



**INSTITUTO
FEDERAL**
Pernambuco



PROPOSTA COMERCIAL

Mapeamento e Otimização dos processos
Projeto A.C.E. Consultoria + IFPE



Falta de documentação e clareza de papéis



Conhecimento centralizado nas pessoas



Baixa digitalização e aderência tecnológica



Subutilização do sistema e outras tecnologias

POR QUE A A.C.E. É A ESCOLHA CERTA?

Há **32 anos**, a A.C.E. transforma desafios em **soluções inovadoras** que impulsionam o crescimento dos negócios de forma sustentável.



83 projetos realizados em 2024 | **90%** dos nossos clientes são **promotores**



Equipe **multidisciplinar**



Parcerias com grandes instituições:



abrasel

VISAGIO

PortoDigital

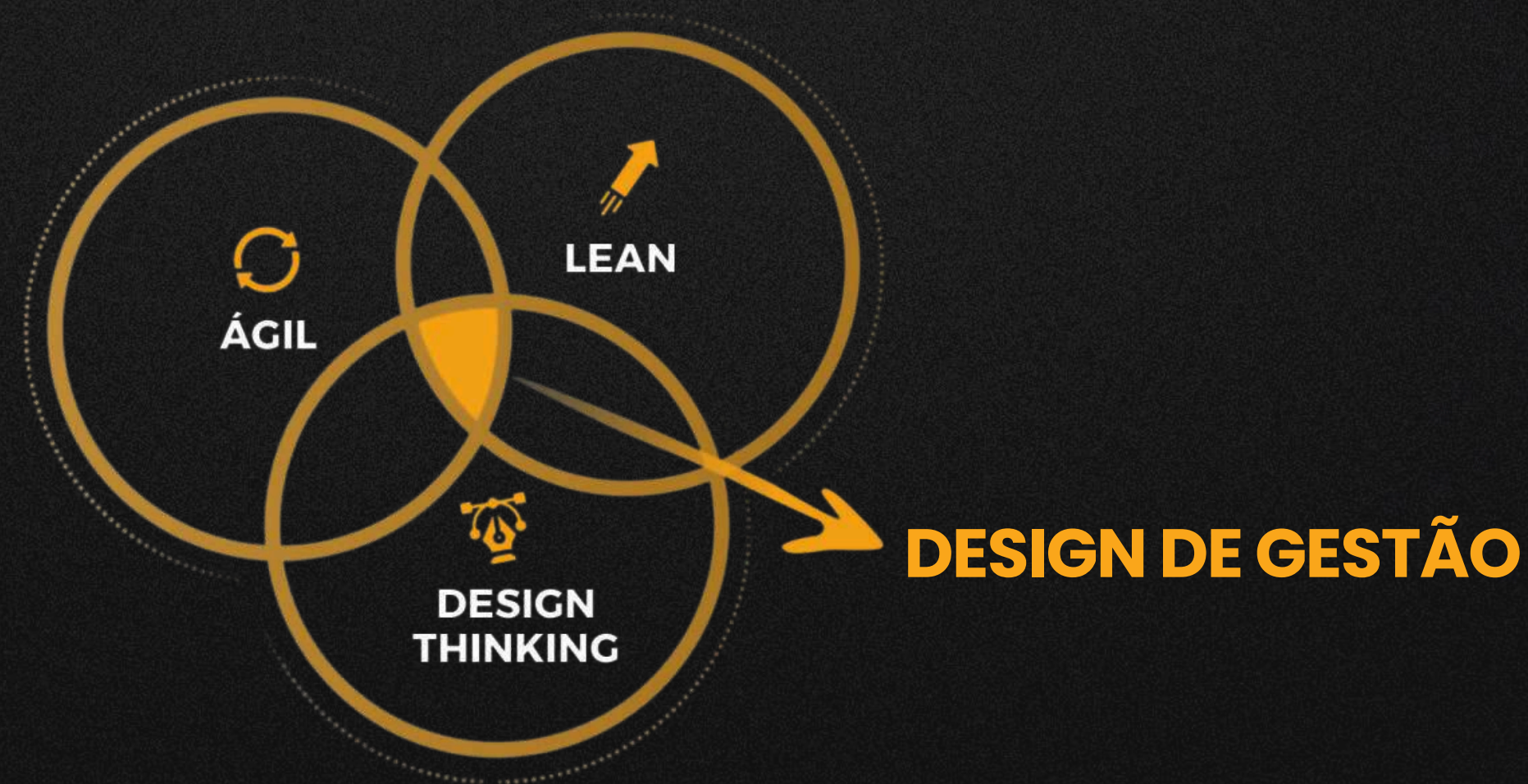
UFPE: **Top 1** Universidade do Nordeste (THE)



METODOLOGIA DE EXECUÇÃO



A execução do projeto será pautada na metodologia Design de Gestão que une três abordagens essenciais: Ágil, garantindo **entregas rápidas** e adaptáveis; Design Thinking, focado na experiência do cliente e na prototipagem de soluções desejáveis; e Lean Startup, priorizando validação e ajustes com o mercado. Juntas, essas metodologias formam um modelo estratégico que equilibra execução, inovação e viabilidade.





ETAPAS DO PROJETO



AMBIENTAÇÃO



MAPEAMENTO DOS
PROCESSOS



OTIMIZAÇÃO DOS
PROCESSOS



ACOMPANHAMENTO &
AUDITORIA

TEMPO DE PROJETO: 11 MESES

AMBIENTAÇÃO



Workshop com a diretoria

- Apresentação dos métodos de trabalho
- Entendimento macro de prioridades, desafios e objetivos de cada área



Entrevista com gestores e líderes das áreas

- Entender a visão de cada líder sobre o andamento da área no IFPE, sobre os fluxos de trabalho, maturidade das áreas, dia a dia, tomada de decisão, indicadores que são analisados, plataforma de ERP (FUAP) e etc.



Construção e aplicação de formulário

- Levantamento de processos
- Construção de árvore de processos



Construção de Gap Analysis

- Compila os gargalos de processos, pessoas e de gestão como um todo e direcionando possíveis planos de ação



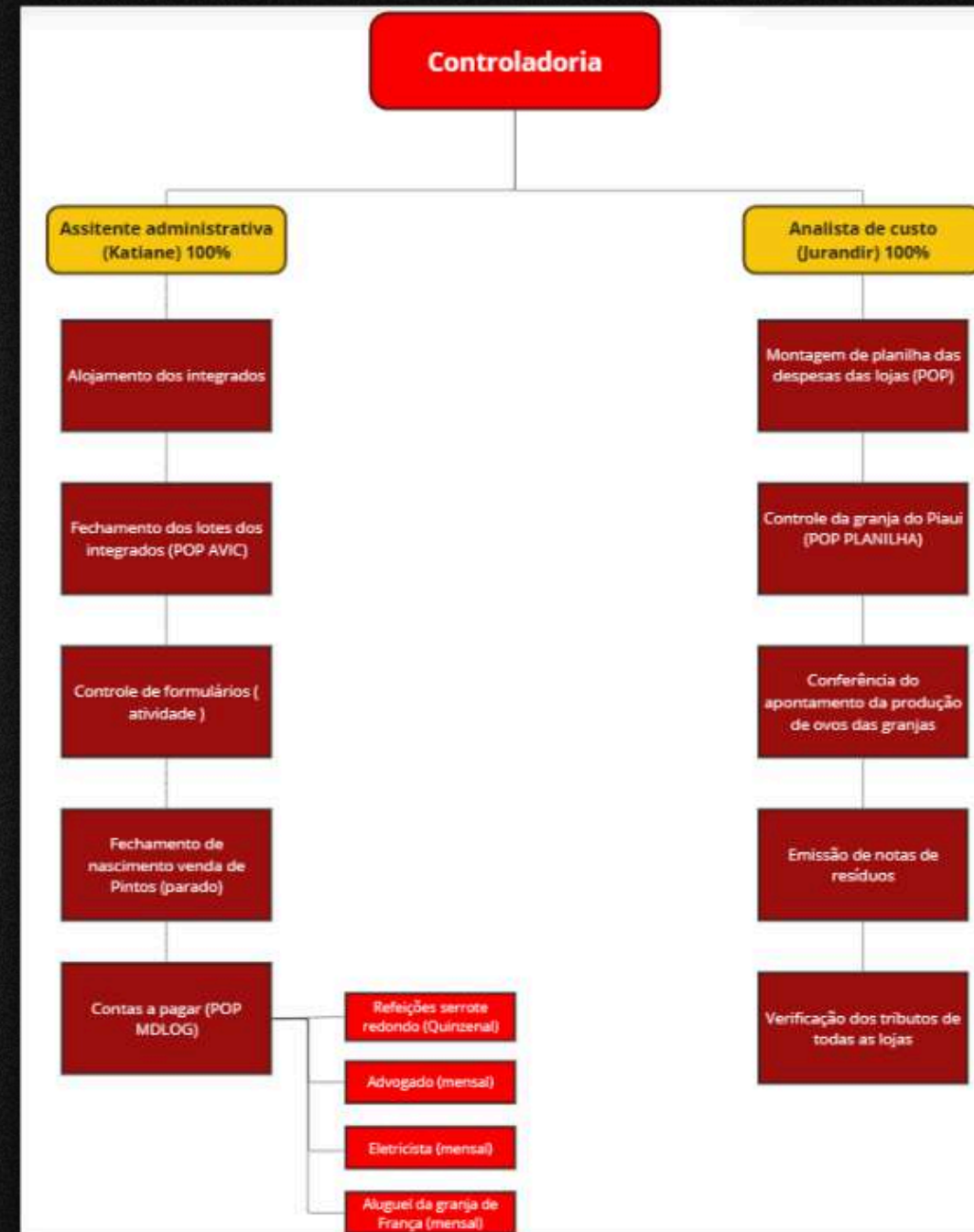
Plano de execução do projeto

- Definindo prioridades, abordagens que serão utilizadas
- Planos de ação para a execução do projeto
- Cronograma detalhado

