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 actividades 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.
- 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 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, explicita 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

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

4 – Descrição do Processo – Promoção e Comercialização
4.1 – Macrocartografia do Processo

Elementos de Entrada

- Mercado e Clientes
- Entidades legisladoras e normativas
- Organismos Administração Central e Local
- Entidades detentoras de conhecimento
- Processos da Organização
- Fornecedores
- Parceiros

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

Principais Atividades

- Identificar e avaliar novas e potenciais necessidades, Mercado - Clientes
- Promover marca e serviços
- Analisar consultas – avaliar interesse e capacidade de fornecimento
- Decidir sobre desenvolvimento de novo produto
- Consolidar dados e requisitos sobre Serviço Técnico
- Consolidar dados e requisitos sobre o Serviço de Formação Profissional
- Elaborar proposta de fornecimento do serviço
- Apresentar e acordar condições técnicas e comerciais de fornecimento
- Monitorar fornecimento do serviço ao Cliente
- Faturar e gerir controlo de liquidação
- Gerir modificações ao contrato
- Gerir propriedade de Cliente
- Gerir Reclamações de Clientes
- Intervir em parceria
- Avaliar resultados da atividade de Promoção e Comercial

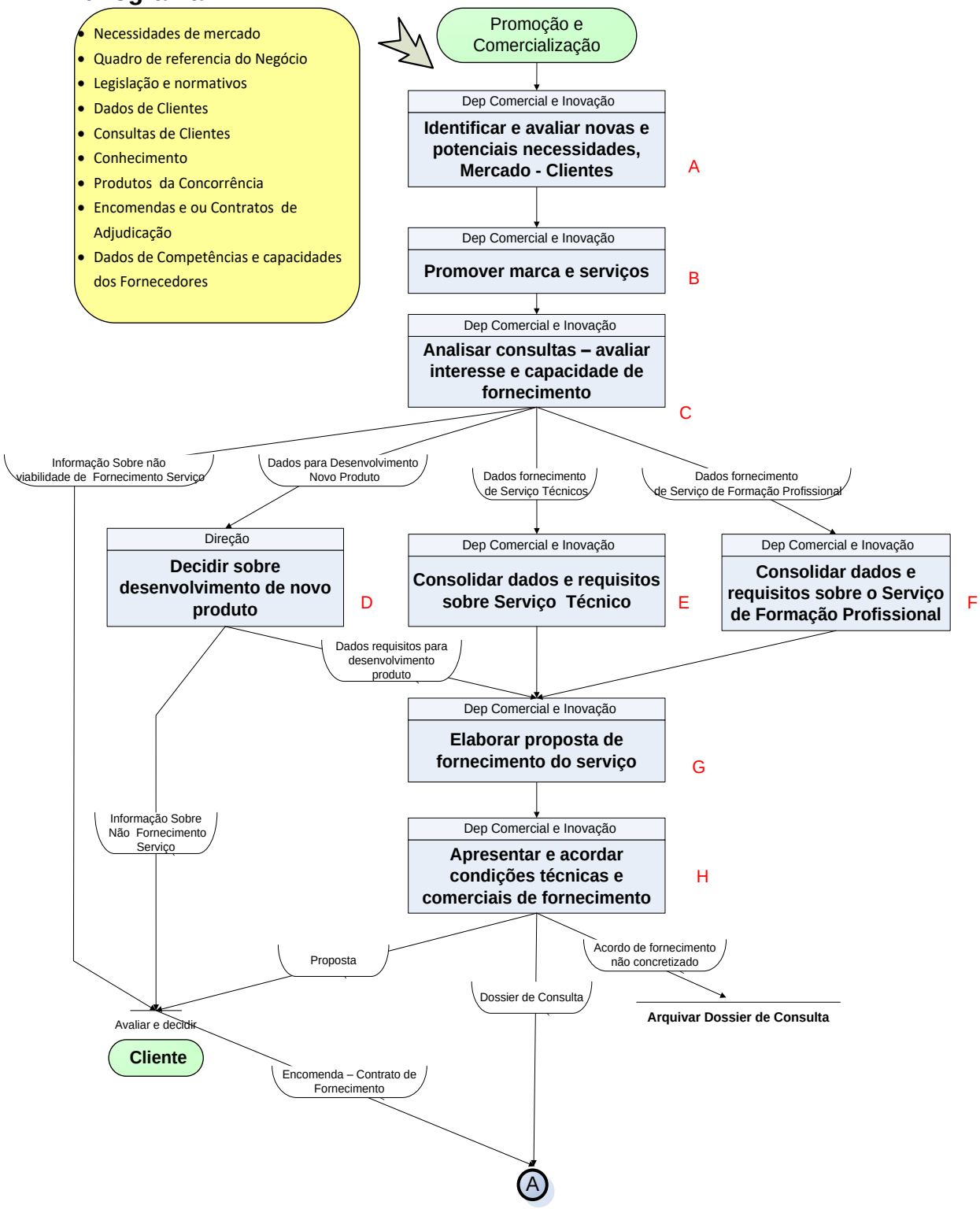
Elementos de Saída

- Meios Promocionais
- Propostas para fornecimento de Serviços
- Dados e requisitos para desenvolvimento de novos produtos
- Dossier de Consulta
- Contratos de Adjudicação validados
- Faturas enviadas
- Meios de faturas liquidadas
- Resultados da atividade Comercial
- Alterações ao contrato
- Protocolos de parceria

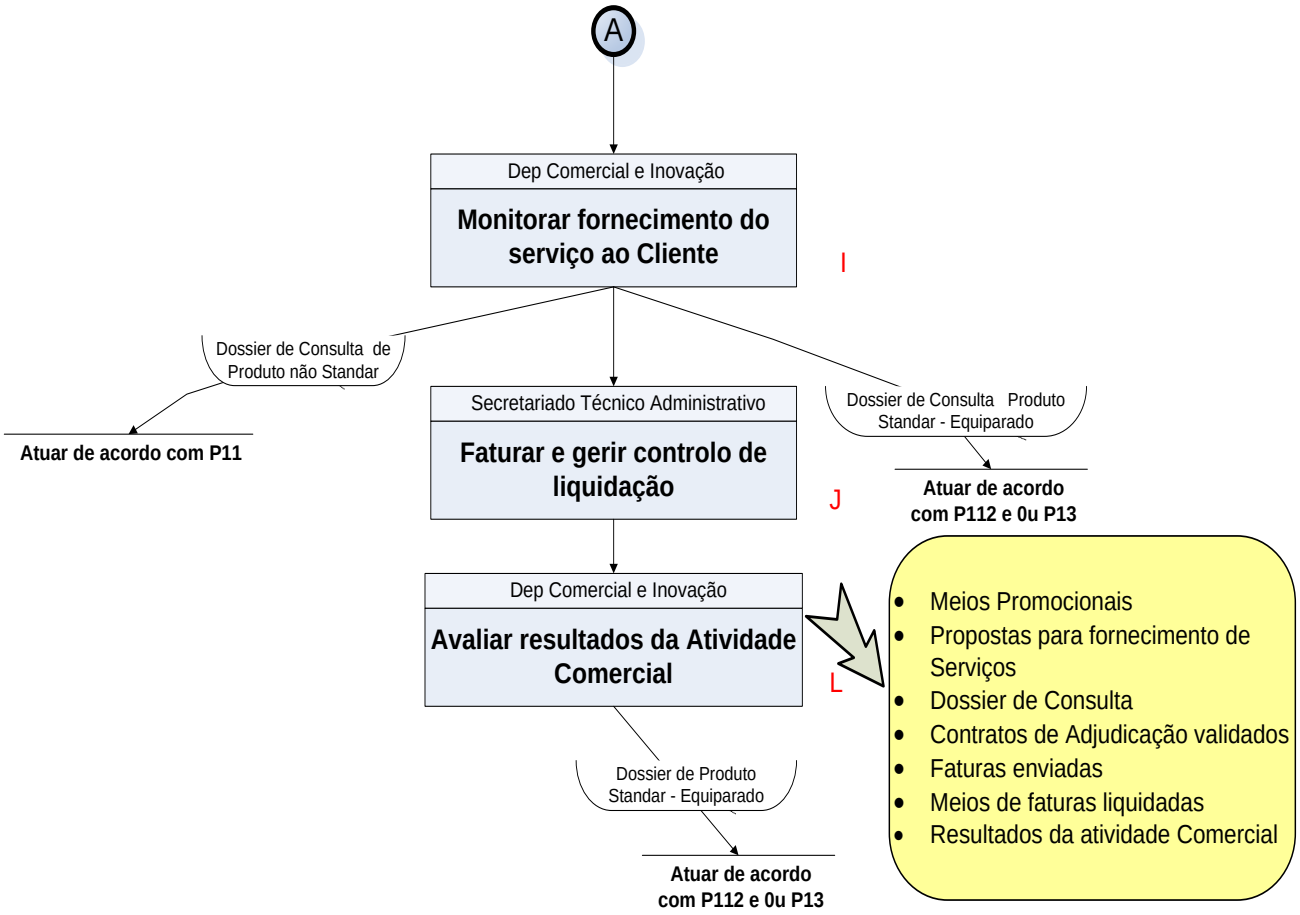
- Clientes
- Fornecedores
- Processos da Organização
- Parceiros

