposta**

Com as solicitações do cliente, realiza novamente o processo “**Elaborar proposta**” para análise de incorporação dos itens pedidos, e nova proposição.

#### **Aceita integralmente**

#### **9. Estabelecer condições iniciais e Contratar proposta**

Se o cliente aprovar integralmente a proposta, sem necessidade de ajustes, deve-se verificar as condições de contratação, com vistas ao início de execução do serviço.

#### **10. Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos**

Em todas as situações, a(s) Coordenação(ões) de negócios devem atualizar o cadastro da proposta no Gerenciador de Projetos, particularmente registrando os históricos e a situação.

**POP Nº 08 - GN**

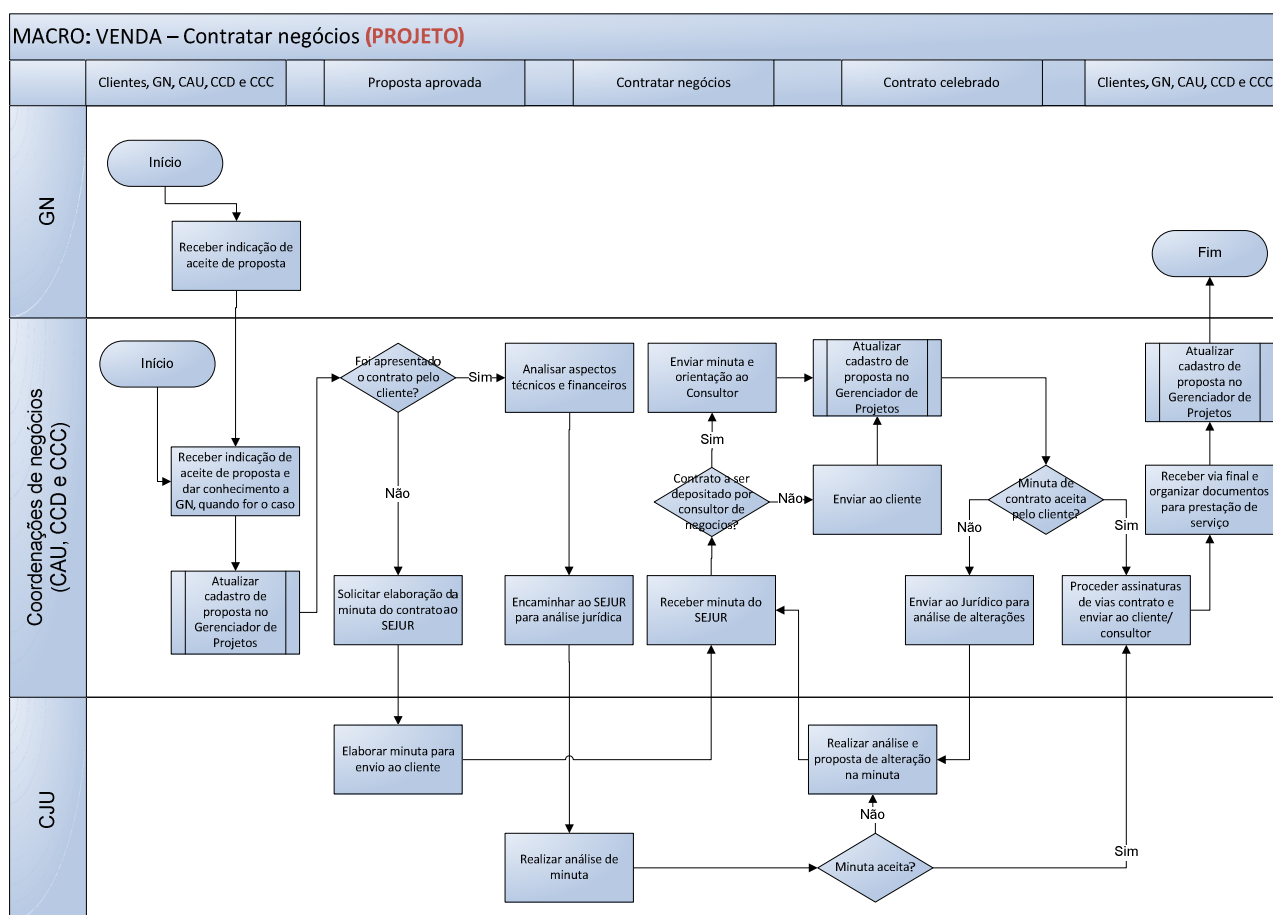
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
CONTRATAR NEGÓCIOS	NEGÓCIOS	08 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Clientes, GN, CAU, CCD e CCC	Proposta aprovada	Contratar negócios	Contrato celebrado	Clientes, GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber indicação de aceite de proposta</li> <li>– Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos</li> <li>– Foi apresentada minuta de contrato pelo cliente?</li> <li>– Não: Solicitar elaboração de minuta ao CJU</li> <li>– <u>CJU</u>: Elaborar minuta para envio ao cliente</li> <li>– Sim: Analisar aspectos técnicos e financeiros</li> <li>– Encaminhar ao CJU para análise jurídica</li> <li>– <u>CJU</u>: Realizar análise de minuta</li> <li>– Minuta aceita?</li> <li>– Sim: Proceder assinaturas de vias contrato e enviar ao cliente/consultor</li> <li>– Não: Realizar análise e proposta de alteração na minuta</li> <li>– Receber minuta do CJU</li> <li>– Contrato a ser depositado por consultor de negócios?</li> <li>– Sim: Enviar minuta e orientação ao Consultor</li> <li>– Não: Enviar ao cliente</li> <li>– Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos</li> <li>– Minuta de contrato aceita pelo cliente?</li> <li>– Não: Enviar ao Jurídico para análise de alterações</li> <li>– Sim: Proceder assinaturas de vias contrato e enviar ao cliente/consultor</li> <li>– Receber via final e organizar documentos para prestação de serviço</li> <li>– Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO





## DETALHAMENTO DO PROCESSO - CONTRATAR DE NEGÓCIOS – VENDA

### 1. Receber indicação de aceite de proposta

A indicação de aceite de proposta pode vir por meio de várias agentes ou formas:

- a. Se o aceite vier via consultores, estes encaminham à GN, e esta encaminhará à(s) Coordenação(ões) de área(s) de negócios correspondentes para conhecimento e providências de contratação.
- b. Se a demanda vier via GN, esta encaminhará à(s) Coordenação(ões) de áreas de negócios correspondentes para conhecimento e providências de contratação.
- c. Se a demanda vier via à(s) Coordenação(ões) de áreas de negócios, estas darão conhecimento à GN, e confirmarão início das providências de contratação.

### 2. Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos

A Coordenação de negócios atualiza o cadastro da proposta no Gerenciador de Projetos, particularmente registrando os históricos e a situação.

### 3. Foi apresentada minuta de contrato pelo cliente?

#### 4. Não: Solicitar elaboração de minuta ao CJU

Se em contato com o cliente, este não apresentar minuta de contrato/convênio ou outro tipo de ajuste, a Coordenação de negócios solicita elaboração de minuta a CJU.

#### 5. CJU: Elaborar minuta para envio ao cliente

#### 6. Sim: Analisar aspectos técnicos e financeiros

Se em contato com o cliente, este apresentar minuta de contrato/convênio ou outro tipo de ajuste, a Coordenação de negócios faz análise prévia da minuta no que tange aos aspectos técnicos e financeiros acordados na proposta.

#### 7. Encaminhar ao CJU para análise jurídica

Após análise técnica e financeira, é enviada minuta e informações que devam subsidiar a análise jurídica à CJU (informações técnicas e financeiras).

#### 8. CJU: Realizar análise de minuta

#### 9. Minuta aceita?

#### 10. Sim: Proceder assinaturas de vias contrato e enviar ao cliente/consultor

Se aceita a minuta elaborada pelo cliente, proceder as assinaturas pela Fundação, e enviar para providências ao cliente diretamente, ou por meio de contato com o Consultor de negócio.

#### 11. Não: Realizar análise e proposta de alteração na minuta

Se a minuta elaborada pelo cliente não for aceita por razões técnicas, financeiras ou jurídicas, realizar proposta de alterações (CJU).

**12. Receber minuta do CJU**

A Coordenação de negócios recebe a minuta com proposta de alteração para encaminhamento junto ao cliente.

**13. Contrato a ser depositado por consultor de negócios?****14. Sim: Enviar minuta e orientação ao Consultor**

Se o contrato for ser submetido por consultor, deve ser enviado a este a minuta alterada com as orientações sobre a necessidade das mesmas.

**15. Não: Enviar ao cliente**

Se o contrato for ser submetido diretamente pela Coordenação de negócio, verificar com o cliente a forma de envio (pessoalmente, por email, etc), explicando a necessidade das alterações.

**16. Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos**

Em todas as situações, a Coordenação de negócios deve atualizar o cadastro da proposta no Gerenciador de Projetos, particularmente registrando os históricos e a situação.

**17. Minuta de contrato aceita pelo cliente?****18. Não: Enviar ao Jurídico para análise de alterações**

Se a minuta proposta não for aceita pelo cliente, enviar para análise da CJU.

**19. Sim: Proceder assinaturas de vias contrato e enviar ao cliente/consultor**

Se aceita a minuta proposta, proceder as assinaturas pela Fundação, e enviar para providências ao cliente diretamente, ou por meio de contato com o Consultor de negócio.