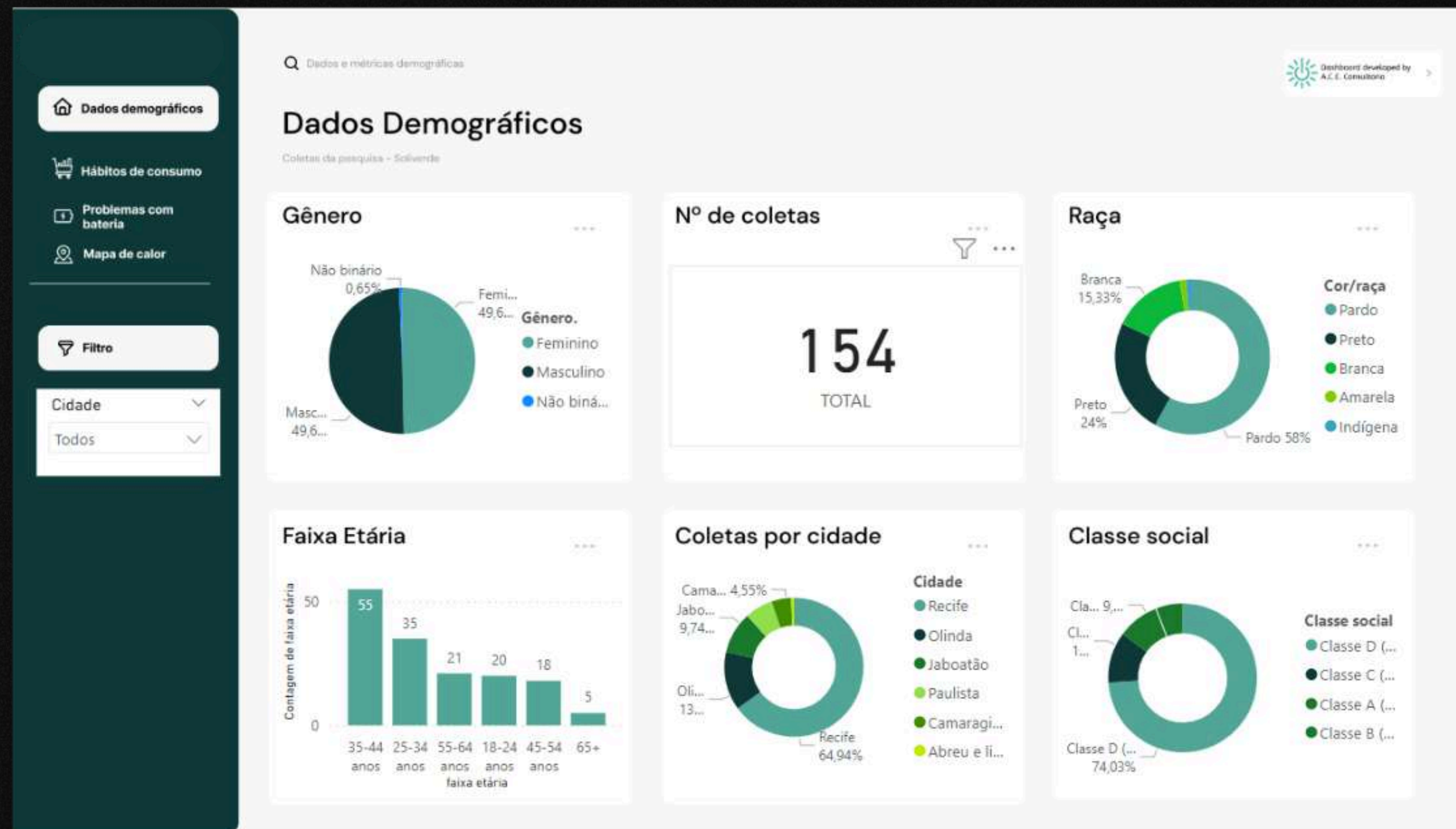
AMBIENTAÇÃO

- **Dashboard de acompanhamento de processos**
 - Processos coletados
 - Progresso do projeto
 - Filtros por área
- **Videoaula explicativa acerca de gestão de processos**
 - Diferenciação entre processos, procedimentos, atividades, etc.
 - Entendimento acerca do trabalho que será feito
- **Formulário de teste de conhecimento acerca de processos**
 - Visando assegurar que os conhecimentos transmitidos sejam aplicados e compreendidos

EXEMPLO DE ÁRVORE DE PROCESSOS



EXEMPLO DE DASHBOARD



EXEMPLO DE GAP ANALYSIS

GAP ANALYSIS

PÁGINA 07

PROBLEMAS MACRO

FALTA DE INDICADORES DAS ÁREAS

A empresa, no momento, encontra-se ausente de **indicadores de desempenho individual** devido **ausência de definição de métricas e metas claras** para medir o desempenho das áreas de produção e atendimento. Isso impossibilita a empresa de avaliar a **performance do colaborador** de forma analítica, o que poderia ser fortemente exercido e claro caso a mesma operasse com indicadores de desempenho assertivos.

CONSEQUÊNCIAS

CURTO PRAZO	MÉDIO PRAZO	LONGO PRAZO
DIFICULDADES EM AVALIAR O DESEMPENHO DAS ÁREAS E IDENTIFICAR POSSÍVEIS PROBLEMAS OU OPORTUNIDADES DE MELHORIA	FALTA DE DIRECIONAMENTO E DIFICULDADE EM TOMAR DECISÕES BASEADAS EM DADOS CONCRETOS	ESTAGNAÇÃO DO CRESCIMENTO DA EMPRESA
FALTA DE VISIBILIDADE SOBRE QUAIS ÁREAS ESTÃO ALCANÇANDO SEUS OBJETIVOS E QUAIS ESTÃO COM BAIXO DESEMPENHO	PLANEJAMENTO DE METAS E OBJETIVOS INEFICIENTE	COLABORADORES COM ESTACIONAMENTO INTELLECTUAL NA EMPRESA

CURTO PRAZO: Com a ausência de objetivos e métricas para as áreas, torna-se um trabalho muito mais difícil e subjetivo avaliar o desempenho dos colaboradores, pois estes não possuem indicadores quantitativos para serem monitorados, além de se basearem sobre estes mesmos.

MÉDIO PRAZO: Uma vez que as áreas podem não ter informações suficientes para identificar tendências, fica mais difícil elaborar estratégias e tomar medidas corretivas de forma oportuna.



GAP ANALYSIS

PÁGINA 08

PROBLEMAS MACRO

CURTO PRAZO: Um processo de onboarding mal estruturado pode resultar em baixa produtividade dos novos colaboradores. Sem uma orientação adequada, eles podem levar mais tempo para se adaptar às suas funções e entender suas responsabilidades. Isso pode levar a erros, retrabalho e falta de eficiência.

MÉDIO PRAZO: A falta de um processo de onboarding adequado pode causar descontentamento nos novos funcionários, fazendo com que se sintam desvalorizados e desengajados com a empresa. Isso pode levar a uma alta rotatividade, já que eles podem buscar oportunidades em empresas que oferecem uma melhor integração e suporte aos novos membros da equipe.

Além disso, esse problema faz com que os colaboradores, principalmente no início, se encontrem desalinhados aos processos da empresa, podendo apresentar dificuldades em se relacionar com os clientes, nas técnicas de montagem e na produção dos pratos, por exemplo. Além disso, o funcionário, pela falta de alinhamento, pode herdar costumes e práticas que não são condizentes com as da empresa, causando uma fissura na harmonia do ambiente de trabalho.

LONGO PRAZO: Um processo de onboarding mal estruturado pode resultar em uma falta de conhecimento institucional dos novos funcionários. Isso pode levar a lacunas no entendimento da cultura organizacional, dos processos internos e das boas práticas. Além disso, a falta de um processo de desenvolvimento interno pode limitar as oportunidades de crescimento e retenção de talentos, bem como uma queda na qualidade do serviço oferecido por esse colaborador.

FALTA DE METAS INDIVIDUAIS

Ao decorrer das entrevistas, foi identificada a falta de metas individuais para cada área competente da empresa, no que pode impactar de forma direta tanto no **desempenho individual quanto em grupo**. A empresa pode não ter um **sistema estruturado para definir e comunicar metas individuais** para os funcionários, além de que podem se sentir **desmotivados e prorrogando atividades** que demandam uma rápida execução.



GAP ANALYSIS

PÁGINA 12

PROBLEMAS MACRO

FALTA DE COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

A empresa pode não ter uma cultura de comunicação eficaz, ou não priorizar a transparência e o diálogo aberto. Logo, essa problemática causa tensões e conflitos internos os quais são originários pelo uso de linguagens agressivas, falta de transparência e escuta ativa, resultando em um ambiente de trabalho com disputas, ruídos e ressentimentos.

CONSEQUÊNCIAS

CURTO PRAZO	MÉDIO PRAZO	LONGO PRAZO
MAL-ENTENDIDOS E ERROS DE COMUNICAÇÃO	DESALINHAMENTO ENTRE AS EQUIPES	CLIMA DE DESCONFIANÇA E FALTA DE COLABORAÇÃO
PEDIDOS ERRADOS, PRAZOS NÃO CUMPRIDOS E INSATISFAÇÃO DOS CLIENTES	DECISÕES TOMADAS COM BASE EM INFORMAÇÕES INCOMPLETAS	AUMENTO DA ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS E DIFICULDADES NO RECRUTAMENTO E RETENÇÃO DE TALENTOS

CURTO PRAZO: A falta de comunicação assertiva pode levar a mal-entendidos e erros de comunicação. Isso pode resultar em pedidos errados, prazos não cumpridos e insatisfação dos clientes. Além disso, os funcionários podem sentir-se desorientados e ter dificuldade em realizar suas tarefas com clareza e eficiência.