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

4.2– Fluxograma



Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado



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 Técnico 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.
A Carteira dos Clientes a serem geridos pelos " Gestores de Clientes" está estabelecida no documento " Gestão de Contactos Clientes – GIAGI " – Servidor -04 Comercialização

B – Promover marca e serviços

A promoção da marca e dos serviços disponibilizados pelo GIAGI é feita através da sua plataforma www.giagi.pt na WEB e nas redes sociais – Facebook e Linkedin
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 do documento I10.02.E- Apresentação da Empresa e para cada produto é elaborado um documento onde são apresentadas as características do serviço e metodologias de fornecimento - I10.03-E.

A oferta formativa é divulgada de uma forma clara e detalhada na plataforma www.giagi.pt nos formatos:

- Portfólio global das propostas formativas
- Plano de formação (normalmente quadrimestral)
- Ações agendadas
- Cursos em destaque

Para além desta divulgação, regularmente são envidas Newsletter através da plataforma do GIAGI e por email .

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 para "Produtos Equiparados a Standard" e " Produtos não Standard", são formalizados no documento I10.04 – E Análise de Contrato - Dados
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, estatuários 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

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

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

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

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, currícula 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 atividade A do ponto 4.3 do procedimento P13.0

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

- 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 a quando 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

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 no servidor - Directório 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 Dossier de Consulta " com a designação do código da proposta

O Dossier de Consulta é constituído entre outros por:

Documento
Análise do Contrato – Dados - I10.05-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 consulta são registados no documento I10.07-E – Monitorização Consultas – Propostas a Clientes

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

Deve-se manter o estado actualizado em que se encontra a Consulta-Proposta

	Estado
AE	Aguarda Envio Proposta
AD	Aguarda Decisão
NA	Não Adjudicada
AJ	Adjudicada
AR	Adjudicada aguarda Realização
RE	Realizada
EN	Em curso de Realização

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

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.

Na prestação de Serviços de Formação Profissional em Organizações (Intra-Empresa) 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

O Gestor de Cliente acompanhará o fornecimento do serviço e avaliará com a frequência adequada se o serviço está e, ou foi fornecido de acordo com as expectativas e requisitos estabelecidos. Manterá com o responsável do fornecimento do serviço uma comunicação continuada de modo a ter a informação adequada sobre o modo como está a decorrer o fornecimento do produto.
No fim da prestação do serviço, o Gestor de Cliente contactará o Cliente para recolher a opinião sobre o modo como o serviço foi fornecido, procurando percecionar a sua satisfação e identificar oportunidades de melhoria.

J – Faturar e gerir controlo de liquidação

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

Das faturas emitidas. a 3ª cópia será arquivada em dossier " Faturas Emitidas". O STA 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 PHC.
Sempre que um fatura seja liquidada, será emitido um recibo, cuja cópia será arquivada no dossier " Faturas Emitidas", junto à cópia da fatura, respetiva. Será feita menção " Pago" na 3º cópia a fatura arquivada.

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 referencia entre outros:

- Os objetivos e suas metas traçadas para o P10

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

- O volume de consultas ocorridas e propostas adjudicadas
- Evolução do desenvolvimento de novos produtos e ou melhoria, actualização 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 processado por email o Gestor de Cliente deve confirmar que o mesmo foi recebido.
A proposta revista será numerada com o mesmo código da proposta inicial, acrescida de um dígito que caracteriza o índice da revisão. Assim e estrutura do código será: XXX.YY.ZZ.K. Como foi referido, os primeiros sete dígitos advém da INS10.0.01; 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 da 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.

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 responsabilidade 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
I10.02-E – Apresentação da Empresa
I10.03-E – Características do Serviço e Metodologias de Fornecimento
I10.04-E – Análise de Contrato - dados
I10.05-E – Lista de Produtos Standard

I10.07-E – Monitorização de Consultas – Proposta a Clientes
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

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado