

	PROCEDIMENTO	<b>P10.0</b>
	<b>Promoção e Comercialização</b>	Edição 4 Data 10/01/2025

## 1 – Objetivo

Descrever as atividades do processo de Promoção e Comercialização de modo a:

- Estabelecer como são executadas e avaliadas as políticas comerciais e descrever como são processadas as atividades e relações que o GIAGI estabelece com os seus clientes, de forma satisfazer os seus requisitos e expectativas, de modo a consolidar a sua satisfação e confiança na Organização
- Assegurar que todos os requisitos do serviço solicitado pelo Cliente estão adequadamente definidos e documentados e que existe capacidade para os cumprir, antes de ser apresentada uma proposta ou aceite um contrato ou encomenda.
- Monitorar com eficácia as atividades e relações ocorridas desde a consulta do Cliente até á avaliação da satisfação pelo Cliente do serviço - produto fornecido
- Identificar novas oportunidades de desenvolvimento de novos produtos e estabelecer os requisitos de entrada
- Comunicar com o mercado e seus Clientes de uma forma clara e rigorosa, a sua oferta de serviços e as suas competências, e em simultâneo escutar e compreender as suas expectativas e necessidades atuais e futuras
- Estabelecer formas de intervenção no fornecimento de serviços, no âmbito de parcerias previamente estabelecidas

## 2 – Âmbito

Estão envolvidas todas as atividades enquadradas pela missão do GIAGI, referentes a produtos e relações que o GIAGI estabelece com o mercado e os seus Clientes, no âmbito de fornecimento de **Serviços Técnicos e de Consultoria e Serviços de Formação Profissional** É aplicável a todas as atividades de promoção, comunicação, escuta, relação, propostas, encomendas, contratos de clientes e às suas eventuais modificações.

## 3 - Siglas - Referências

**Cliente** – Pessoa ou Organização que poderia receber ou de facto recebe um produto e ou serviço que se destina a, ou é requerido por essa pessoa ou organização

**Requisito** – Necessidade ou expectativa expressa geralmente implícita ou obrigatória

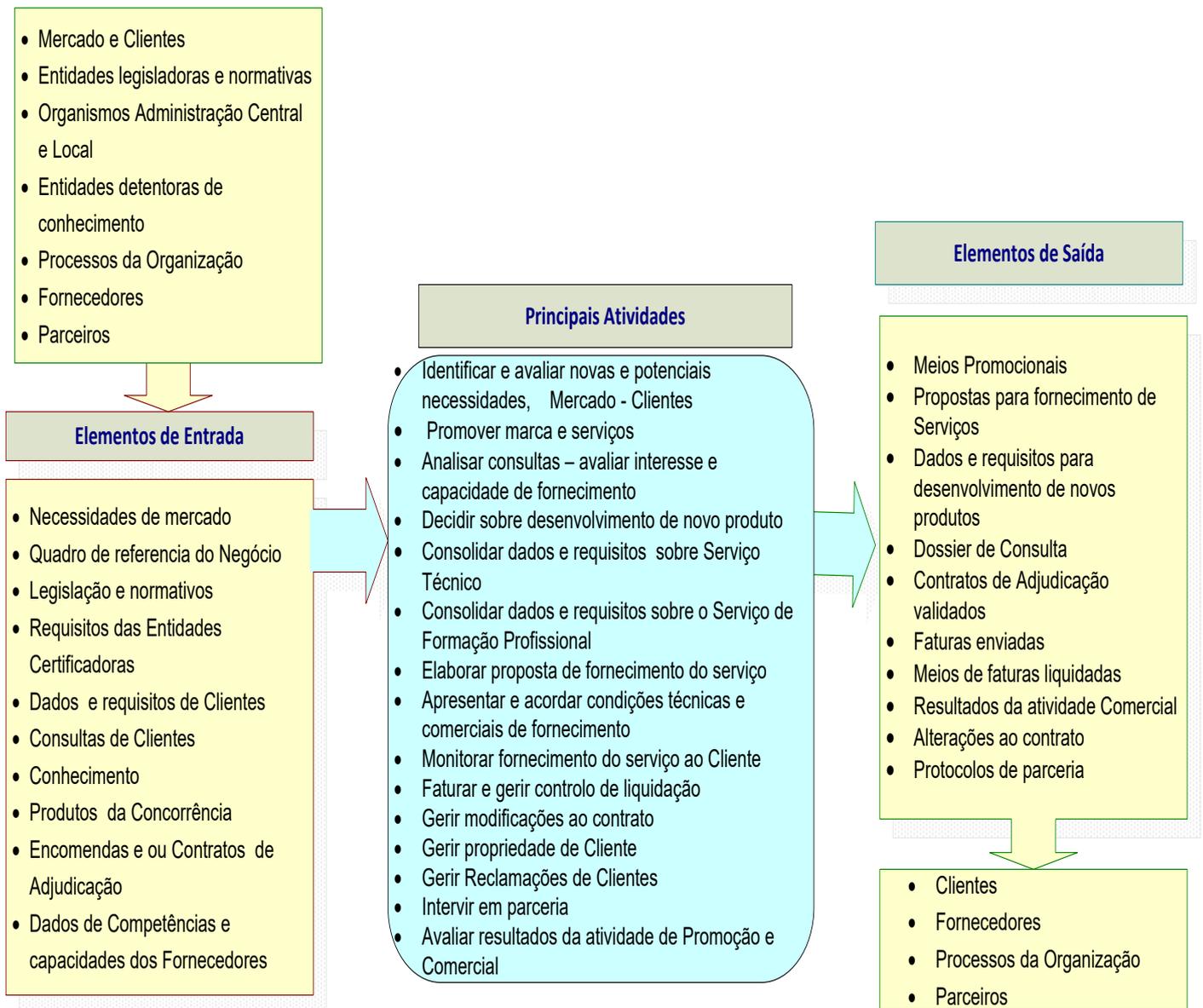
**Satisfação do Cliente** – Perceção do Cliente quanto ao grau de satisfação das suas expectativas

**Reclamação** – Expressão de insatisfação apresentada a uma organização relacionada com o seu produto ou serviço, ou com o próprio processo de tratamento de reclamação relativamente ao qual é esperado, explícita ou implicitamente uma resposta e decisão

**Serviço ao Cliente** – Interação da Organização com o Cliente ao longo do ciclo de vida de um produto ou de um serviço

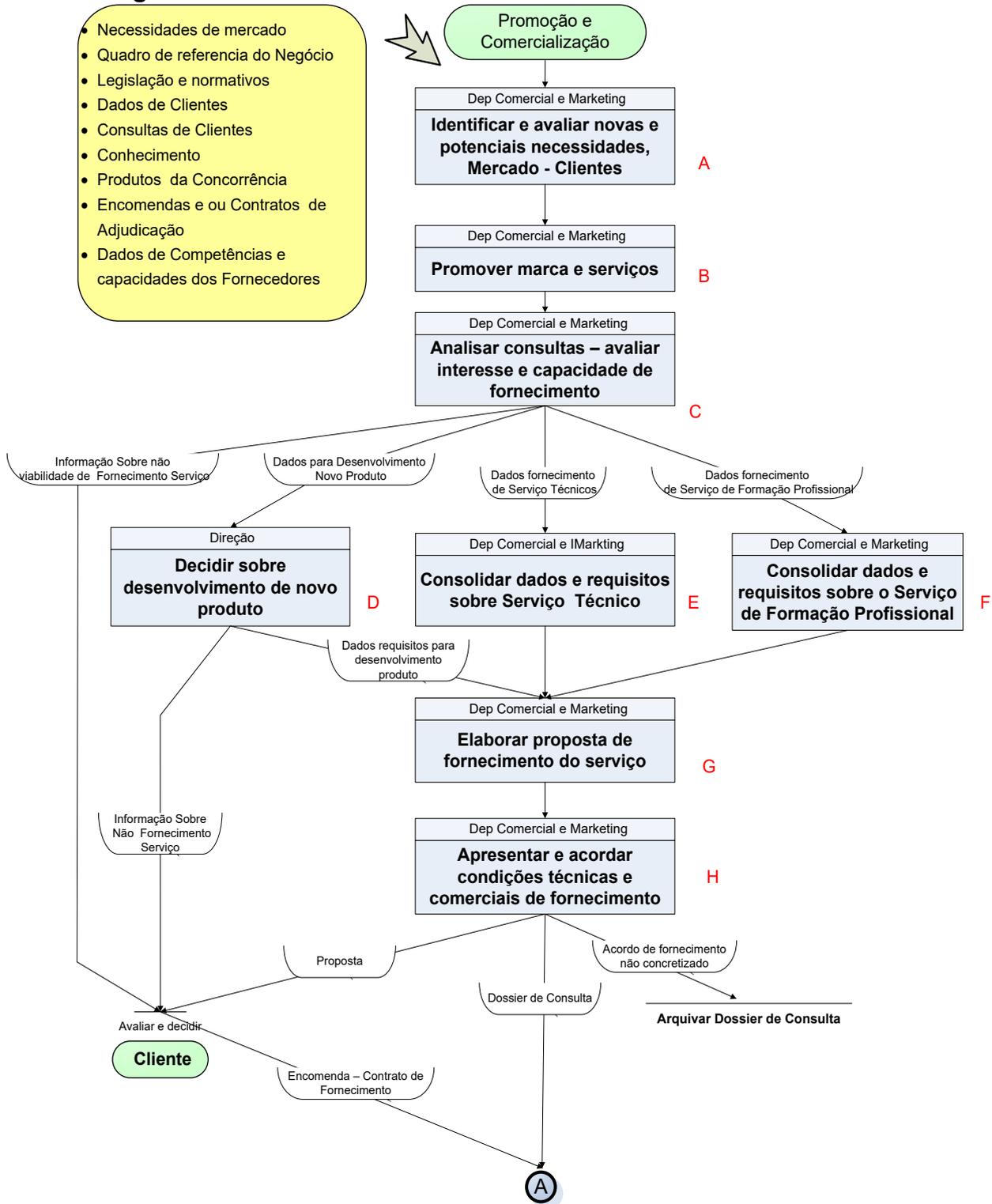
## 4 – Descrição do Processo – Promoção e Comercialização

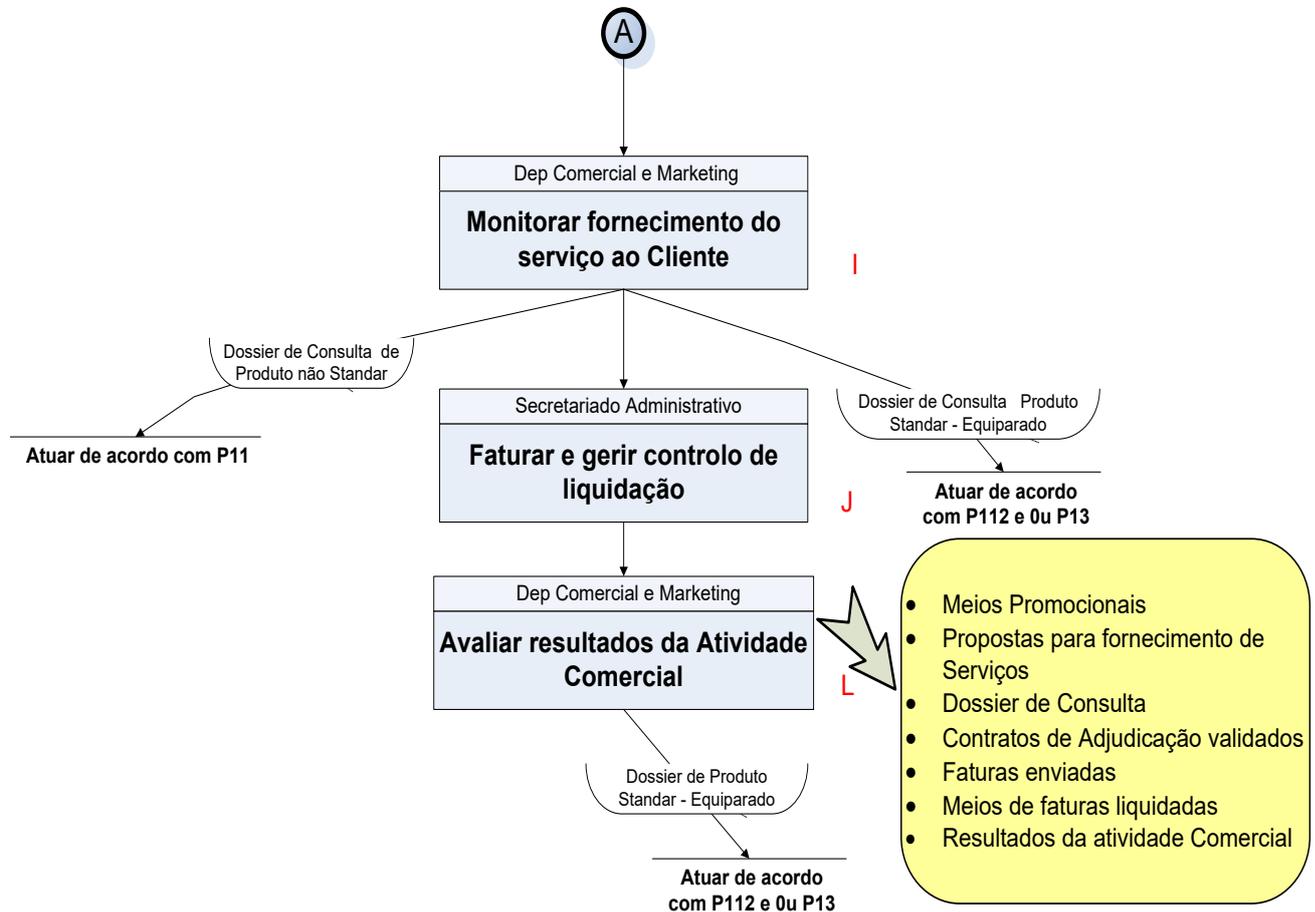
### 4.1 – Macrocartografia do Processo



4.2– Fluxograma

- Necessidades de mercado
- Quadro de referencia do Negócio
- Legislação e normativos
- Dados de Clientes
- Consultas de Clientes
- Conhecimento
- Produtos da Concorrência
- Encomendas e ou Contratos de Adjudicação
- Dados de Competências e capacidades dos Fornecedores





### 4.3 – Descrição das atividades

#### A – Identificar e avaliar novas e potenciais necessidades- Mercado - Clientes

Previamente deve o responsável do P10 segmentar os vários tipos de Clientes – Mercados, procurando caracterizar quem é o Cliente, suas necessidades, expectativas e requisitos e posicionamentos específicos.

A prospeção e identificação de novas oportunidades de negócio, é desenvolvida de um modo continuado através da ação do responsável do P10 e pelos parceiros do GIAGI, nas suas funções de Gestor de Clientes, Agente Comercial, Consultores, Formadores e pelo Secretariado Administrativo.

Esta atividade de prospeção é feita a partir:

- Da observação das necessidades das Organizações aquando das intervenções dos consultores e formadores
- Da pesquisa e da aquisição de novos conhecimentos sobre a divulgação de novos conceitos, metodologias, práticas de desenvolvimento de sistemas de gestão, desenvolvimento organizacional e das pessoas
- Da pesquisa realizada na WEB sob novos serviços fornecidos pelas empresas concorrentes

- Do conhecimento de conteúdos legislativos e normativos que determinarão a necessidade das organizações e ou pessoas adquirirem novas competências e ou capacidades
- De ações dirigidas de avaliação de diagnóstico de necessidades para os diversos públicos que participam nas iniciativas formativas promovidas pelo GIAGI