MÉDIO PRAZO: A falta de uma comunicação eficaz pode causar desalinhamento entre as equipes e dificuldade em colaborar. Sem uma troca clara de informações, os processos podem enfrentar atrasos, as decisões podem ser tomadas com base em informações incompletas e os problemas podem não ser resolvidos de forma eficiente. Isso pode prejudicar a produtividade e a eficácia geral da empresa.

LONGO PRAZO: Essa falta de comunicação pode ocasionar um clima de desconfiança a longo prazo, já que medidas corretivas não foram tomadas para reverter ou perceber a situação e com isso um aumento na rotatividade dos funcionários e dificuldade de retenção de talentos.



MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

- **Entrevista com os colaboradores de cada área no modelo top-down**
 - Entendimento dos fluxos de trabalho, ritos e rotinas, ferramentas, gargalos, avenidas de crescimento, grau de digitalização e aderência tecnológica
- **Desenho dos processos e macroprocessos atuais em fluxogramas e SIPOCs**
 - Detalhamento dos fluxos de trabalho
 - Análise de gargalos e pontos de melhoria nos mesmos
- **Imersão no sistema erp FUAP**
 - Análise de funcionalidades usadas atualmente
 - Subutilizações
 - Oportunidades de otimização do seu uso
- **Reuniões de validação dos processos com os gestores das áreas**
 - Análise dos processos
 - Identificação dos processos com maiores gargalos
 - Definição dos processos a serem digitalizados, otimizados ou documentados

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

- **Análise e definição de indicadores (com o foco na adequação à nova plataforma) nos diferentes níveis organizacionais**
 - Estratégico
 - Tático
 - Operacional

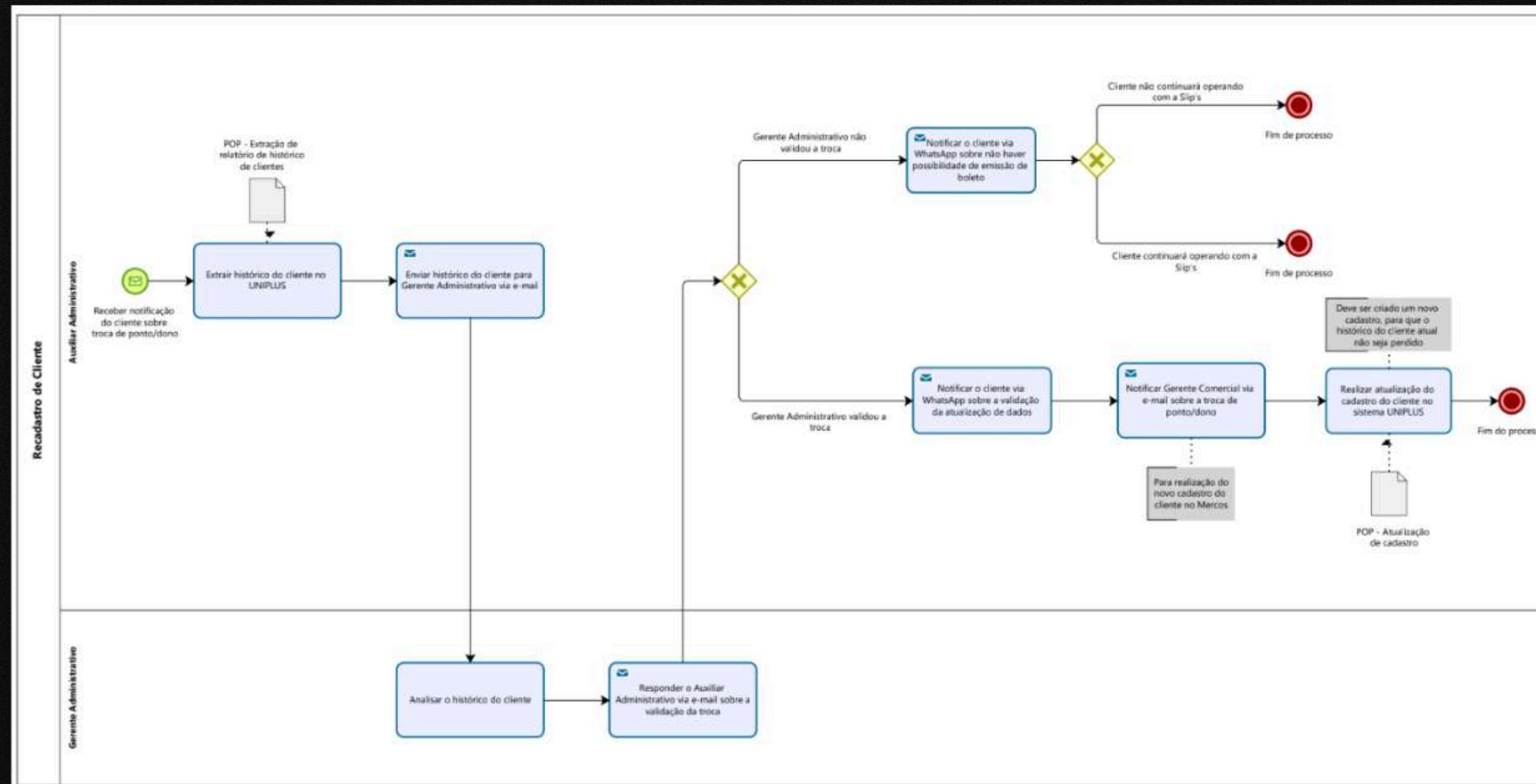
- **Construção de documento de Gap Analysis compilando os pontos analisados**
 - Gargalos divididos nos diferentes níveis organizacionais (estratégico, tático e operacional)
 - Avenidas de crescimento
 - Planos de ação
 - Quick wins
 - Priorização de ações

- **Reunião de validação parcial**

EXEMPLO DE SIPOC

DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO			Nome do Processo: Preparação	
			Gestor do Processo: Operador nível 1 - Operador de Crutcher	
LEIS, NORMAS, POLÍTICAS...		OBJETIVO DE PROCESSO	INDICADORES	
BPF BPF - RDC 47 e 48 Especificações do processo		Transformar sabão base em sabão pasta	Perda de insumos da fórmula* EFT* Monitoramento de vapor	
ORIGEM	ENTRADAS	ETAPAS PROCESSO	SAÍDAS	DESTINO
Tacho 10 ou 11	Sabão base	EVENTO INICIAL: Monitoramento do vapor Ligar sistemas (Crutcher) Inserção de aditivos	Sabão pasta	Tacho 1 ao 5 (condição ideal do processo)
ATORES ENVOLVIDOS		SISTEMAS / INSTRUMENTOS		
Operador 1		Crutcher Balança Bomba dosadora Vapor Balões		

EXEMPLO DE FLUXOGRAMA



OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS

- **Definição de processos padronizados e otimizados**
 - Quais irão ser otimizados
 - Quais não irão se alterar
- **Reunião com o ponto focal e os gestores de cada área**
 - Definir quais processos serão integrados ao sistema
 - Quais não serão integrados
- **Desenho dos processos no formato ideal em Fluxogramas, POPs e SIPOCs TO BE, atrelados aos seguintes pontos:**
 - Ferramentas
 - Indicadores
 - SLAs
 - Interfaces
- **Reunião de validação com o ponto focal e os gestores das respectivas áreas**
- **Manual de cargos**
 - Ritos e rotinas
 - Processos
 - Responsabilidades
 - Indicadores

OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS



Estruturação de agente de I.A. especializado em processos e gestão do IFPE

- Análise de indicadores
- Direccionamentos de processos
- Direccionamentos estratégicos
- Gestão de conhecimento de todos os entregáveis do projeto



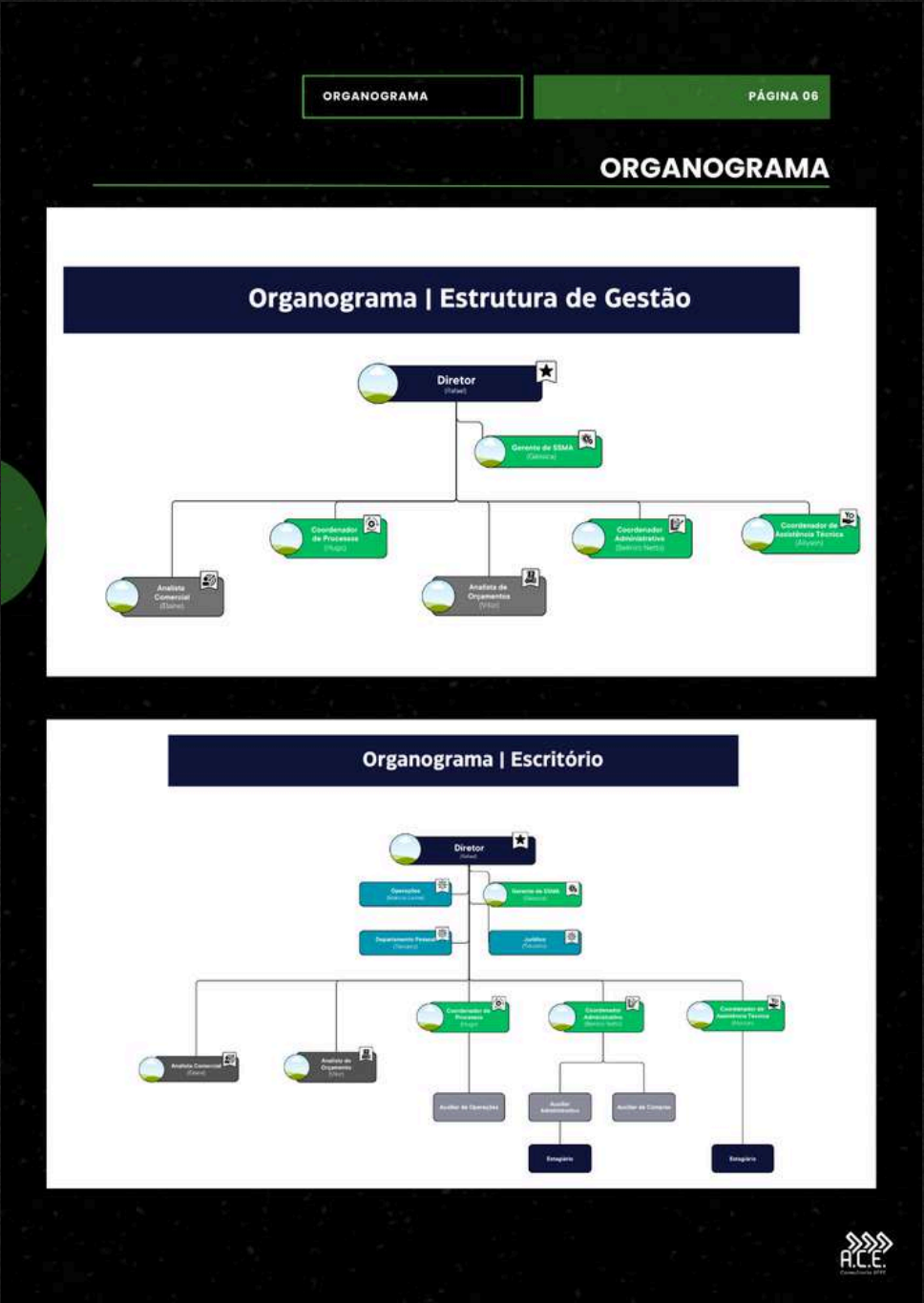
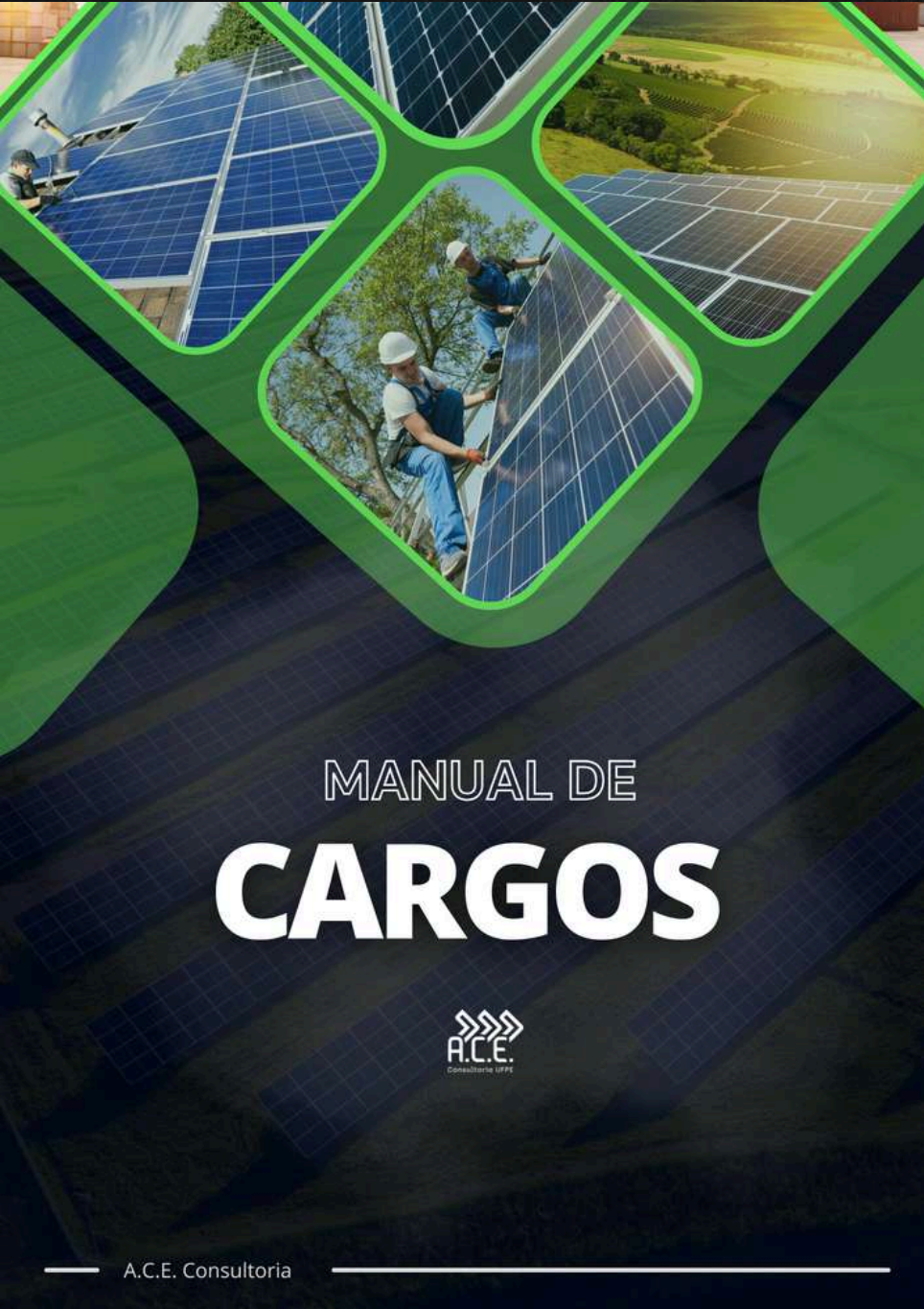
Construção de trilha de treinamento dos novos métodos e ferramentas de trabalho

- I.A
- Plataforma de gerenciamento
- Processos
- Voltado aos gestores



Reunião de entrega final do projeto

EXEMPLO DE MANUAL DE CARGOS



SETOR COMERCIAL

PÁGINA 12

SETOR COMERCIAL

ANALISTA COMERCIAL

O Analista Comercial é responsável por gerenciar e coordenar uma equipe de vendas, garantindo que as metas da área comercial sejam alcançadas e que as estratégias de vendas sejam executadas. O Supervisor comercial desempenha um papel crucial para garantir a organização e controle de dados, fornecendo análises estratégicas para melhorar os resultados da equipe.

RESPONSABILIDADES:

Monitoramento e desempenho dos resultados: Elaborar relatórios de performance da equipe comercial e apresentar à diretoria ou à gerência.

Cumprimento de Metas e Análise de Desempenho: Acompanhar o desempenho individual de cada vendedor, garantindo o cumprimento de metas e prazos estipulados, e repassar os resultados aos diretores ou gerentes para alinhamento estratégico.

Elaboração e Negociação de Propostas Comerciais: Criar propostas comerciais e atuar diretamente nas negociações, desde as mais complexas até as menores, assegurando o fechamento de contratos vantajosos para ambas as partes.

Gestão do Fluxo de Informações Internas: Facilitar a comunicação entre as equipes comerciais e técnicas, garantindo que os contratos estejam alinhados às regulamentações e aos padrões do setor.

Monitoramento e Produção de Conteúdo: Acompanhar redes sociais e sites, criando conteúdos que aumentem a visibilidade da empresa e atraiam novos leads, gerando oportunidades de negócio.

RITOS E ROTINAS:

Revisão de Metas com a Equipe: Realizar reuniões semanais com toda a equipe para avaliar o cumprimento de metas anteriores e definir novas metas, promovendo alinhamento e foco nos objetivos.

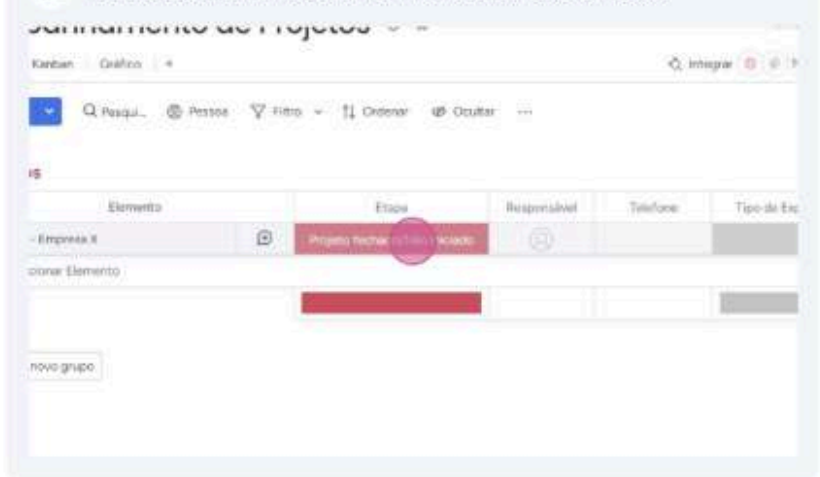
EXEMPLO DE POP

POP - Como criar board de novo cliente

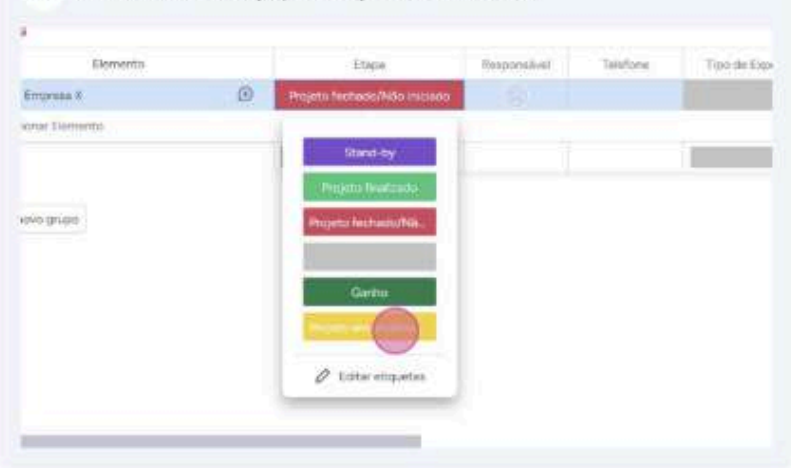


1 Acesse <https://mondayrendercomexs-team.monday.com/boards/5563523829>

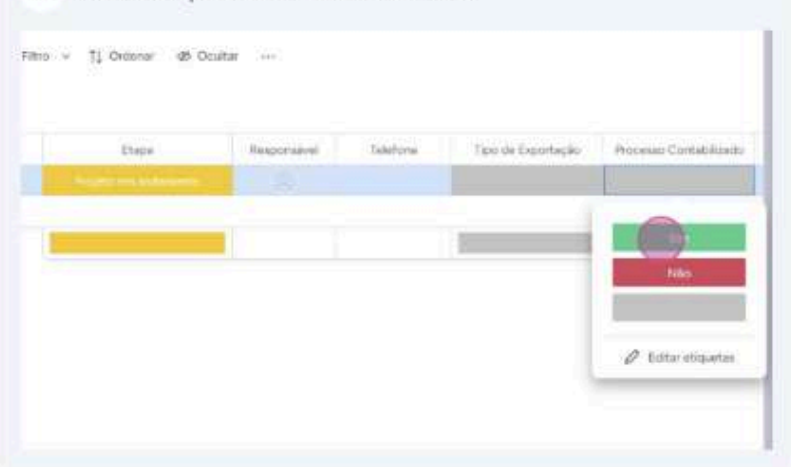
2 Para acompanhar um projeto, ir em "Acompanhamento de Projetos"



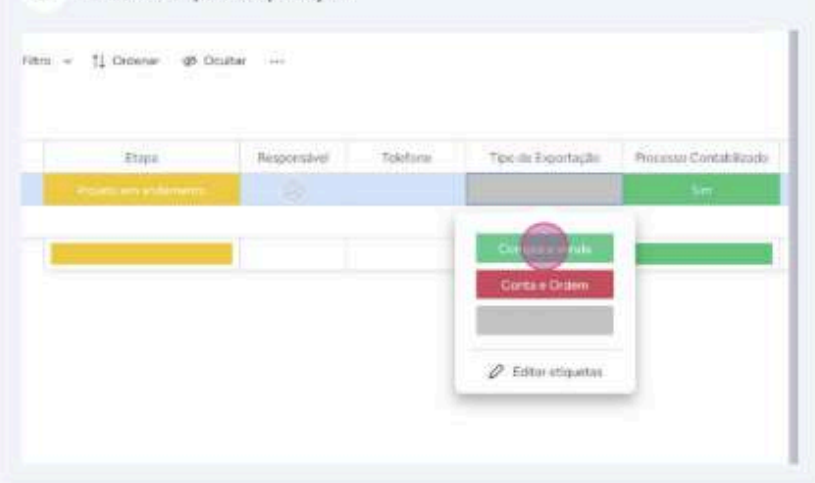
3 Ao iniciar, mudar etapa para "Projeto em Andamento"



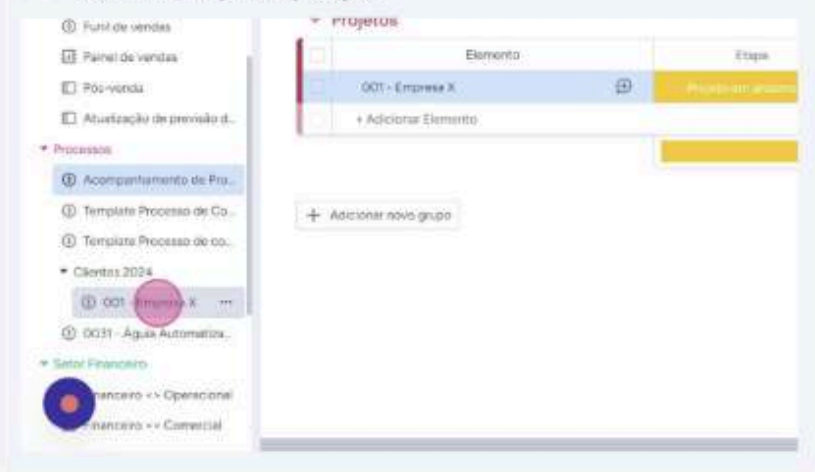
4 Escolha se o processo foi contabilizado ou não.



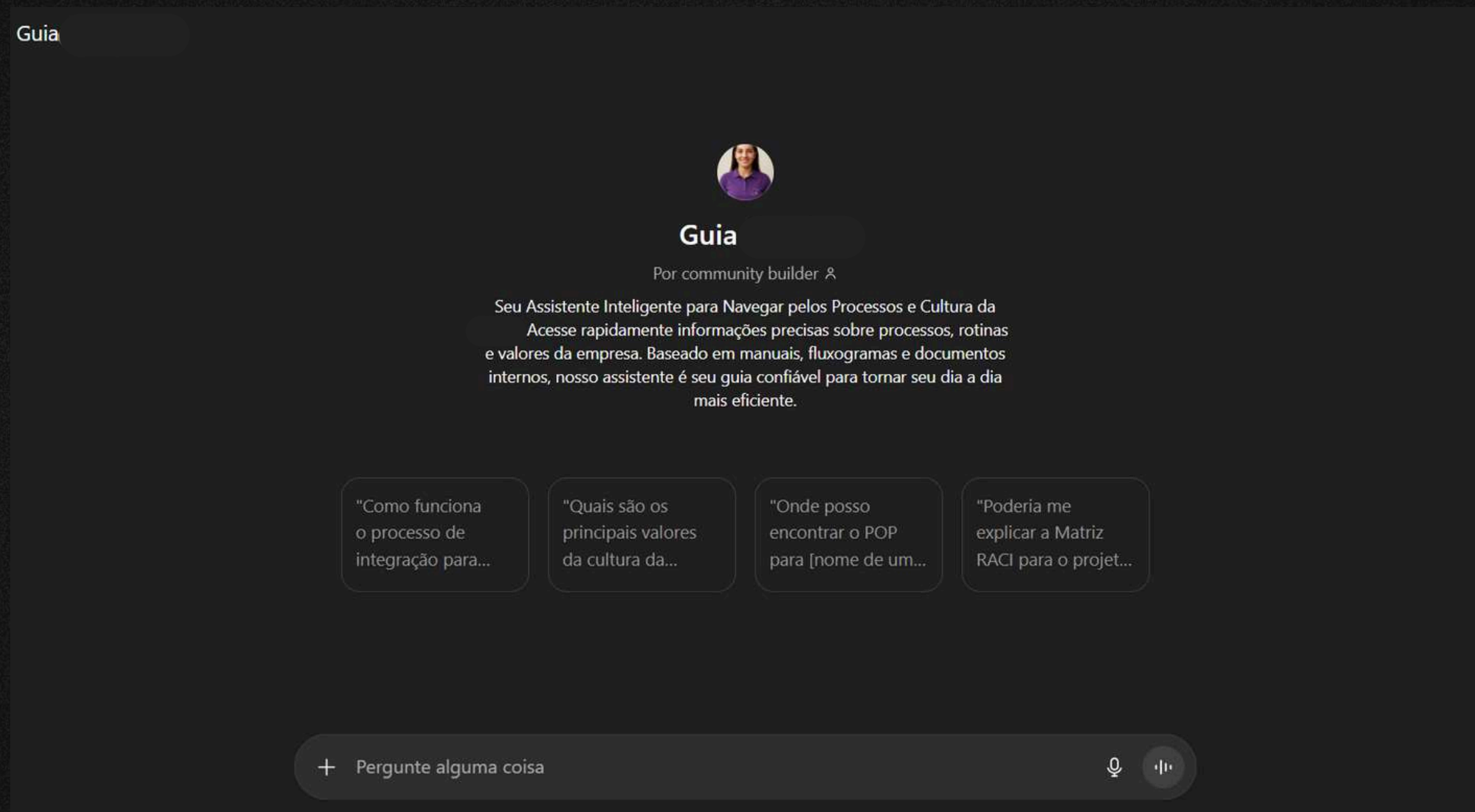
5 Escolha o "Tipo de Exportação".



6 Pronto! Ao escolher, o board de acompanhamento do cliente será criado de acordo com o tipo de exportação.



INTERFACE DO AGENTE DE I.A.



ACOMPANHAMENTO E AUDITORIA DOS PROCESSOS

- **Workshop com gestores e pessoas chave da Reitoria do Recife em relação às construções e mudanças nos fluxos de trabalho**
- **Workshop com gestores e pessoas chave das outras unidades para repasse das construções e mudanças nos fluxos de trabalho**
- **Auditoria com foco na plataforma e coleta de feedbacks**
- **Repasse em relação à adequação dos processos**
- **Construção de Roadmap de auditoria interna dos processos**
 - Como funcionará a auditoria
 - Prazos
 - Recorrência
 - Pontos de análise

PROJETO AMOSTRAL (POC)

(ETAPA BÔNUS)

- **Realização de entrevistas com os colaboradores**
- **Desenho dos processos atuais em fluxogramas**
- **Desenho do macroprocesso da área em SIPOC**
- **Construção de documento de Gap Analysis**
 - Compilando gargalos junto a planos de ação direcionados
- **Construção de agente I.A. especialista nos processos da área**
- **Definição de formatos de entrega padrão para o projeto**

Obs: A etapa tem como objetivo trazer uma amostra dos projetos e entregas a serem realizadas e facilitar a aderência dos colaboradores ao projeto.

GANHOS ESPERADOS



Documentar e padronizar os processos do administrativo do IFPE



Aumentar o nível de digitalização e aderência à tecnologia na gestão do IFPE, integrando o uso de I.A. e do sistema ERP



Maximizar a produtividade e a governança dos processos realizados atrelando a indicadores de desempenho

EQUIPE DO PROJETO



2 Gerentes de Projetos e 1 Gerente Comercial

Gerencia o escopo, prazo, partes interessadas e custos do projeto.



Mentores do projeto:

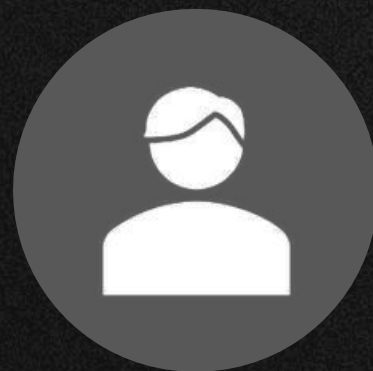
Silvio de Paula

Professor da UFPE e orientador da A.C.E.



Roandy Taborda

Project Manager PwC Brasil
*Não existe relação com a PwC



+



10 Consultores de Projetos

Responsável por executar e entregar soluções planejadas.

Customer Success (Presidente)

Garante alinhamento, satisfação e valor entregue.



**+400
PROJETOS
VENDIDOS**
NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

DEPOIMENTO

DOS CLIENTES

"A A.C.E. trouxe um resultado que vale a pena a gente colocar como o **melhor projeto** que a gente fez com empresa júnior. Assim que ele foi concluído, ele **se pagou em 11 dias.**"



Neuri Grams – Gerente de Planta da Deca



Deca

A **maior fabricante** de louças e metais do Hemisfério Sul e **líder no mercado brasileiro**, além de exportadora para os **quatro continentes.**





INVESTIMENTO TOTAL | 11 MESES

Etapa	Investimento por etapa
Ambientação	R\$18.000,00
Diagnóstico operacional	R\$63.750,00
Otimização dos processos	R\$63.750,00
Acompanhamento e auditoria	R\$54.500,00

Equipe:
1 Gerente Comercial
2 Gerentes de Projetos
10 Consultores de Projetos
Customer Success (Presidente)

VALOR TOTAL

R\$200.000,00

Formas de pagamento: Pix, boleto, cartão e transferência.
À vista: 8% de desconto.

Data de validade:
28/11/2025

PRÓXIMOS PASSOS:

- **Assinatura Contratual**
- **Alinhamento inicial** (cronograma e metodologia de execução)

CONTATOS:



Pablo Hanrry Santos

Gerente de Negócios

☎ [\(81\) 98894-1940](tel:(81)98894-1940)

✉ pablosantos@aceconsultoria.com.br



Antonio Bruno Moreira

Presidente Institucional

☎ [\(81\) 98196-6789](tel:(81)98196-6789)

✉ institucional@aceconsultoria.com.br