**20. Receber via final e organizar documentos para prestação de serviço**

Após assinaturas dos representantes legais de todas as partes, a Coordenação de negócio recebe a via final da Fundação, e organiza toda a documentação necessária para prestação de serviço, de acordo com as legislações e regulamentos aplicáveis cada instrumento.

**21. Atualizar cadastro de proposta no Gerenciador de Projetos**

A Coordenação de negócios deve atualizar o cadastro da proposta no Gerenciador de Projetos, particularmente registrando os históricos e encerrando a situação da proposta (aprovada) e abrindo projeto/subprojeto para iniciar a execução.

**POP Nº 09 - GN**

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
MANTER CLIENTES	NEGÓCIOS	09 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

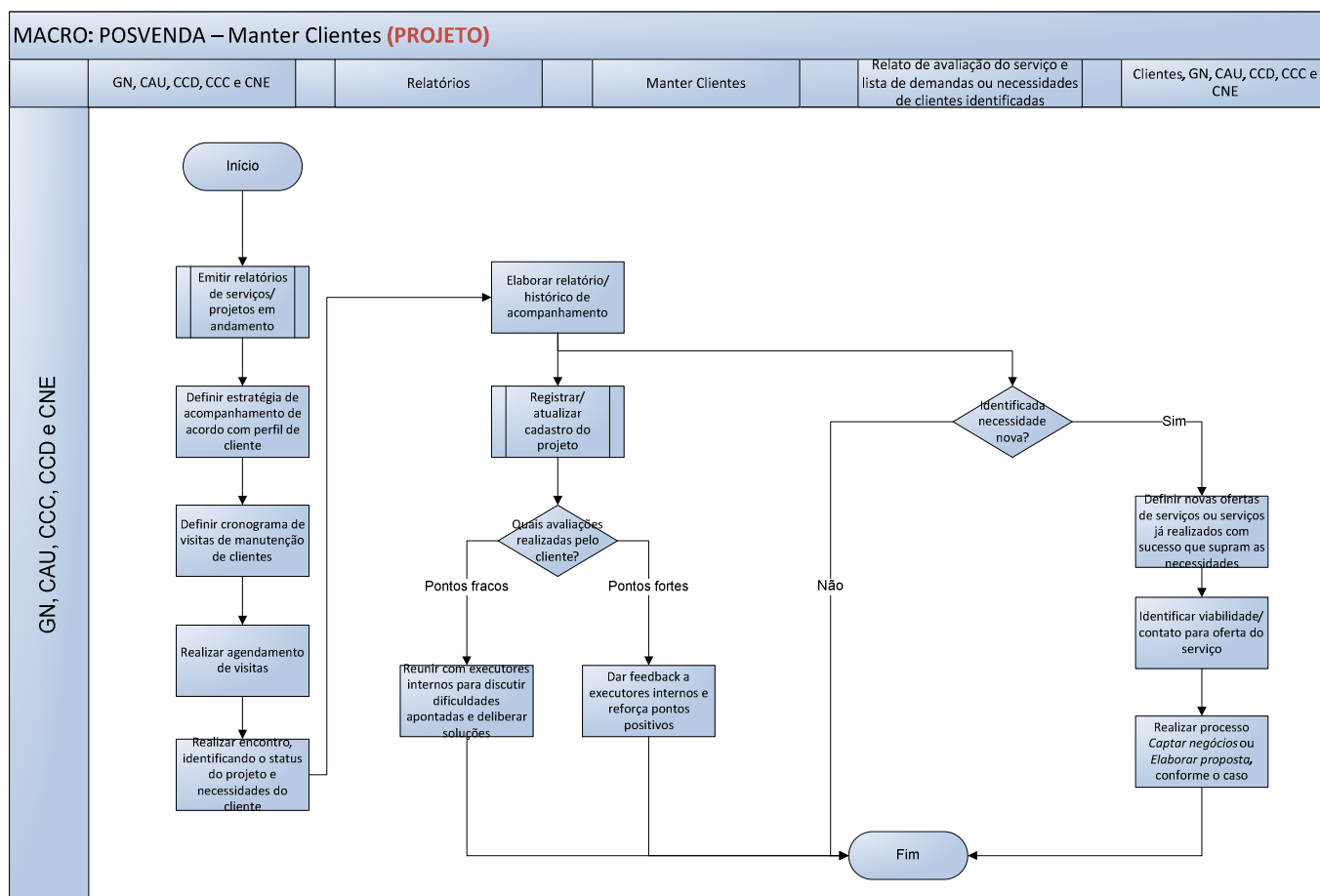
OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN, CAU, CCD, CCC e CNE	Relatórios	Manter clientes	Relato de avaliação do serviço e lista de demandas ou necessidades de clientes identificadas	Clientes, GN, CAU, CCD, CCC e CNE
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Emitir relatórios de serviços/projetos em andamento</li> <li>– Definir estratégia de acompanhamento de acordo com perfil de cliente</li> <li>– Definir cronograma de visitas/consultas de manutenção de clientes</li> <li>– Realizar agendamento de visitas/consultas</li> <li>– Realizar encontro, identificando o status do projeto e necessidades do cliente</li> <li>– Elaborar relatório/histórico de acompanhamento</li> <li>– Registrar/atualizar cadastro do projeto</li> <li>– Quais avaliações realizadas pelo cliente?</li> </ul> <p><u>Pontos fracos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reunir com executores internos para discutir dificuldades apontadas e deliberar soluções</li> </ul> <p><u>Pontos fortes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dar feedback a executores internos e reforça pontos positivos</li> <li>– Identificada necessidade nova?</li> <li>– Não: Fim</li> <li>– Sim: Definir novas ofertas de serviços ou serviços já realizados com sucesso que supram as necessidades</li> <li>– Identificar viabilidade/contato para oferta do serviço</li> <li>– Realizar processo “Captar negócios” ou “Elaborar proposta”, conforme o caso</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS

AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## DETALHAMENTO DO PROCESSO - MANTER CLIENTES – POSVENDA

### 1. Emitir relatórios de serviços/projetos em andamento

Emitir relatório (listagem) de projeto/subprojetos em andamento por linha de negócios, e analisar em conjunto com cada Coordenação.

\*Cabe indicar que de acordo com o perfil e volume de cada linha de negócios, o relatório será mais detalhado com análise individual, ou geral com análise por grupos.

\*\*O mesmo procedimento poderá ser aplicado para o acompanhamento de negócios pelos consultores externos em conjunto com a GN e CN.

### 2. Definir estratégia de acompanhamento de acordo com perfil de cliente

Junto com cada Coordenação de Linha de Negócios, definir a estratégia de acompanhamento de acordo com o perfil do cliente:

- a. Potencialidade do serviço/cliente pra gerar novos negócios;
- b. Acompanhamento presencial ou não (cliente institucional, alunos, candidatos,...);
- c. Periodicidade de visitas/consultas à clientes;
- d. Com quem visitar/reunir nas instituições;
- e. Quem na Fundação deverá participar.

### 3. Definir cronograma de visitas/consultas de manutenção de clientes

Após análise das estratégias de acompanhamento, definir cronograma geral de visitas/consultas a serem realizadas pelas Coordenações de Negócios e Consultores Externos, se for o caso.

### 4. Realizar agendamento de visitas/consultas

Agendar visitas conforme cronograma, e/ou providenciar consultas (via formulários/contato telefônico) seguindo as estratégias definidas na etapa 2.

### 5. Realizar encontro, identificando o status do projeto e necessidades do cliente

Realizar reunião com clientes, identificando o status do serviço/projeto junto a este, e nível de satisfação perante as necessidades atuais relacionadas ao objeto contratado, avaliando a atuação das várias áreas de Fundação e seu impacto ao serviço percebido pelo cliente.

### 6. Elaborar relatório/histórico de acompanhamento

Após reunião de acompanhamento, registrar avaliação e status em relatório ou histórico, e dar conhecimento à GN.

### 7. Registrar/atualizar cadastro do projeto

Gravar/Salvar relatório ou histórico no cadastro do projeto/subprojeto no Gerenciador de Projetos.

### 8. Quais avaliações realizadas pelo cliente?

### **Pontos fracos**

#### **9. Reunir com executores internos para discutir dificuldades apontadas e deliberar soluções**

Caso durante a visita o cliente indique dificuldades ou pontos fracos identificadas na execução do projeto/serviço/curso da Fadesp, os pontos indicados devem ser registrados, identificadas as áreas afins, e realizada reunião para avaliar as dificuldades do cliente, fazer ajustes necessários, e dar feedback ao cliente.

### **Pontos fortes**

#### **10. Dar feedback a executores internos e reforça pontos positivos**

Caso durante a visita o cliente indique vantagens identificadas e pontos fortes da atuação da Fadesp, verificar as áreas afins, e informá-las para feedback do bom desempenho.

#### **11. Identificada necessidade nova?**

#### **12. Não: Fim**

#### **13. Sim: Definir novas ofertas de serviços ou serviços já realizados com sucesso que supram as necessidades**

Se durante a visita for identificada uma nova necessidade/interesse para o cliente, deve-se definir possíveis novas ofertas ao cliente que responda às necessidades visualizadas elencando tanto de serviços novos para execução da Fadesp, como para serviços já realizados pela Fundação para avaliação da Gerência, Coordenação de Negócios, Consultor de negócios e/ou áreas afins (se for o caso), com vistas a selecionar as ofertas de serviços adequadas.

#### **14. Identificar viabilidade/contato para oferta do serviço**

Definidas as ofertas de serviços, fazer avaliação de viabilidade e contatos com parceiros de execução (se for o caso).

#### **15. Realizar processo “Captar negócios” ou “Elaborar proposta”, conforme o caso**

Iniciar processo de “**Captar negócio**” ou “**Elaborar proposta**” para dar continuidade à possibilidade de venda, conforme a situação de oferta interna e junto ao cliente, por exemplo, dependendo:

- a. Do nível de conhecimento sobre a necessidade/realidade do cliente em relação a oferta pretendida (se o nível de conhecimento for pequeno/insuficiente – iniciar **Captar negócios**; se o nível de conhecimento for grande/suficiente para elaboração de uma proposta – iniciar **Elaborar proposta**)
- b. Da segurança sobre o real interesse do cliente em termos institucionais (se a oferta estiver relacionada a outras áreas do cliente ou a instâncias superiores – iniciar **Captar negócios**)
- c. Da identificação de mais de uma oferta possível que possam ser excludentes; etc.

**POP Nº 10 - GN**

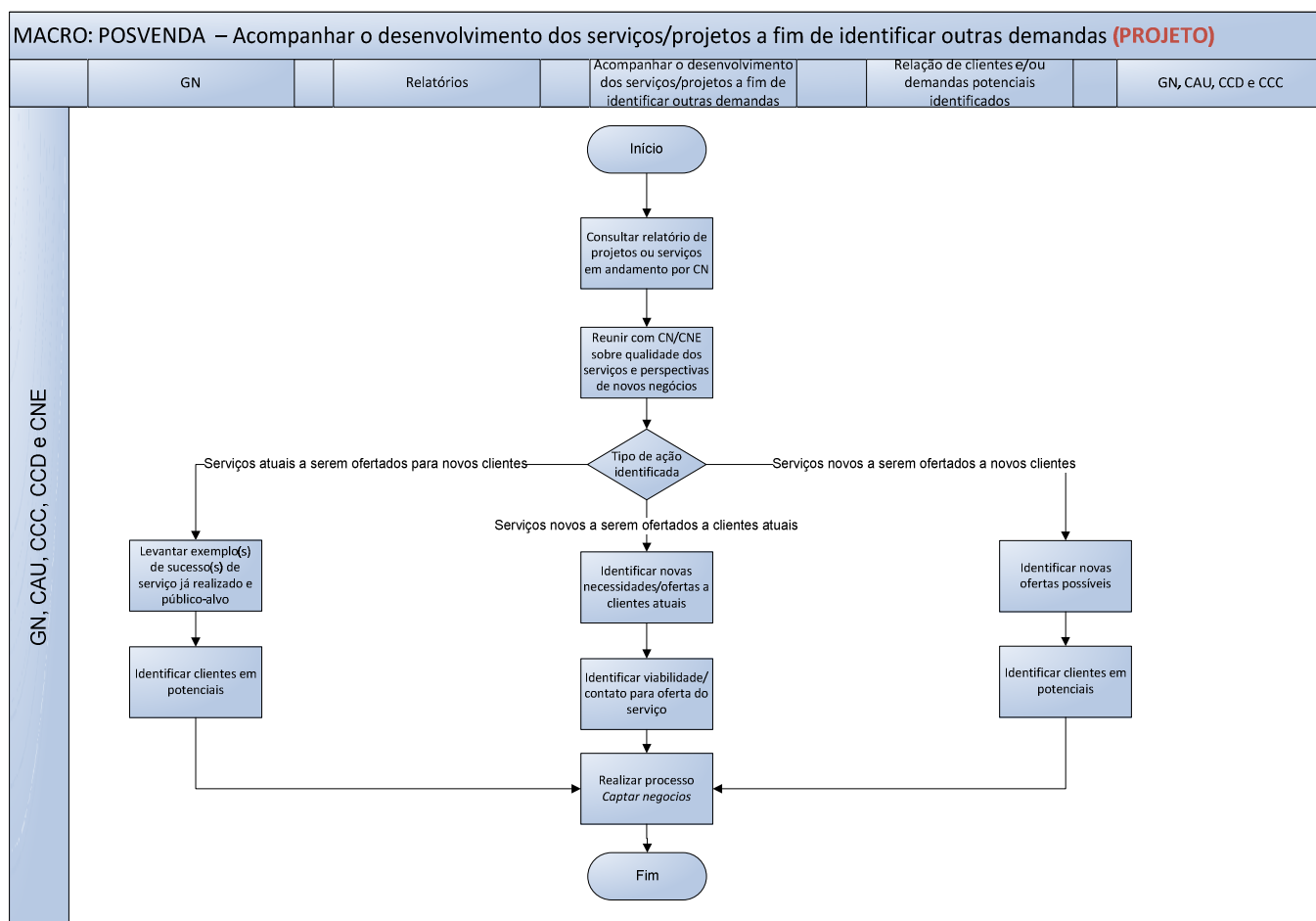
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ACOMPANHAR O DESENVOLVIMENTO DOS SERVIÇOS/PROJETOS A FIM DE IDENTIFICAR OUTRAS DEMANDAS	NEGÓCIOS	10 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Relatórios	Acompanhar o desenvolvimento dos serviços/projetos a fim de identificar outras demandas	Relação de clientes e/ou demandas potenciais identificados	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Consultar relatório de projetos ou serviços em andamento por Coordenação de Negócio (CN)</li> <li>– Reunir com Coordenação de Negócio (CN) / Consultor de Negócios Externo (CNE) sobre qualidade dos serviços e perspectivas de novos negócios</li> <li>– Tipo de ação identificada <u>Serviços atuais a serem ofertados para novos clientes</u></li> <li>– Levantar exemplo(s) de sucesso(s) de serviço já realizado e público-alvo</li> <li>– Identificar clientes em potenciais <u>Serviços novos a serem ofertados a clientes atuais</u></li> <li>– Identificar novas necessidades/ofertas a clientes atuais</li> <li>– Identificar viabilidade/contato para oferta do serviço <u>Serviços novos a serem ofertados a novos clientes</u></li> <li>– Identificar novas ofertas possíveis</li> <li>– Identificar clientes em potenciais</li> <li>– Realizar processo Captar Negócios</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO





**DETALHAMENTO DO PROCESSO - ACOMPANHAR O DESENVOLVIMENTO DOS SERVIÇOS/PROJETOS A FIM DE IDENTIFICAR OUTRAS DEMANDAS – POSVENDA****1. Consultar relatório de projetos ou serviços em andamento por Coordenação de Negócio (CN)**

Consultar relatório de projetos/serviços/cursos de cada coordenação de negócios por meio de emissão do sistema e/ou entrega pela coordenação, e realizar análise, considerando, entre outros itens:

- a. A diversidade/concentração de Tipos de serviços;
- b. A diversidade/concentração de categorias de clientes (financiadores/contratantes; executores; beneficiários) \*
- c. A diversidade/concentração de Áreas de conhecimento de atuação;
- d. A diversidade/concentração das regiões de atuação;
- e. Nível de rentabilidade e tendência de crescimento de negócios da área.
- f. Identificar negócios (projetos/serviços/cursos,...) que estão em fase de encerramento para verificar de forma específica novas oportunidades de negócios como desdobramento do serviço atual.

\*Aplicar categorias de clientes acordo com área de negócios e perfil do cliente (Públicos – Municipal, Estadual e Federal; Privados – Com fins lucrativos ou Sem fins lucrativos; Nacionais/Internacionais; Parceiros – Unidades mais ativas da UFPA/parceiros).

**2. Reunir com Coordenação de Negócio (CN) / Consultor de Negócios Externo (CNE) sobre qualidade dos serviços e perspectivas de novos negócios**

Após realizada análise pela GN, e solicitada prévia análise também à Coordenação/Consultor de negócios, reunir para discutir os pontos analisados, e levantar perspectivas de novas oportunidades de negócios, sendo a priori classificados em 3 tipos de identificação:

- a. Serviços atuais a serem ofertados para novos clientes: Serviços atualmente prestados que podem ser ofertados a clientes similares ou que possam ter a mesma necessidade. Por exemplo: Serviço prestado à Secretaria estadual, que pode ser ofertado a uma secretaria municipal de área afim; ou serviço prestado em uma localidade que pode ser replicado a outro local/município/região.
- b. Serviços novos a serem ofertados a clientes atuais: Desenvolver ou desdobrar serviços novos para atender a demandas/necessidades identificadas de clientes existentes. Por exemplo: Curso novo que se relacione/aprofunde/atualize assunto objeto de capacitação anterior, ou em área de atuação do cliente.
- c. Serviços novos a serem ofertados a novos clientes: Desenvolver serviços novos para atender a demandas ou necessidades identificadas/previstas para novos clientes. Por exemplo, uma consultoria ou curso em assunto que tenha sido alvo de mudança de legislação e que as instituições sejam obrigadas a se ajustar.

**3. Tipo de ação identificada**

### **Serviços atuais a serem ofertados para novos clientes**

#### **4. Levantar exemplo(s) de sucesso(s) de serviço já realizado e público-alvo**

Identificar exemplos de sucesso do serviço já realizado ou em realização e verificar os públicos alvos (interessados) pelo serviço, sejam como executores, beneficiários/usuários ou contratantes/financiadores.

#### **5. Identificar clientes em potenciais**

Identificar clientes em potenciais para venda do serviço de acordo com o levantamento anterior.

Cabe observar que apesar do nome da etapa indicar “serviços atuais para **novos clientes**”, poderá ser identificado como cliente potencial para venda do serviço, também um cliente já existente, mas de outra área negócios ou de outro tipo de serviço prestado.

### **Serviços novos a serem ofertados a clientes atuais**

#### **6. Identificar novas necessidades/ofertas a clientes atuais**

Identificar possíveis necessidades ou demandas de clientes atuais de acordo com contatos com o cliente ou necessidades identificadas de clientes similares no mercado para definição de ofertas de novos serviços possíveis.

Cabe observar que apesar do nome da etapa indicar “**serviços novos** para clientes atuais”, poderá ser identificada uma oferta de serviço já realizado ou em realização a outro cliente, que também responda a demanda do cliente em foco, ou seja, o serviço a ser ofertado não precisa ser necessariamente novo para a Fadesp.

#### **7. Identificar viabilidade/contato para oferta do serviço**

Definidas as ofertas de serviços possíveis, fazer avaliação de viabilidade e contatos com parceiros de execução (se for o caso).

### **Serviços novos a serem ofertados a novos clientes**

#### **8. Identificar novas ofertas possíveis**

Identificar novas ofertas possíveis junto a parceiros executores, consultores, coordenações de negócios e outras fontes do mercado/sociedade.

#### **9. Identificar clientes em potenciais**

Para as novas ofertas identificadas, buscar identificar clientes em potenciais de acordo com o perfil, considerando executores, beneficiários e financiadores/contratantes.

#### **10. Realizar processo Captar Negócios**

Realizar o processo **Captar Negócios** junto aos clientes potenciais identificados.

**POP Nº 11 - GN**

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ACOMPANHAR A ATUAÇÃO DOS CONSULTORES DE NEGÓCIOS EXTERNOS	NEGÓCIOS	11 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
CNE	Relatórios semanais	Acompanhar a atuação dos Consultores de Negócios Externos	Cadastro de propostas e feedback de informações	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber e analisar relatório semanal das atividades do consultor</li> <li>– Tipo de status de negociações</li> <li>– <u>Agendas de visitas iniciais</u></li> <li>– Verificar relacionamentos anteriores com cliente</li> <li>– Há relacionamentos anteriores?</li> <li>– Não: Informar consultor</li> <li>– Sim: Buscar informações de negócios anteriores</li> <li>– Verificar relacionamento com Coordenação de Negócios (CN)</li> <li>– Repassar informações e direcionamentos ao consultor</li> <li>– <u>Acompanhamento de demandas</u></li> <li>– Há providências internas necessárias?</li> <li>– Não: Repassar informações as CN para conhecimento e atualização de proposta no Gerenciador de Projetos</li> <li>– Sim: Tomar providências ou solicitar providências das CN</li> <li>– Repassar informações e direcionamentos ao consultor</li> <li>– <u>Novas demandas identificadas</u></li> <li>– Analisar demanda e identificar CN(s) afim(ns)</li> <li>– Repassar demanda a CN(s)</li> <li>– <u>Elaborar proposta</u></li> <li>– Realizar processo</li> <li>– Repassar informações e direcionamentos ao consultor</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
--------------------

MACRO: GERENCIAL – Acompanhar a atuação dos Consultores de Negócios Externos - Relatório semanal (PROJETO)					
Consultores de Negócios	Relatório semanal de atividades	Acompanha a atuação dos Consultores Externos - Relatório semanal	Cadastro de propostas e feedback de informações	GN, CAU, CCD e CCC	
<pre> graph TD     Inicio([Início]) --&gt; Receber[Receber e analisar relatório semanal das atividades do consultor]     Receber --&gt; Status{Tipo de status de negociações}     Status -- "Agendas de visitas iniciais" --&gt; Verificar[Verificar relacionamentos anteriores com cliente]     Verificar --&gt; Relacoes{Há relacionamentos anteriores?}     Relacoes -- Não --&gt; Informar[Informar consultor]     Relacoes -- Sim --&gt; Buscar[Buscar informações de negócios anteriores]     Buscar --&gt; VerificarCN[Verificar relacionamento com Coordenação de Negócios (CN)]     VerificarCN --&gt; Repassar1[Repassar informações e direcionamentos ao consultor]     Status -- "Acompanhamento de demandas" --&gt; Providencias{Há providências internas necessárias?}     Providencias -- Não --&gt; RepassarCN[Repassar informações ao CN para conhecimento e atualização de proposta no Gerenciador de Projetos]     Providencias -- Sim --&gt; Tomar[Tomar providências ou solicitar providências das CN]     Tomar --&gt; Repassar2[Repassar informações e direcionamentos ao consultor]     RepassarCN --&gt; Repassar2     Repassar2 --&gt; Fim([Fim])     Status -- "Novas demandas identificadas" --&gt; Analisar[Analisar demanda e identificar CN(s) afim(ns)]     Analisar --&gt; Repassar3[Repassar demanda a CN(s)]     Repassar3 --&gt; Elaborar[Elaborar proposta]     Elaborar --&gt; Repassar4[Repassar informações e direcionamentos ao consultor]     Repassar4 --&gt; Fim     </pre>					
GN					
Coordenações de negócios					

## **DETALHAMENTO DO PROCESSO - ACOMPANHAR A ATUAÇÃO DOS CONSULTORES DE NEGÓCIOS EXTERNOS (RELATÓRIO SEMANAL) – GERENCIAL**

### **1. Receber e analisar relatório semanal das atividades do consultor**

Receber por email o relatório periódico do consultor de negócios (sendo proposto inicialmente o período semanal, mas é necessário reavaliar o período).

Cabe observar que devido a dinâmica dos negócios, alguns dos relatos indicados neste processo não são necessariamente encaminhados via relatório, mas sim por meio de contatos pessoais ou telefônicos, aos quais poderão se aplicar os mesmos encaminhamentos descritos.

### **2. Tipo de status de negociações**

#### **Agendas de visitas iniciais**

### **3. Verificar relacionamentos anteriores com cliente**

Se for indicado um contato novo (visita inicial a um cliente em potencial), é necessário a verificação se a Fundação já teve relacionamentos anteriores com o cliente institucional e/ou com a pessoa de contato específica em termos de negócios realizados, propostas ou outros históricos de relacionamento, se houver.

### **4. Há relacionamentos anteriores?**

### **5. Não: Informar consultor**

Se não houve relacionamentos anteriores, informar isso ao consultor.

### **6. Sim: Buscar informações de negócios anteriores**

Se foram identificados relacionamentos anteriores, buscar informações sobre os negócios (projetos, serviços, cursos/concursos, etc) no sistema.

### **7. Verificar relacionamento com Coordenação de Negócios (CN)**

Além da busca no sistema, caso necessário, consultar as Coordenações de Negócios para informações complementares sobre os relacionamentos.

### **8. Repassar informações e direcionamentos ao consultor**

Encaminhar as informações e direcionamentos (se houver) ao consultor, sendo recomendado o envio de dados sobre contratos anteriores por email para registro e avaliação do consultor.

#### **Acompanhamento de demandas**

### **9. Há providências internas necessárias?**

Se o consultor realiza relatos sobre o acompanhamento de demandas anteriormente abertas, verificar se há providências a serem realizadas pela Fadesp (elaboração de proposta, ajustes, visitas, etc).

**10. Não: Repassar informações as CN para conhecimento e atualização de proposta no Gerenciador de Projetos**

Se não houver providências internas, somente repassar às Coordenações de Negócios as informações de acompanhamento encaminhadas referentes às suas áreas.

**11. Sim: Tomar providências ou solicitar providências das CN**

Se houver providências internas a serem tomadas, relizar as providências, ou solicitá-las às Coordenações de Negócios, conforme o caso.

**12. Repassar informações e direcionamentos ao consultor**

Encaminha informações ao consultor sobre o atendimento às providências solicitadas, e repassa direcionamentos se necessário.

**Novas demandas identificadas**

**13. Analisar demanda e identificar CN(s) afim(ns)**

Se o consultor registra a abertura de nova demanda (necessidade e interesse identificado) de cliente, deve-se realizar a análise geral desta demanda e identificar a(s) área(s) de negócio(s) afim(ns) para atuar em uma proposta.

**14. Repassar demanda a CN(s)**

Encaminhar a demanda a(s) área(s) de negócio(s) afim(ns).

**Elaborar proposta**

**15. Realizar processo**

Iniciar a realização do processo “*Elaborar proposta*”.

**16. Repassar informações e direcionamentos ao consultor**

Dar feedback ao consultor para as providências de elaboração de proposta.

