



Fundação de Apoio à Capacitação em Tecnologia da Informação - FacTI				
PROCEDIMENTO DA QUALIDADE				
PROCEDIMENTO DE CONTROLE DE SERVIÇOS - PCS				
Código	Revisão	Data	Confidencialidade	Página
PF-0001	Rev. 004	Set-10	Ostensivo	1 de 21
Elaborado por:	Aprovado por:			
Vimar Villela de Souza Clarissa Barbieri Salvioli	José Otávio Simões			

1. Objetivo

Este procedimento estabelece os termos do Convênio de cooperação técnico-científica e de gestão entre, os serviços executados pelo Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer - CTI e a Fundação de Apoio à Capacitação em Tecnologia da Informação voltada para o apoio a Entidades, por meio do desenvolvimento de serviços tecnológicos padronizados ou específicos.

2. Campo de Aplicação

A todos os serviços e/ou atividades prestadas pela Fundação de Apoio à Capacitação em Tecnologia da Informação

3. Documentos relacionados

Termo Aditivo nº 02 ao Convênio MCT/CTI nº 039.00 firmado entre União, representada pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, por intermédio do CTI e FACTI em 01 de janeiro de 2008.

4. Abreviaturas e Definições

4.1. Abreviaturas

CTI	Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer
DRE	Divisão de Relações Externas
FacTI	Fundação de Apoio a Capacitação em Tecnologia da Informação
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
SIGTEC	Sistema de Informações Gerenciais Tecnológicas
PS	Proposta de Serviço (Comercial)

4.2. Definições

- 4.2.1. Convênio MCT/ CTI nº039.00;** Documento formal assinado pelo CTI e a FACTI que tem por objetivo estabelecer os termos de cooperação técnico-científica e de gestão entre os partícipes, voltada para o apoio a Entidades, por meio do desenvolvimento de serviços tecnológicos padronizados ou específicos.
- 4.2.2. Documento formal de consulta;** Documento elaborado pelo cliente e encaminhado ao CTI no qual oficializa a sua necessidade de serviços do CTI, que pode ser por meio de correio eletrônico ou fax.
- 4.2.3. Proposta Técnica;** Documento elaborado pela divisão do CTI encarregada pela prestação do serviço no qual é detalhado a descrição do objeto do serviço a ser executado, prazo de execução e suas condições de fornecimento.
- 4.2.4. Memória de Cálculo;** Documento elaborado pela divisão do CTI encarregada pela prestação do serviço no qual detalha os custos operacionais diretos e indiretos, estimativa de quantidade de materiais, de serviços de terceiros e de mão de obra que deverão ser fornecidos pela FacTI.

Procedimento de Controle de Serviços – PCS

- 4.2.5. **Proposta Conceitual;** Documento aprovado pela DRE que contempla a proposta técnica e a memória de cálculo.
- 4.2.6. **Proposta Comercial;** Documento elaborado pela FacTI que contempla a proposta conceitual, e informações de pagamento.
- 4.2.7. **Entidades** são instituições públicas, privadas e empresas, produtoras ou usuárias de serviços e bens de tecnologia da informação.
- 4.2.8. **Serviços tecnológicos padronizados** são aqueles serviços cuja especificação de objetos e processos tecnológicos tenham sido padronizados pelo CTI, conforme o anexo I do termo aditivo 2 do convênio MCT/CTI nº 039.00.
- 4.2.9. **Serviços tecnológicos específicos** são aqueles cujos objetos serão estabelecidos de acordo com especificações definidas em comum acordo com as entidades em cada caso.
- 4.2.10. **Proposta de serviço à entidade;** proposta enviada ao cliente com base nas informações da proposta conceitual enviada pelo CTI a FacTI.
- 4.2.11. **Divisão** é considerado qualquer laboratório dentro da instituição que irá executar os serviços que serão prestados aos clientes e/ou entidades.
- 4.2.12. **FacTI** é a interveniente que irá elaborar as proposta comercial/ proposta de serviço.
- 4.2.13. **Escritório de Negócios** é o departamento responsável pelo contato comercial com o cliente.
- 4.2.14. **Divisão de Relações Externa;** divisão do CTI responsável pela interface com a FacTI.
- 4.2.15. **Roseira;** diretório comum a todos os funcionário da Administração da FacTI.
- 4.2.16. **SIGTEC** é um sistema de informação constituído por um banco de dados e um conjunto de ferramentas de registro e acesso a dados e informações, de forma a constituir um sistema de registro do conhecimento aprendido durante a produção de resultados de uma organização, em tempo real.
- 4.2.17. **Sistema de Serviços** é um sistema de informação constituído por um banco de dados e um conjunto de ferramentas de registro e acesso de dados e informações interligado ao SIGTEC.