- Da participação de eventos de conteúdos inovadores que possam transferir novo conhecimento com potencial de disseminação no âmbito da missão do GIAGI

Identificadas potenciais necessidades avalia-se o enquadramento do novo serviço na seguinte tipologia de serviços:

- **Produto standard-** Produto para o qual já existem requisitos e uma metodologia estabelecida e aprovada, descrita numa Especificação Técnica;
- **Produto Equiparado a Standard** - Produto para o qual existem requisitos e uma metodologia e Especificação Técnica estabelecida e aprovada, que pode servir de referência para o fornecimento do serviço após serem estabelecidos alguns requisitos complementares.
- **Produto não standard-** Produto para o qual não está estabelecida, aprovada e descrita nenhuma metodologia e os requisitos de fornecimento de serviço também não estão estabelecidos

Os dados para o desenvolvimento potencial de um “Produto não Standard” que permitam avaliar, numa primeira fase, a viabilidade, factibilidade e a capacidade da Organização, são formalizados no I10.01 – E Dados Para Novos Produtos.

## **B – Promover marca e serviços**

A promoção da marca e dos serviços disponibilizados pelo GIAGI é feita através da sua plataforma [www.giagi.pt](http://www.giagi.pt) na WEB e nas redes sociais – Facebook, LinkedIn, Google Business e através do envio regular de Newsletter

O site do GIAGI é gerido de acordo com o estabelecido na INS20.02 – Gestão da Presença do GIAGI na WEB.

Os Gestores de Clientes, asseguram, através de visitas e contactos regulares, a comunicação com os Clientes, de modo a recolher dados sobre novas necessidades do fornecimento de serviços e sobre a identificação de novas oportunidades de negócio.

A apresentação institucional do GIAGI é feita através dos dados e conteúdos disponibilizados no site [www.giagi.pt](http://www.giagi.pt) assim como a apresentação dos respetivos produtos e serviços prestados pelo GIAGI, referenciando as metodologias e requisitos de fornecimento

A oferta formativa é divulgada de uma forma clara e detalhada na plataforma [www.giagi.pt](http://www.giagi.pt) e nas redes sociais – Facebook, LinkedIn, Google Business nos formatos:

- Portfólio global das propostas formativas
- Ações agendadas (normalmente trimestral)
- Cursos em destaque

Para além desta divulgação são enviadas regularmente com a periodicidade mensal Newsletter através da plataforma do GIAGI e por email, com conteúdos sobre os cursos a realizar, os serviços técnicos a prestar,

	PROCEDIMENTO	<b>P10.0</b>
	<b>Promoção e Comercialização</b>	Edição 4 Data 10/01/2025

notícias e conteúdos temáticos postados no blog do GIAGI. Para melhorar a eficácia da promoção dos produtos e marca GIAGI, é mantida atualizada a base de dados com os endereços de emails dos público-alvo do GIAGI, e com os emails dos contatos comerciais e resultantes dos eventos formativos realizados

### **C – Analisar consultas – avaliar interesse e capacidade de fornecimento**

Os dados resultantes de consultas de Clientes feitos através da visita, contacto telefónico, email, convite público ou outro são analisados e, *são formalizados no momento da receção do contato de consulta, no documento I10.04 – E Análise de Contrato – Dados*, e são também registados no documento no servidor na pasta 04 – Comercialização, “I10.07-E – Monitorização de Consultas e Propostas e de fornecimento de Serviços”, referenciando:

- Data da consulta
- Cliente e contato
- Natureza do serviço a prestar

Verificar se nos contactos efetuados com o Cliente ficaram definidas todas as necessidades e se os requisitos estão adequadamente definidos e documentados, de forma a se poder apresentar uma proposta detalhada e completa do produto a fornecer.

Analisar se existem requisitos regulamentares, estatutários e/ ou normativos relacionados com o produto e em caso positivo considerá-los na elaboração da proposta a enviar ao Cliente.

Se o produto solicitado pelo Cliente não é classificado como standard / equiparado a standard (consultar Lista de Produtos Standard I10.05-E), o responsável deste processo conjuntamente com o responsável do P11.0- Conceção e Desenvolvimento desenvolve um estudo preliminar onde são estudadas as principais metodologias, conteúdos e técnicas de fornecimento do produto e são determinadas os principais requisitos de entrada para conceção e desenvolvimento e para o fornecimento do produto-serviço

### **D – Decidir sobre o desenvolvimento de novo produto**

Após análise do Estudo Preliminar, a Direção decide sobre a viabilidade do desenvolvimento do produto não standard tendo como referência:

- O seu enquadramento na missão da organização
- Demonstração objetiva da necessidade
- Capacidade para vir a fornecer o serviço em termos de competências e recursos
- Envolvimento da concorrência no fornecimento de produtos similares
- Impacto positivo para rentabilização dos resultados de exploração
- Contributo para a sustentabilidade do negócio

Na situação da decisão pelo desenvolvimento de novo produto, será disponibilizado ao responsável do P11 – Conceção e Desenvolvimento, os documentos do dossier de consulta com as características e exigências legais e ou normativas se aplicável e ou o Documento I10.0.01-E Dados Para Novos Produtos Para produtos desenvolvidos por iniciativa do GIAGI, o responsável do P10 agirá de acordo com o estabelecido no P11.0 – Conceção e Desenvolvimento

	PROCEDIMENTO	<b>P10.0</b>
	<b>Promoção e Comercialização</b>	Edição 4 Data 10/01/2025

### **E – Consolidar dados e requisitos sobre Serviço Técnico**

Identificar e registar se necessário no impresso I10.04.E- Análise de Contrato - Dados, para os produtos standard e equiparados a standard, quais os aspetos complementares metodológicos a desenvolver e os requisitos específicos a considerar

Avaliar a disponibilidade de recursos qualificados, os prazos de para realização do fornecimento do serviço.

Na avaliação da disponibilidade de recursos deve ser considerado o uso de recursos externos subcontratados de preferência já selecionados e com uma relação já comprovada de competência e qualidade prestada em serviços anteriores

Na consolidação dos dados para elaboração da proposta ter-se-á como referência o especificado nas Especificações Técnicas de Produto

Nas propostas para fornecimento de Serviços Técnicos serão referenciados entre outros os seguintes aspetos:

- Objetivo e âmbito;
- Metodologia e Planeamento
- Calendarização e Recursos
- Custo da prestação do Serviço
- Condições de Pagamento
- Entidade Prestadora do Serviço
- Confidencialidade
- Validade da Proposta
- Outras Referências

Anexos, quando aplicável (Apresentação da empresa – GIAGI, curriculum dos consultores, especificações técnicas do produto)

### **F – Consolidar dados e requisitos sobre Serviço Formação Profissional**

Na consolidação dos dados para elaboração da proposta de fornecimento do Serviço de Formação Profissional, o Responsável pelo P13 – Gestão da Formação Profissional, disponibilizará todos os dados necessários para a sua elaboração de acordo com os requisitos e metodologias estabelecidas na no procedimento do processo P13.0

Nas propostas para fornecimento de Serviços de Formação Profissional serão referenciados entre outros os seguintes aspetos:

- Objetivo e âmbito;
- Condições de fornecimento
- Metodologia de Formação
- Formador
- Custo da prestação do Serviço
- Condições de Pagamento
- Entidade Formadora
- Confidencialidade

- Outras condições
- Anexos, quando aplicável (Apresentação da empresa – GIAGI, currícula dos formadores, programa de formação).

Devem também ser considerados aquando da elaboração do programa de formação e da proposta:

- Requisitos mínimos recomendados para participarem na ação de formação
- O perfil de competências e conhecimento iniciais dos participantes na ação
- Requisitos legais e normativos aplicáveis

### **G – Elaborar proposta de fornecimento do serviço**

Na elaboração das propostas serão integrados sempre que adequado, para além dos requisitos técnicos associados ao serviço, requisitos associados ao prazo de realização, condições de pagamento, documentação a disponibilizar e ou outros recursos, fichas técnicas de produto, manuais.

A proposta e os documentos com ela relacionados enviados ao Cliente, são codificados com o mesmo número do código, de acordo com a INS10.01 de Codificação do Processo de Consulta

Para Clientes novos é aberta uma nova sub-pasta com o nome do Cliente no servidor - Diretório 04 – Comercialização onde são arquivados todos os documentos referentes à consulta, à apresentação da proposta, negociação e adjudicação

Para cada consulta – proposta, os documentos respetivos são arquivados numa pasta com o Código da proposta enviada ao Cliente

O Dossier de Consulta – Proposta é constituído entre outros por:

<b>Documento</b>
Análise do Contrato – Dados - I10.04-E ou documento equivalente
Proposta de fornecimento do produto e seus anexos
Contrato com cliente (se existir), ou I10.06.E- Termo de Aceitação da Proposta de Prestação de Serviço ou encomenda do cliente por outro qualquer meio escrito;
Outros documentos elaborados durante o processo de análise do contrato;
Correio com dados relevantes
Registos de modificações.

Os dados da proposta são registados no documento I10.07-E – Monitorização de Consultas e Propostas e de fornecimento de Serviços, documentado os campos:

- Referência/ Código da Proposta
- Tipo de produto-serviço a fornecer
- Data de envio da proposta
- Valor
- Responsável pela Elaboração e envio da proposta

Os gestores de Clientes têm a responsabilidade de monitorar a gestão da consulta -proposta desenvolvendo as iniciativas necessárias até que a mesma seja objeto de uma decisão pelo Cliente.

Deve-se manter o estado atualizado em que se encontra a Consulta-Proposta no documento I10.07-E – Monitorização de Consultas e Propostas e de fornecimento de Serviços

Aguarda Envio Proposta	AE
Aguarda Decisão	AD
Não Adjudicada	NA
Adjudicada	AJ
Adjudicada aguarda realização	AR
Realizada	RE
Em Curso de Realização	EM

### **H – Apresentar acordar condições técnicas e comerciais de fornecimento**

Caso o cliente não aceite a proposta enviada, negociar novas condições de fornecimento do serviço. Na impossibilidade de se iniciar o processo de negociação ou se as condições de fornecimento do serviço não merecem a aceitação pelo cliente, arquivar processo no dossier de consulta com todos os registos elaborados.

Caso a proposta de fornecimento seja adjudicada, elaborar contrato ou formalizar por escrito a encomenda feita ao GIAGI, o ainda através da assinatura do Termo de Aceitação formalizado no fim da encomenda ou ainda através de mail ou outro suporte escrito onde o cliente expresse inequivocamente a aceitação.

Os documentos de formalização da contratualização da aceitação da proposta e de fornecimento do serviço serão arquivados no servidor do GIAGI na pasta do Cliente com o seguinte caminho “04 comercialização/10 Clientes/ Pasta com designação do Cliente / .....” na pasta do Cliente “v

Na prestação de Serviços de Formação Profissional em Organizações (Intraempresa) os dados caracterizadores do Serviço de Formação, como sejam Programa de Formação, Formas de Organização, condições logísticas, planeamento e realização, adequação dos recursos inicialmente planeados, são previamente reavaliados, ajustados se necessário e validados pela Coordenação pedagógica e Cliente.

### **I – Monitorar fornecimento do serviço ao Cliente**

Os dados de monitorização do fornecimento do serviço-produto, referentes às suas principais etapas de fornecimento, são registados no documento I10.07-E – Monitorização de Consultas e Propostas de fornecimento de Serviços.

Com a adjudicação da proposta serão desenvolvidos os seguintes procedimentos para efeitos de monitorização do fornecimento do serviço:

1. Será dado conhecimento por email da adjudicação da proposta ao Dep. Administrativo Financeiro para efeitos de monitorização dos valores das propostas adjudicadas em curso que registará no programa de gestão (GESFaturação) uma fatura em versão rascunho para dessa forma ter uma visão e controlo da previsão da facturação.

2. Em simultâneo é também dado conhecimento ao Secretariado Administrativo da data acordada para o fornecimento do serviço, para que em seguida sejam agendadas e calendarizadas todas as tarefas inerentes ao fornecimento do serviço no calendário do Outlook com o conhecimento de todos os elementos equipa.
3. Semanalmente (Semana N) é realizada uma reunião, coordenada pelo responsável do P10 e com todos os Responsáveis pela Coordenação do Fornecimento do Serviço, onde são avaliados:
  - a. Os serviços em curso de realização o seu grau de execução e o seu nível de conformidade com o planeado e contratualizado
  - b. Necessidades de se tomar medidas para garantir a entrega dos serviços planeados e em execução
  - c. Quais os serviços - produtos programados para a semana N e N+1.
  - d. Avaliação de riscos e requisitos a serem cumpridosNesta reunião ter-se-á como referência os registos da calendarização da prestação de serviços realizado no calendário do Outlook criado par o efeito

O Responsável pela Coordenação do Fornecimento do Serviço acompanhará o fornecimento do serviço e avaliará com a frequência adequada, se o serviço está a ser fornecido de acordo com as expectativas e requisitos estabelecidos e prestará informações na reunião semanal

No fim da prestação do serviço, o Responsável pelo Coordenação do Fornecimento do Serviço:

- Informará por email o Dep. Administrativo Financeiro da conclusão do fornecimento do serviço para efeitos de proceder à respetiva faturação
- Contactará o Cliente para recolher a opinião sobre o modo como o serviço foi fornecido, procurando perceber a sua satisfação e identificar oportunidades de melhoria.

## **J – Faturar e gerir controlo de liquidação**

A Secretariado Administrativo STA ou o Dep. Administrativo Financeiro faturará de acordo com as condições contratualizadas, e de acordo com os dados disponibilizados pelo responsável pelo fornecimento do serviço.

Das faturas emitidas uma cópia será arquivada no servidor no endereço C:\Users\fmprvi\Giagi - Consultores em Gestão Industrial, Lda\Servidor\_Giagi - Documentos\05 Gestão Negócio-Operacional GIAGI\00 Gestão Operacional GIAGI\001 Faturação”. O Dep. Administrativo Financeiro assegurará o controlo da liquidação das faturas, relançando os Clientes sempre que o prazo de liquidação esteja vencido. O controlo das faturas por liquidar será feita através de informação disponibilizada no programa de faturação “ Gesfaturação”

## **L- Avaliar resultados da Atividade de Promoção e Comercial**

Quadrimestralmente será feito uma avaliação pelo responsável do P10 sobre as atividades comerciais e de promoção desenvolvidas, tendo como referência entre outros:

- Os objetivos e suas metas traçadas para o P10
- O volume de consultas ocorridas e propostas adjudicadas

- Análise das causas potenciais de não adjudicação das propostas do GIAGI e definição de ações com vista a melhorar o rácio de propostas aceites sobre as propostas apresentadas.
- Evolução do desenvolvimento de novos produtos e ou melhoria, atualização dos produtos standard
- Novas oportunidades de negócio e Iniciativas de promoção a desenvolver

### **5- Gerir modificações ao contrato**

Caracterizar a alteração a efetuar, que pode ser da iniciativa do Cliente ou GIAGI. Envolver as partes e avaliar da viabilidade do pedido de alteração. Elaborar revisão à proposta, formalizar claramente as alterações e os requisitos alterados e enviar ao cliente para sua apreciação.

Se a proposta não for aceite pelo Cliente manter as condições iniciais do contrato

Se o cliente aceita a proposta, formalizar por escrito as condições contratuais.

O Gestor do Cliente deve informar formalmente os intervenientes no fornecimento do serviço das alterações efetuadas ao mesmo, e confirmar qua as mesmas foram compreendidas e integradas nos requisitos de fornecimento. Quando a comunicação for processada por email o Gestor de Cliente deve confirmar que o mesmo foi recebido.

A proposta revista será numerada conforme o estabelecido na INS10.0.0, ou seja com o mesmo código da proposta inicial, acrescida de um dígito que caracteriza o índice da revisão. Assim a estrutura do código será: XXX.YY.ZZ.K. O dígito “K” indica o número de revisão da proposta e é atribuído sequencialmente.

### **6- Gerir Propriedade de Cliente**

Sempre que o GIAGI tenha necessidade de utilizar recursos classificados como propriedade do Cliente, quer seja em formato de dados ou suporte físico, na preparação das propostas ou no fornecimento do serviço, esta propriedade será gerida e utilizada garantindo que será:

- Assegurada a confidencialidade requerida
- Manuseada e utilizada de modo a não alterar a sua conformidade
- Devolvida quando não seja necessário, ou destruída com autorização do Cliente
- Obtida prévia autorização para efeitos de disponibilização a terceiros

### **7- Gerir Reclamações de Clientes**

Sempre que ocorram reclamações de Clientes atuar-se-á de acordo com o descrito do P30 – Melhoria. O responsável do P10 acompanhará todas atividades de gestão das reclamações de Clientes, desde a receção da reclamação, sua análise inicial para a definição das medidas de correção e posterior análise de ações de corretivas e de definição e implementação das ações e respetiva avaliação da eficácia das mesmas.

Sempre que os Gestores de Clientes, Coordenadores de Projeto, Formadores, Consultores, Colaboradores de Suporte Técnico e administrativo, na sua relação com o Cliente Identifiquem situações que indiciem potencial ocorrência de não qualidade ou sugestão de melhoria, devem formalizar esse registo em formato de email e enviar para o responsável do P30.

	PROCEDIMENTO	<b>P10.0</b>
	<b>Promoção e Comercialização</b>	Edição 4 Data 10/01/2025

## 8 – Intervir em parceria

No âmbito da sua estratégia de desenvolvimento do negócio, as intervenções do GIAGI de fornecimento de serviços podem ser integradas com outros parceiros, reforçando assim a capacidade para apresentar soluções mais verticais e horizontais em termos de valências e competências

Para cada intervenção haverá uma definição prévia do formato do fornecimento do serviço, onde se clarificará a constituição da parceria junto do Cliente e onde são determinadas o âmbito de intervenção e as responsabilidades de cada um dos atores da parceria.

Nesta abordagem será definido:

- A entidade fornecedora responsável pelo fornecimento do serviço perante o Cliente e o Interlocutor por essa responsabilidade
- Âmbito de intervenção de cada uma das partes da parceria
- Responsável pelo planeamento da intervenção e pela sua monitorização
- Procedimentos de faturação dos serviços prestados e liquidação dos valores de remuneração das atividades desenvolvidas por cada uma das partes

## 9 – Anexos

INS10-01 – Codificação dos Processos de Consulta

I10.01-E – Dados Para Novos Produtos

I10.04-E – Análise de Contrato - dados

I10.05-E – Lista de Produtos Standard

I10.07-E – Monitorização de Propostas e de fornecimento de Serviços

I10.08-E – Tabela de preços

## 10. Lista de Edições

Edição	Descrição da Alteração	Data
1	Descrição Completa do Procedimento	04-01-2016
2	Alterar modo de elaboração do temo de aceitação	30-01-2019
3	Alterar forma de monitorar fornecimento do serviço ao Cliente	23-01-2024
4	Revisão Global do procedimento do P10	10-01-2025