**POP Nº 12 - GN**

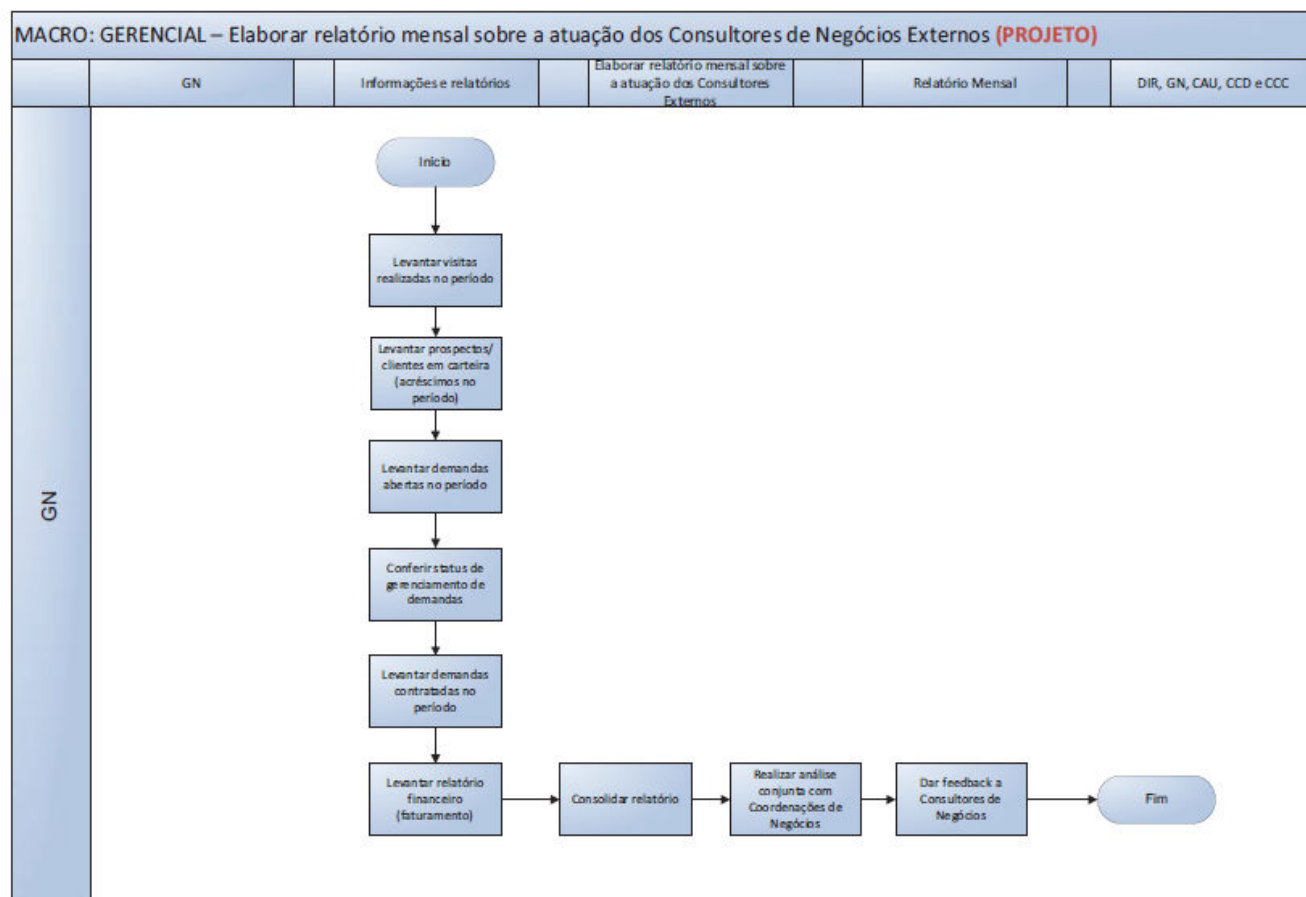
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ELABORAR RELATÓRIO MENSAL SOBRE A ATUAÇÃO DOS CONSULTORES DE NEGÓCIOS EXTERNOS	NEGÓCIOS	12 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Informações e relatórios	Elaborar relatório mensal sobre a atuação dos Consultores de Negócios Externos	Relatório Mensal	DIR, GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Levantar visitas realizadas no período</li> <li>– Levantar prospectos/clientes em carteira (acréscimos no período)</li> <li>– Levantar demandas abertas no período</li> <li>– Conferir status de gerenciamento de demandas</li> <li>– Levantar demandas contratadas no período</li> <li>– Levantar relatório financeiro (faturamento)</li> <li>– Consolidar relatório</li> <li>– Realizar análise conjunta com Coordenações de Negócios</li> <li>– Dar feedback a Consultores de Negócios</li> <li>– Levantar demandas contratadas no período</li> <li>– Levantar relatório financeiro (faturamento)</li> <li>– Consolidar relatório</li> <li>– Realizar análise conjunta com Coordenações de Negócios</li> <li>– Dar feedback a Consultores de Negócios</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO





## **DETALHAMENTO DO PROCESSO - ELABORAR RELATÓRIO MENSAL SOBRE A ATUAÇÃO DOS CONSULTORES DE NEGÓCIOS EXTERNOS – GERENCIAL**

### **1. Levantar visitas realizadas no período**

Levantar e quantificar as visitas a clientes (efetivos ou potenciais) realizadas no período e no acumulado.

### **2. Levantar prospectos/clientes em carteira (acréscimos no período)**

Levantar e quantificar os clientes (efetivos ou potenciais) contatados no período e no acumulado, verificando sua categorização para avaliar articulações e diversidade/concentração de atuação.

### **3. Levantar demandas abertas no período**

Levantar e quantificar as demandas abertas no período e no acumulado, verificando as áreas de conhecimento e regiões de atuação das demandas.

### **4. Conferir status de gerenciamento de demandas**

Para cada demanda aberta, verificar o status atual do período (indeferida, arquivada, aprovada, em contratação, em negociação, em captação/prospecção).

### **5. Levantar demandas contratadas no período**

Levantar as demandas contratadas no período (se houver) e no acumulado, identificá-las e verificar o valor total e forma de faturamento.

### **6. Levantar relatório financeiro (faturamento)**

De acordo com os recebimentos realizados no período de faturamentos de demandas relacionadas, levantar valor a ser repassado a consultor.

### **7. Consolidar relatório**

Consolida essas informações no formato consolidado da planilha/relatório.

### **8. Realizar análise conjunta com Coordenações de Negócios**

Apresentar relatório às Coordenações de Negócios para análises conjuntas e verificar direcionamentos.

### **9. Dar feedback a Consultores de Negócios**

Reunir com consultor(es) de negócios e coordenações de negócios para apresentar relatório dar e receber feedback sobre as atuações, e verificar direcionamentos de negócios e de melhorias de processos.

### **10. Levantar demandas contratadas no período**

Levantar as demandas contratadas no período (se houver) e no acumulado, identificá-las e verificar o valor total e forma de faturamento.

**11. Levantar relatório financeiro (faturamento)**

De acordo com os recebimentos realizados no período de faturamentos de demandas relacionadas, levantar valor a ser repassado a consultor.

**12. Consolidar relatório**

Consolida essas informações no formato consolidado da planilha/relatório.

**13. Realizar análise conjunta com Coordenações de Negócios**

Apresentar relatório às Coordenações de Negócios para análises conjuntas e verificar direcionamentos.

**14. Dar feedback a Consultores de Negócios**

Reunir com consultor(es) de negócios e coordenações de negócios para apresentar relatório dar e receber feedback sobre as atuações, e verificar direcionamentos de negócios e de melhorias de processos.

**POP Nº 13 - GN**

PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ACOMPANHAR PROPOSTAS E DEMANDAS	NEGÓCIOS	13 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

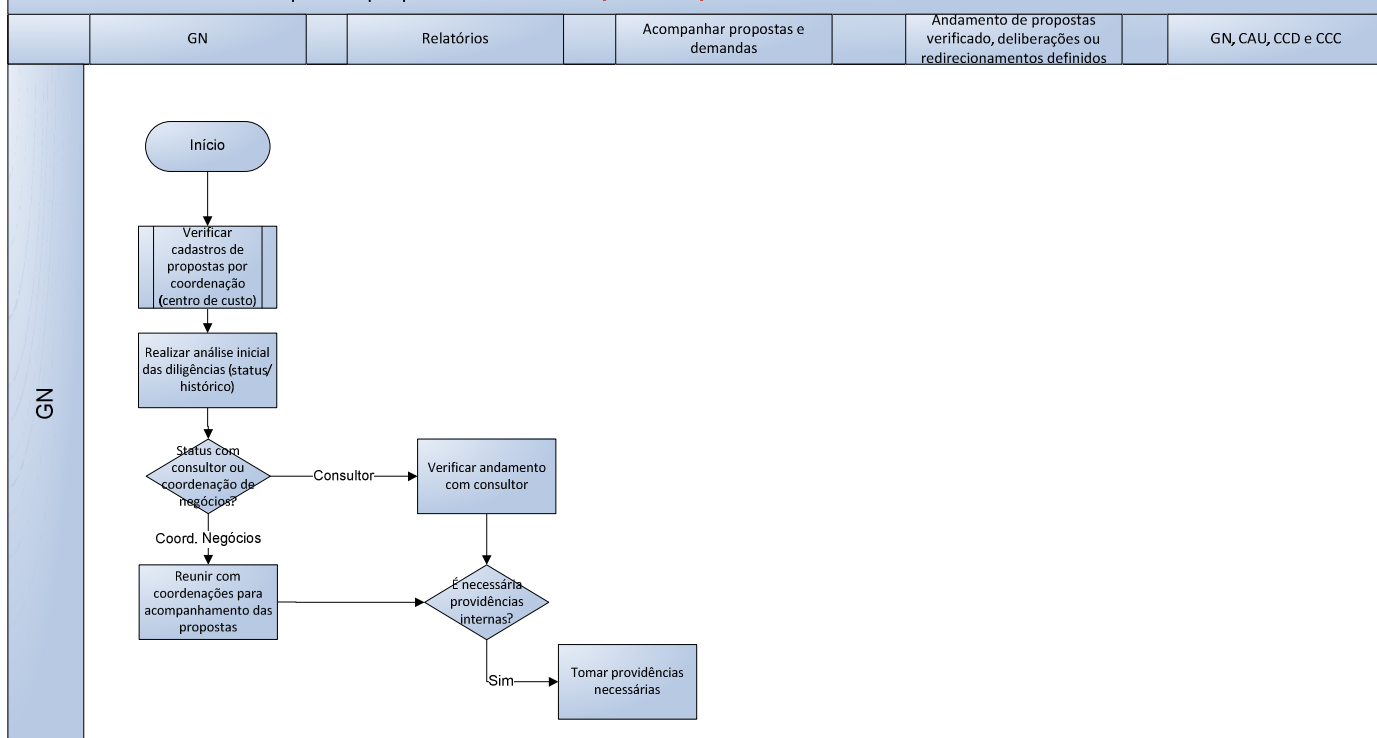
OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Relatórios	Acompanhar propostas e demandas	Andamento de propostas verificado, deliberações ou redirecionamentos definidos	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificar cadastros de propostas por coordenação (centro de custo)</li> <li>– Realizar análise inicial das diligências (status/histórico)</li> <li>– Status com consultor ou coordenação de negócios?</li> <li>– <u>Consultor</u>: Verificar andamento com consultor</li> <li>– <u>Coord. Negócios</u>: Reunir com coordenações para acompanhamento das propostas</li> <li>– É necessária providências internas?</li> <li>– Não: Fim</li> <li>– Sim: Tomar providências necessárias</li> <li>– Atualizar cadastro no sistema</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO

### MACRO: PREVENDA – Acompanhar propostas e demandas **(PROJETO)**



**DETALHAMENTO DO PROCESSO - ACOMPANHAR PROPOSTAS E DEMANDAS – GERENCIAL****1. Verificar cadastros de propostas por coordenação (centro de custo)**

Consultar relatório de propostas de cada coordenação de negócios por meio de emissão pelo sistema (Gerenciador de Projetos) e/ou entrega pela coordenação, e realizar análise, considerando, entre outros itens:

- a. Status das propostas;
- b. Prazos decorridos na fase atual;
- c. Origens das propostas;
- d. Clientes e articulações atuais;
- e. Interrelações de demandas dentro da área de negócios, ou com outras áreas.

**2. Realizar análise inicial das diligências (status/histórico)**

Realizar análise dos históricos ou registros de ações nas propostas, para verificar providências a serem discutidas, se necessárias.

**3. Status com consultor ou coordenação de negócios?****4. Consultor: Verificar andamento com consultor**

Se a proposta tiver como origem uma demanda aberta por Consultor de Negócios, verificar com este o andamento das negociações/contatos, e providências que possam caber para o adequado desenvolvimento.

**5. Coord. Negócios: Reunir com coordenações para acompanhamento das propostas**

Se a proposta tiver como origem uma demanda aberta por Coordenação de Negócios ou parceiros em contato com esta, verificar o andamento das negociações/contatos com a área afim.

**6. É necessária providências internas?****7. Não: Fim****8. Sim: Tomar providências necessárias**

Se for identificada a necessidade de providências relacionadas ao adequado andamento das propostas, discutir com a Coordenação de Negócios a traçar a linha de ação.

**9. Atualizar cadastro no sistema**

A Coordenação de negócios deve atualizar o cadastro da proposta no Gerenciador de Projetos, particularmente registrando os históricos de ações realizadas.

**POP Nº 14 - GN**

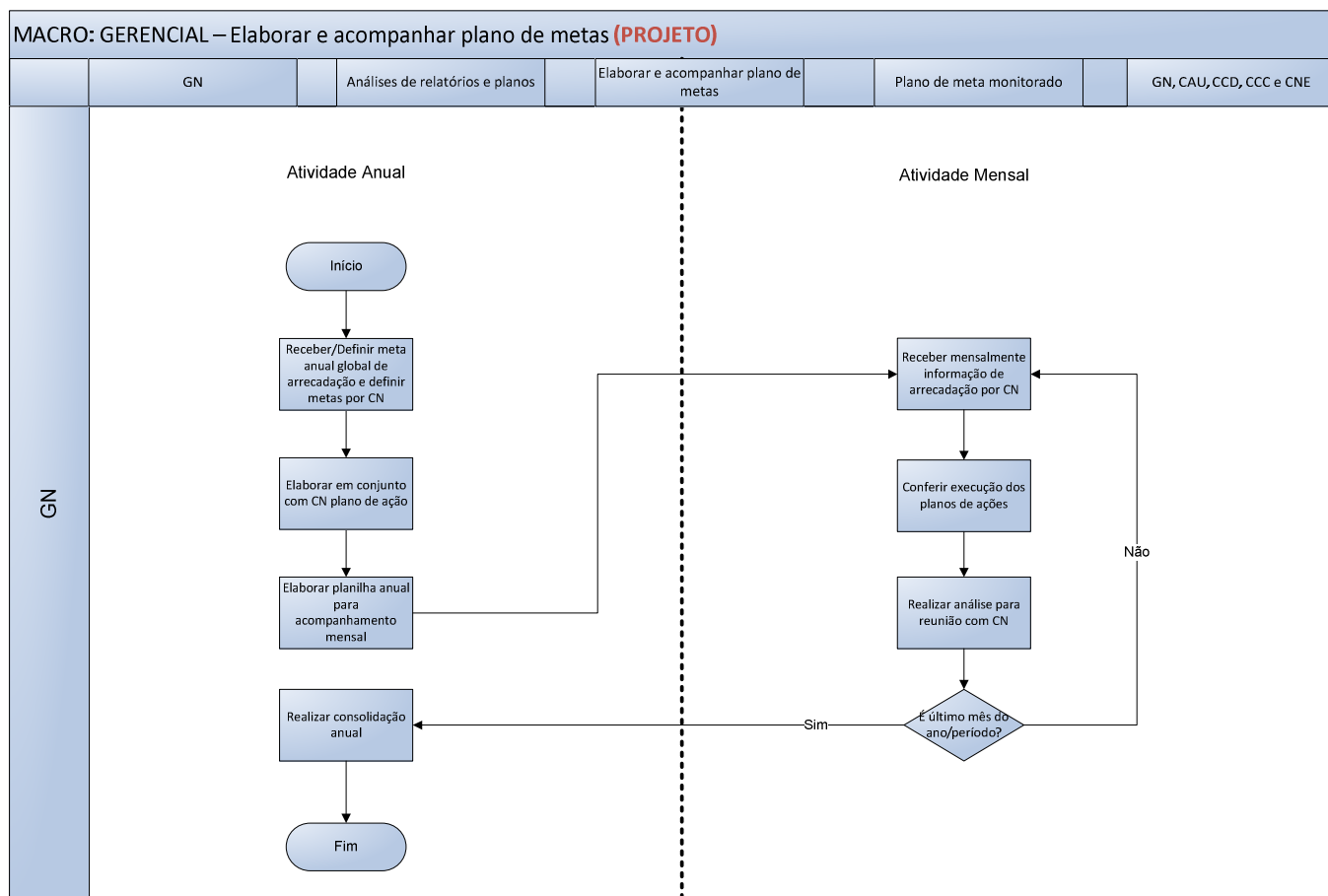
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ELABORAR E ACOMPANHAR PLANO DE METAS	NEGÓCIOS	14 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Análises de relatórios e planos	Elaborar e acompanhar plano de metas	Plano de meta monitorado	GN, CAU, CCD, CCC e CNE
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<p><u>Atividade Anual</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber/Definir meta anual global de arrecadação e definir metas por CN</li> <li>– Elaborar em conjunto com CN plano de ação</li> <li>– Elaborar planilha anual para acompanhamento mensal</li> </ul> <p><u>Atividade Mensal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber mensalmente informação de arrecadação por CN</li> <li>– Conferir execução dos planos de ações</li> <li>– Realizar análise para reunião com CN</li> <li>– É último mês do ano/período?</li> <li>– Não: Retorna a etapa Receber mensalmente informação de arrecadação por CN</li> <li>– Sim: Realizar consolidação anual (Atividade anual)</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



**DETALHAMENTO DO PROCESSO - ELABORAR E ACOMPANHAR PLANO DE METAS – GERENCIAL****Atividade Anual****1. Receber/Definir meta anual global de arrecadação e definir metas por CN**

Receber previsão inicial de demandas de despesas, e definir meta de arrecadação anual global, e por linha de negócio, em conjunto com cada Coordenação de Negócio.

Cabe observar que deve ser feita uma análise de viabilidade em relação a meta de receita para que esta seja exequível, e se considere os investimentos necessários à sua realização.

**2. Elaborar em conjunto com CN plano de ação**

Ao considerar a meta de receita estabelecida, elaborar em conjunto com cada Coordenação de Negócio um plano de ação para alcance da meta estabelecida.

**3. Elaborar planilha anual para acompanhamento mensal**

Elaborar planilha Excel com valores de metas de cada área de negócio e global, com distribuição dos valores por mês.

**Atividade Mensal****1. Receber mensalmente informação de arrecadação por CN**

Cada mês, receber a informação financeira da arrecadação global e por área de negócios efetiva e conferir com as previsões realizadas.

**2. Conferir execução dos planos de ações**

Conferir a execução das atividades previstas no plano de ação acordado, verificando se há pontos de dificuldades, ou ações que precisem ser incluídas.

**3. Realizar análise para reunião com CN**

Reunir com cada Coordenação de Negócio para conversar sobre a execução do plano de ação acordado, deliberando se ações que precisem ser revistas ou incluídas.

**4. É último mês do ano/período?****5. Não: Retorna a etapa Receber mensalmente informação de arrecadação por CN****6. Sim: Realizar consolidação anual (Atividade anual)**

Se for o último mês do semestre/ano, fazer a consolidação do período, e avaliação geral se as metas foram alcançadas (global e por área de negócio), se as atividades dos planos de ações foram concluídas, ou seja, considerar a execução física-financeira, e se possível verificar as ações que atingiram melhores resultados.



**POP Nº 15 - GN**

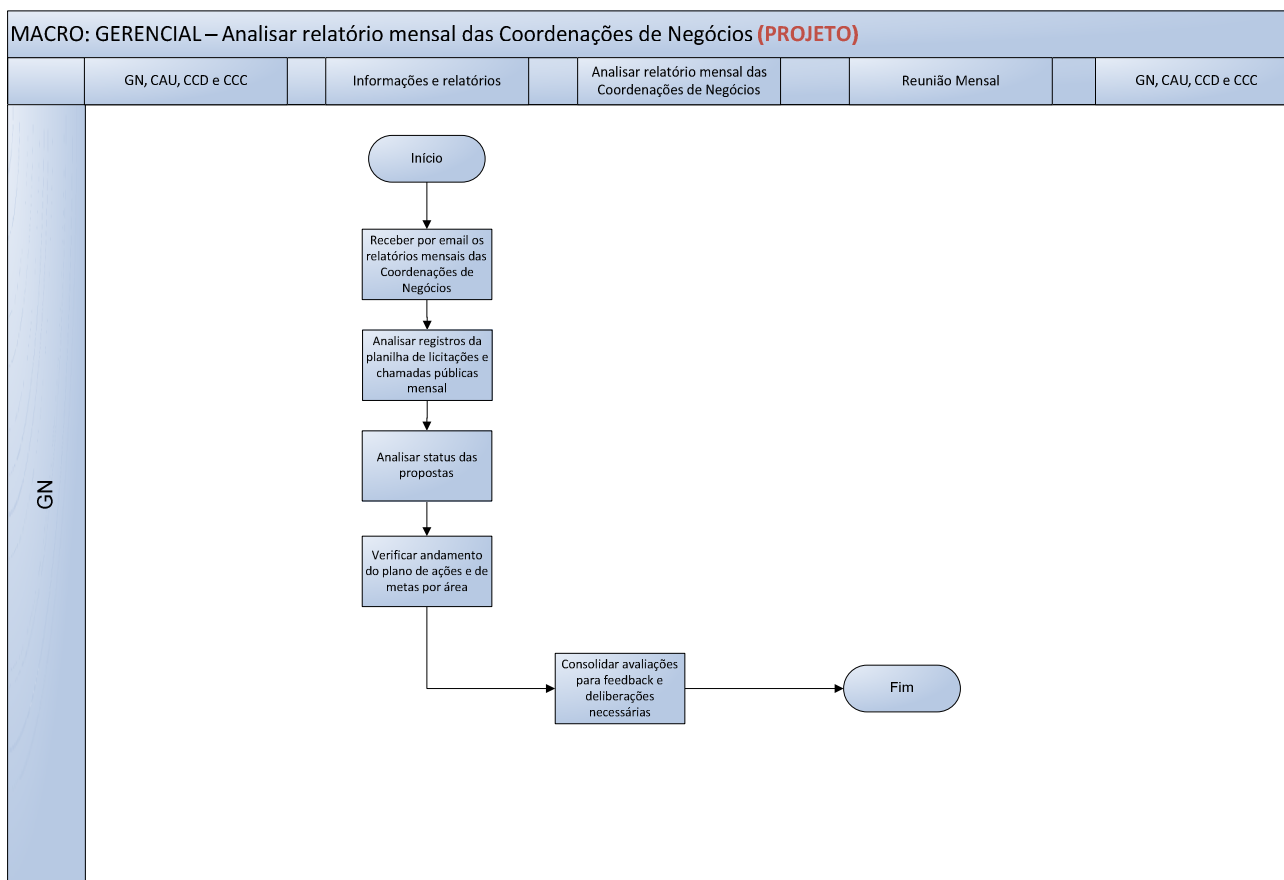
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ANALISAR RELATÓRIO MENSAL DAS COORDENAÇÕES DE NEGÓCIOS	NEGÓCIOS	15 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN, CAU, CCD e CCC	Informações e relatórios	Analisar relatório mensal das Coordenações de Negócios	Reunião Mensal	GN, CAU, CCD e CCC
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Receber por email os relatórios mensais das Coordenações de Negócios</li> <li>– Analisar registros da planilha de licitações e das chamadas públicas mensal</li> <li>– Analisar status das propostas</li> <li>– Verificar andamento do plano de ações e de metas por área</li> <li>– Consolidar avaliações para feedback e deliberações necessárias</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## **DETALHAMENTO DO PROCESSO - ANALISAR RELATÓRIO MENSAL DAS COORDENAÇÕES DE NEGÓCIOS – GERENCIAL**

### **1. Receber por email os relatórios mensais das Coordenações de Negócios**

Receber por email os relatórios mensais das Coordenações de Negócios para análise.

### **2. Analisar registros da planilha de licitações e das chamadas públicas mensal**

Realizar análise dos registros de licitações do mês (produto do processo **Buscar oportunidades formais/oficiais – editais de licitações & chamadas de projetos e financiamentos – PREVENDA**), verificando, entre outros itens:

- a. As licitações/chamadas identificadas por linha de negócios e tipo de serviço;
- b. As licitações/chamadas em que houve participação da Fadesp, e nestas o desempenho da Fadesp (habilitação e colocação);
- c. As licitações/chamadas em que não houve participação e seus motivos.

### **3. Analisar status das propostas**

Considerar a análise de acompanhamento das propostas das coordenações de negócios (processo **Acompanhar propostas e demandas – GERENCIAL**)

### **4. Verificar andamento do plano de ações e de metas por área**

Considerar a análise de acompanhamento das propostas das coordenações de negócios (processo **Elaborar e acompanhar plano de metas – GERENCIAL**)

### **5. Consolidar avaliações para feedback e deliberações necessárias**

De acordo com as análises, refletir sobre a avaliação global da atuação com vistas a dar feedback das ações e desempenho e verificar as deliberações necessárias.

**POP Nº 16 - GN**

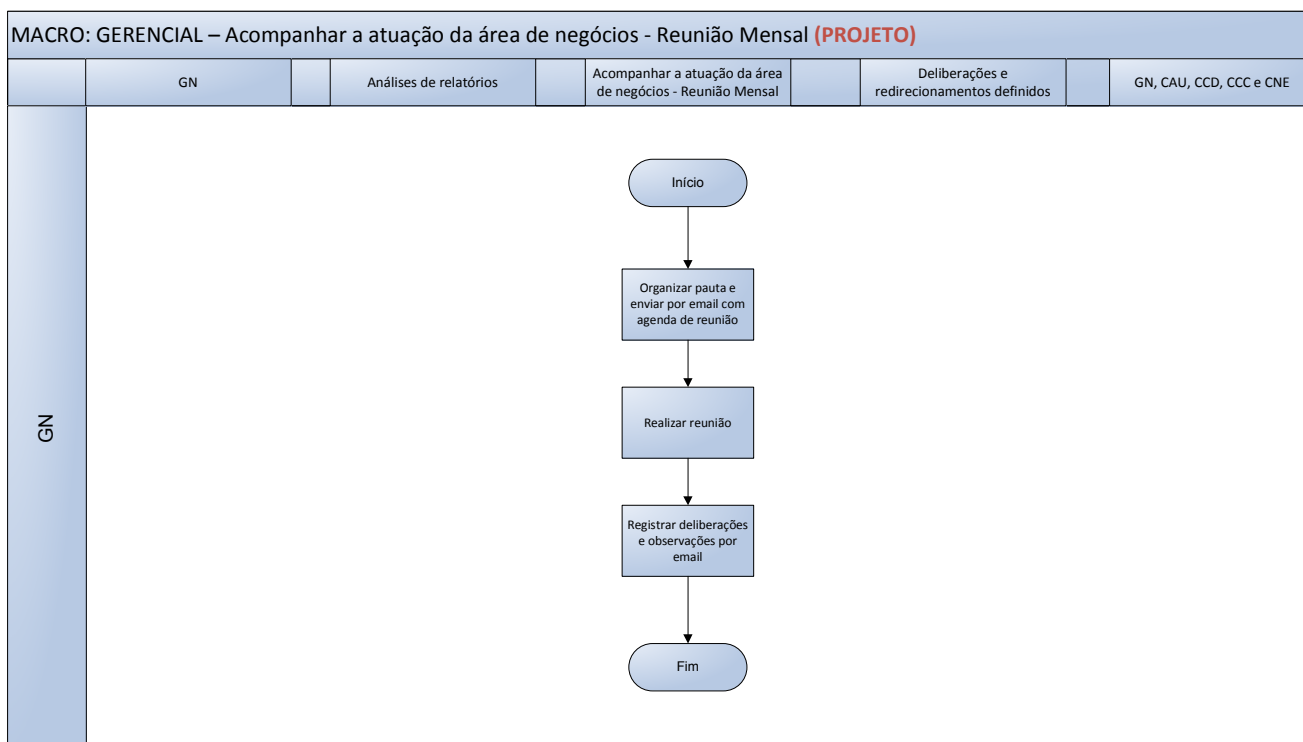
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ACOMPANHAR A ATUAÇÃO DA ÁREA DE NEGÓCIOS - REUNIÃO MENSAL	NEGÓCIOS	16 - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
GN	Análises de relatórios	Acompanhar a atuação da área de negócios - Reunião Mensal	Deliberações e redirecionamentos definidos	GN, CAU, CCD, CCC e CNE
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizar pauta e enviar por email com agenda de reunião</li> <li>– Realizar reunião</li> <li>– Registrar deliberações e observações por email</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## DETALHAMENTO DO PROCESSO - ACOMPANHAR A ATUAÇÃO DA ÁREA DE NEGÓCIOS (REUNIÃO MENSAL) – GERENCIAL