5. Metodologia

A metodologia deste procedimento segue o fluxograma apresentado anexo a esse documento.

6. Anexos/ Registros

6.1. Anexos

- 6.1.1. Proposta Comercial gerada pela FacTI
- 6.1.2. Formulário de Aceite
- 6.1.3. Modelo de email de envio de Proposta Comercial.
- 6.1.4. Modelo de email de oficialização de solicitação de serviço.
- 6.1.5. Modelo de email de comunicação de aprovação da Proposta Comercial.
- 6.1.6. Modelo de email de comunicação de inviabilidade do serviço.
- 6.1.7. Modelo de email de comunicação de cancelamento da Proposta Comercial.
- 6.1.8. Modelo de email de comunicação de atualização de Proposta Comercial.



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 3 de 21

6.2. Registros

6.2.1. Proposta Conceitual gerada pelo SIGTEC.

7. Controle de Revisões

Revisão n.º	Data	Motivo	Revisor
001	Junho/2009	Implantação	Clarissa Barbieri Salvatori
002	Junho/2010	Revisão geral para adequação	Camila Tombasco Furlan
003	Agosto/2010	Revisão da etapa F, Tipo de cópia	Camila Tombasco Furlan
004	Setembro/2010	Revisão da etapa E, I e item 8	Rodrigo Furlan

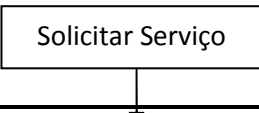
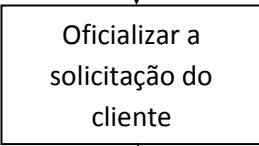
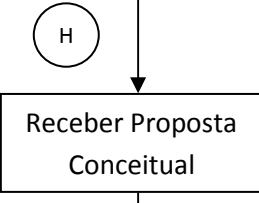
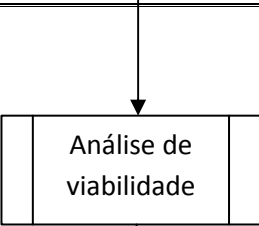
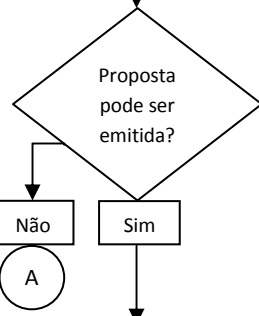
Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 4 de 21

