



Treinamento PST

Cadastro “Ativo”

Setembro / 2016

Agenda

1. Orientações (para os que já estão ativos)
2. Dúvidas gerais

1. Orientações (para os que já estão ativos)

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- a. Importante rejeitar no sistema as propostas que não enviarão cotação e mencionar as justificativas.
- b. Atentar para o que é exatamente pedido na proposta. Se não tiver condições de atender, no mínimo, ao que é pedido, deve-se rejeitar a proposta e justificar.
- c. Muito em breve, não será mais permitido entrar em contato com o cliente. Esta informação do cliente não estará disponível e o gestor de atendimento não fornecerá estes dados.
- d. Existe o esforço dos gestores temáticos para dar suporte aos gestores de atendimento para que elaborem demandas com as informações necessárias (conteúdos mínimos).
- e. Alguns PST atenderam ao chamado para ajudar nestes conteúdos mínimos.

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- f. Descrever TUDO na proposta, já que, o que é escrito, sairá impresso na proposta, por conseguinte, na carta contrato. O que não for escrito não sairá nem na proposta, nem na carta contrato.
- g. Não se deve anexar (upload) propostas no sistema, mas sim “escrever” no próprio sistema.
- h. A parte da demanda que cita informações /questionário com o cliente são bases para o PST conhecer o cliente (perfil de empresa a ser atendida), mas não deve ser incluída na proposta, senão sairá impresso na carta contrato.
- i. Mesmo que propostas tenham o menor valor, mas não estejam completas (escopo), o gestor de atendimento irá “desqualificar” para a escolha da segunda proposta com menor valor. Mas o PST rejeitado terá 3 dias para “recurso” podendo refazer o escopo, mas sem mudar o valor já apresentado. Processo a seguir:

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

Letra “i”, processo:

Para os casos onde a proposta de menor preço estiver incompleta acerca do escopo solicitado pelo cliente:

- O orientador de negócios irá “desclassificar” a proposta informando a o escopo incompleto.
- O sistema enviará informação ao PST e ele terá até 3 dias para apresentar recurso.
- Depois do envio do recurso ou do término do prazo, o que vier primeiro, a demanda irá retornar para o orientador de negócios, onde será feito o julgamento final da proposta, se deverá ser qualificada ou desqualificada.
- Se a proposta for desqualificada, será habilitada a opção para selecionar (ou desqualificar) a segunda proposta mais barata. O processo poderá se repetir, de acordo com a situação.

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- j. Serviços cotados na proposta não devem ter data no cronograma para início antes de 15 dias ao prazo final para envio das cotações. Como exemplo:
 - Vocês tem até o dia 17 de outubro para enviar uma proposta. Somem a este dia 17, mais 15 dias, ou seja, 1º de novembro. Essa data deverá ser apontada por vocês como a mínima data no cronograma para iniciar o trabalho.
- k. Na montagem dos cronogramas dos planos de trabalho, as etapas dos serviços deverão iniciar e finalizar no mesmo mês. Isso significa dizer que:
 - Se o trabalho no cronograma começa, conforme a agenda, por exemplo, no dia 20 do mês, no final daquele respectivo mês, deve-se fechar uma etapa. No início do mês seguinte, deve ser encarado como uma nova etapa. Assim, o trabalho deve ser ajustado em etapas conforme os dias disponíveis em cada mês.
 - Trabalho em duas etapas (meses) significará para o cliente poder pagar em duas parcelas no cartão de crédito.

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- I. O serviço só poderá ser iniciado após receberem do sistema a informação oriunda dos Gestores de Atendimento de que o serviço pode ser iniciado. Em hipótese alguma, o serviço pode ser iniciado antes deste informe, mesmo que obtenham a informação de que o cliente já pagou a contrapartida.
- m. Não é permitido o envio de folders eletrônicos, portfólio, e-mails e outros mecanismos de comunicação ao cliente, fora os meios convencionais permitidos pelo Programa Sebraetec, de forma a “venderem-se” aos clientes. Como exemplo:
 - “Já submetemos a proposta e esperamos poder trabalhar com sua empresa...”
 - “Nossa empresa faz isso, faz aquilo, e está apta a lhe ajudar...”

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- n. A cada etapa (mês) de execução do serviço em que estiver apontado para ocorrer pagamento ao PST, o gestor de atendimento realizará pesquisa de satisfação com o cliente. Enquanto o cliente não estiver satisfeito com a(s) etapa(s) concluídas, o PST não poderá enviar seus documentos para recebimento.
- o. O fracionamento dos pagamentos em meses será feito pelo Gestor de atendimento, conforme a tabela em vigor:

Tempo do plano de trabalho	Etapas								TOTAL
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	
1 mês	100%								100%
2 meses		100%							100%
3 meses		40%	60%						100%
4 meses		40%		60%					100%
5 meses		30%		30%	40%				100%
6 meses		30%		30%		40%			100%
7 meses		20%		20%		20%	40%		100%
8 meses		20%		20%		20%		40%	100%

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- p. Caso ocorra a necessidade de “acariação” entre o PST e o cliente, o gestor de atendimento (em alguns casos com a presença do responsável pela temática) intermediará a avaliação da situação com vistas a se buscar uma solução.
- q. Os prazos conforme o cronograma deverão ser rigorosamente cumpridos, mas caso haja ocorrência que impeça, esta situação deverá ser imediatamente comunicada ao gestor de atendimento (por e-mail), sendo a ocorrência ou por questões particulares ou mesmo por de falta de cumprimento de agenda por parte dos clientes .
- r. A aba que cita os valores oriundos de outras despesas (como transporte, alimentação etc) não devem ser usadas. Todo o valor deve estar contido e fracionado no próprio valor da hora do trabalho/consultoria.

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- s. Caso haja empate de valores entre dois ou mais PST:
- O orientador de Negócios responsável pela demanda, deverá realizar sorteio em até 7 dias corridos, convidando por e-mail, todos os PST que submeteram propostas.
 - Independente da presença ou não de PST, o sorteio deverá ser realizado na presença de duas testemunhas.
 - Os PST que tinham apresentado proposta com valores iguais deverão receber e-mail contendo o resultado do sorteio (ata).

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- t. Para a realização dos pagamentos os gestores de atendimento terão em mãos:
 - Para as ações individuais (consultorias)
 - ☐ Ordem de Serviço com o carimbo do Programa Sebraetec
 - ☐ Proposta/Orçamento
 - ☐ Nota Fiscal com o carimbo do Programa Sebraetec
 - ☐ Certidões Negativas dos PST
 - ☐ Relatório final do PST obtido através do sistema informatizado
 - ☐ Pesquisa de satisfação respondida pelo(s) cliente(s)
 - ☐ Cópia da carta contrato
 - Para as ações coletivas (clínicas, cursos e oficinas)
 - ☐ Os documentos acima, mais:
 - ☐ Termos de Adesão (assinado entre o Sebrae e os clientes)
 - ☐ Lista de presença
 - ☐ Relatório de Serviços Coletivos (ER)

Problemática: Os órgãos de controle sempre nos perguntam o porquê, o que poderá dar margens a interpretações.

- u. O Sistema permite ao gestor de atendimento lançar mais de um cliente para um mesmo escopo de demanda, mas sem significar que seja uma demanda de clínica, oficina ou curso tecnológico. **Ao cotar, o valor apresentado deve ser para o atendimento à todas as empresas.**