### 1. Organizar pauta e enviar por email com agenda de reunião

Organizar pauta de reunião, considerando as análises realizadas de:

- Relatórios das CN e oportunidades de negócios oficiais - licitações e chamadas públicas identificadas (processo **Analisar relatório mensal das Coordenações de Negócios – GERENCIAL**);
- Relatórios de CNE (processo **Elaborar relatório mensal sobre a atuação dos Consultores de Negócios Externos**);
- Plano de metas e ação (processo **Elaborar e acompanhar plano de metas**); e,
- Propostas (processo **Acompanhar propostas e demandas – GERENCIAL**).

### 2. Realizar reunião

Realizar reunião, apresentando informações e resultados relevantes dos relatórios para avaliação conjunta e definições de deliberações dentro de sua área de gestão.

### 3. Registrar deliberações e observações por email

Registrar as deliberações e avaliações relevantes da reunião, e enviar por email a todos os participantes. Repassar as análises e deliberações para conhecimento da Diretoria para troca de idéias e definições superiores, quando for o caso.

**POP Nº 17 - GN**

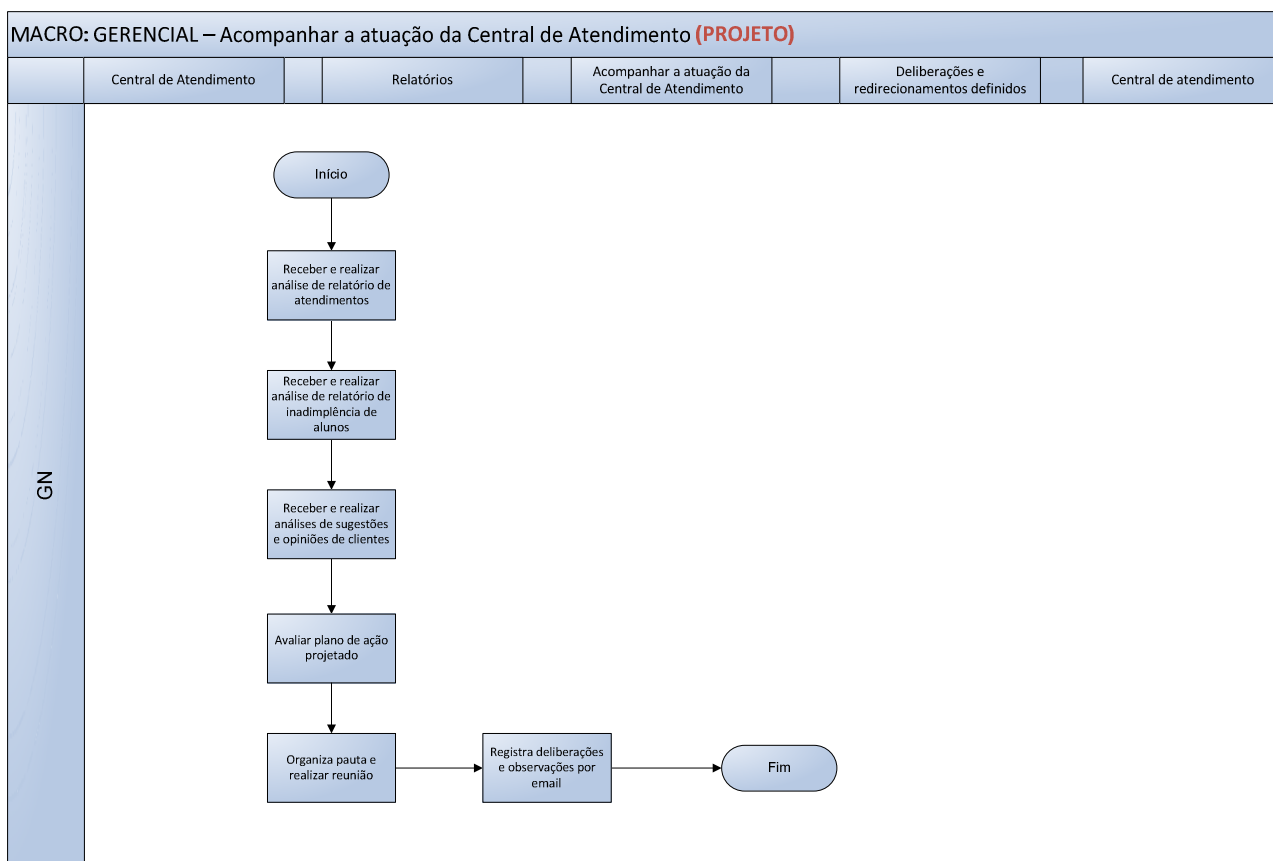
PROCESSO	ÁREA DE ATUAÇÃO	POP Nº
ACOMPANHAR A ATUAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	NEGÓCIOS	0X - GN
UNIDADE GESTORA	DATA DA ELABORAÇÃO	REVISÃO / DATA
Gerencia de negócios	Dezembro /2011	Nº 00 /

OBJETIVO				
FLUXO BÁSICO				
FORNECEDOR	INSUMO	PROCESSO	PRODUTO	CLIENTE
Central de Atendimento	Relatórios	Acompanhar a atuação da Central de Atendimento	Deliberações e redirecionamentos definidos	Central de Atendimento
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS/BASE LEGAL				

ATIVIDADES DO PROCESSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizar análise de relatório de atendimentos</li> <li>– Realizar análises de sugestões e opiniões de clientes</li> <li>– Realizar análise de relatório de inadimplência de alunos</li> <li>– Avaliar planos de ação projetados</li> <li>– Organiza pauta e realizar reunião</li> <li>– Registra deliberações e observações por email</li> </ul>

CUIDADOS ESPECIAIS
AÇÕES DE NÃO CONFORMIDADE

## FLUXOGRAMA DO PROCESSO



## DETALHAMENTO DO PROCESSO - ACOMPANHAR A ATUAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – GERENCIAL

### 1. Realizar análise de relatório de atendimentos

Receber e fazer análise da planilha-relatório de atendimentos realizados pela Central de Atendimento.

O relatório deve ser enviado mensalmente pela supervisão da Central de Atendimento.

### 2. Realizar análises de sugestões e opiniões de clientes

Realizar análise de sugestões e opiniões de clientes e público em geral registrados nos formulários de avaliação de atendimento no hall de entrada.

Este arquivo com os relatos de sugestões e opiniões deve ser enviado mensalmente pela supervisão da Central de Atendimento, e encaminhado os itens para conhecimento e providências de áreas afins. Quando implantada a sistemática de avaliação do Programa de Qualidade, essas informações serão repassadas ao comitê responsável.

### 3. Realizar análise de relatório de inadimplência de alunos

Realizar análise do relatório de inadimplência de alunos de cursos, e repassar à CAU (Coordenação/Supervisões) para análises conjuntas.

### 4. Avaliar planos de ação projetados

Avaliar os resultados considerando planos de ação realizados, como ações planejadas de combate à inadimplência, e melhorias de atendimento.

### 5. Organiza pauta e realizar reunião

Após análises destas informações, organização pauta de assuntos, e realizar reunião com a Central de Atendimento para discussão dos pontos relevantes e deliberações.

### 6. Registra deliberações e observações por email

Registrar as deliberações e avaliações relevantes da reunião, e enviar por email a todos os participantes. Repassar as análises e deliberações para conhecimento da Diretoria para troca de idéias e definições superiores, quando for o caso.