8. Fluxograma


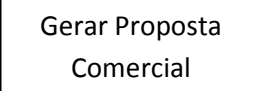
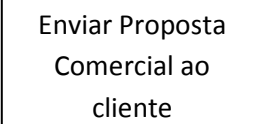
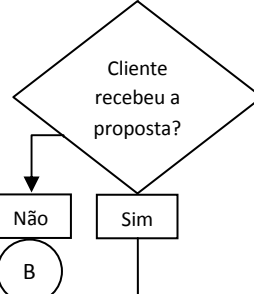
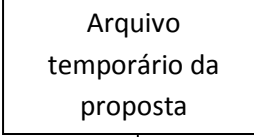
Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
Solicitação		Início do Processo	Cliente	Comunica sua necessidade à um Membro da Divisão, FacTI ou DRE, utilizando de qualquer meio de comunicação.	-
		Ao receber a solicitação do cliente	FacTI	Solicita ao Cliente que comunique sua necessidade por escrito e encaminha à Divisão.	E-mail
Recebimento e análise da Proposta Conceitual		Após aprovação do DRE	FacTI	Recebe 2 vias da Proposta Conceitual, protocola e retém 1 via.	Proposta Conceitual protocolada e devolvida ao DRE
		Após receber Proposta Conceitual	FacTI	Verifica-se no Sistema de Serviços: data de emissão, prazo de pagamento, validade da proposta, normas e condições de pagamento, forma de entrega, condições de fornecimento, material fornecido, custos de mão de obra e materiais de consumo, valores de impostos, taxa administrativa e reserva.	-
		Após análise de viabilidade	FacTI	Verifica se as condições para realização estão de acordo com o convênio MCT/CTI nº039.00 entre CTI/FacTI.	Atualização da data de envio da proposta no Sistema de Serviços

Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 5 de 21

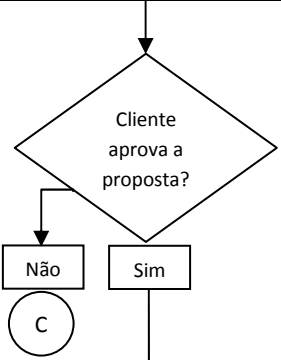
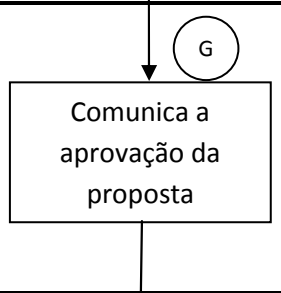
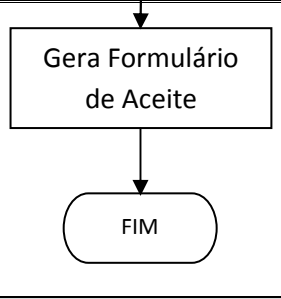
		Após análise de viabilidade	FacTI	Verifica se existe carta de solicitação da divisão anexa a proposta conceitual.	-
Elaboração e encaminhamento da Proposta Comercial.		Após a autorização de emissão	FacTI	A Proposta Comercial gerada no Sistema de Serviços é salva na extensão “.pdf” e nomeada: “ano com 2 dígitos_ seqüencial com 4 dígitos”. Esse documento é salvo em uma pasta a ser criada com o nome “n” da proposta – nome da empresa”. O local utilizado para salvar esta pasta é o diretório “Roseira”, no caminho: “Facti+Ano\Escritório de Negócios\Propostas de Serviço”. A proposta é impressa e tem como anexo a Proposta Conceitual.	Proposta Comercial impressa, com Proposta Conceitual anexa
		Após emissão da Proposta Comercial	FacTI	Enviar a Proposta Comercial ao cliente via e-mail, com cópia para a Divisão. Salvar o e-mail na pasta da proposta no diretório “Roseira”.	E-mail salvo na pasta da proposta
		Até 2 horas após o envio da Proposta Comercial	FacTI	Realiza contato telefônico de confirmação da proposta que foi enviada. Faz anotação na aba histórico no Sistema de Serviços: “envio confirmado”.	Anotação no campo histórico no Sistema de Serviços
		Após confirmação do recebimento	FacTI	Arquiva a proposta no escaninho “Propostas em Negociação”.	Proposta no arquivo temporário

Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 6 de 21

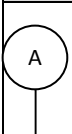
	<p>Após receber aprovação do cliente, solicitação de negociação ou após proposta após 5 dias no arquivo temporário</p>	<p>FacTI</p>	<p>Recebe do cliente o termo de aceitação preenchido e assinado, caso o cliente se recuse a enviar validar a ordem de compra com o Jurídico e com a Divisão.</p>	<p>Termo de aceitação assinado pelo cliente, ou ordem de compra validada com carimbo do Jurídico e da Divisão</p>
	<p>Após confirmação do cliente</p>	<p>FacTI</p>	<p>Encaminha termo de aceitação assinado recebido do cliente à Divisão responsável via e-mail, imprime o termo de aceitação e o e-mail de comunicação e anexa à proposta.</p>	<p>E-mail de comunicação à divisão e termo de aceitação anexos a proposta</p>
	<p>Após impressão do email de comunicação</p>	<p>FacTI</p>	<p>Gera formulário de aceite, anexa a este a Proposta Comercial, email de comunicação ao laboratório e termo de aceitação assinado. Arquiva na pasta "Propostas Aprovadas". Atualiza o status da Proposta no Sistema de Serviços.</p>	<p>Documentação arquivada na pasta "Propostas Aprovadas", e Status da proposta no Sistema de Serviços</p>


Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 7 de 21

Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Comunicar decisão ao cliente, ao DRE e a Divisão</p> <p>↓</p> <p>FIM</p> </div>	<p>Ao concluir pela inviabilidade de atender à solicitação do Cliente ou Proposta da Divisão</p>	<p>FacTI</p>	<p>Comunica ao cliente por escrito, expondo o motivo da inviabilidade, com cópia para a Divisão e DRE. Arquiva a comunicação junto com a Proposta Conceitual na pasta "Propostas Canceladas".</p>	<p>Carta encaminhada ao cliente</p>

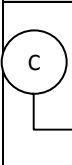
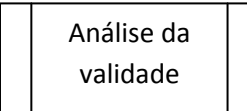

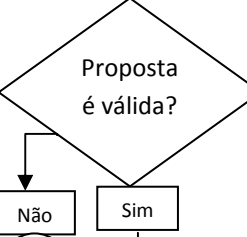



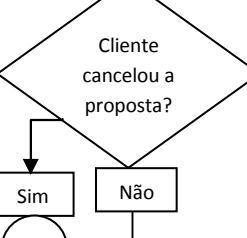
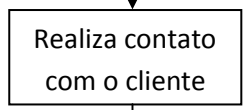
Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Enviar novamente a Proposta</p> <p>↓</p> <p>Realiza contato com o cliente</p> <p>↓</p> <p>Cliente recebeu a proposta?</p> <p>↓ Não → B</p> <p>↓ Sim → D</p> </div>	<p>Após resposta negativa do cliente</p> <p>Após 2 horas sem retorno sobre a proposta</p> <p>Durante contato telefônico</p>	<p>FacTI</p> <p>FacTI</p> <p>FacTI</p>	<p>Faz anotação no campo histórico no Sistema de Serviço: "Enviada novamente em: data".</p> <p>Realiza contato via telefone com o cliente para confirmação do recebimento da proposta.</p> <p>Questiona o cliente quanto ao recebimento.</p>	<p>Anotação no campo histórico do Sistema de Serviços</p> <p>-</p> <p>-</p>

Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 8 de 21

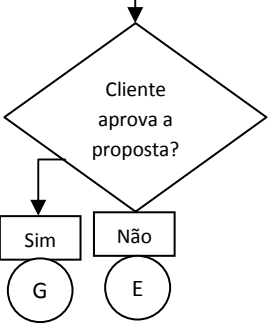
Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
		Após 5 dias no arquivo temporário	FacTI	Verifica se a proposta está dentro de seu prazo de validade.	-
		Após análise da validade	FacTI	Verifica de a data atual é superior a data impressa na proposta.	-
		Após concluir que a proposta é válida	FacTI	Cliente solicita negociação do preço por qualquer meio de comunicação.	-
		Após verificar se o cliente solicitou negociação	FacTI	Cliente comunica o cancelamento da proposta por qualquer meio de comunicação.	-
		Após verificar situação da proposta	FacTI	Realiza contato telefônico com o cliente, questionando a respeito da aprovação da proposta. Faz anotação no campo histórico do Sistema de Serviços: "status da proposta, contato realizado em: data".	Anotação no campo histórico do Sistema de Serviços

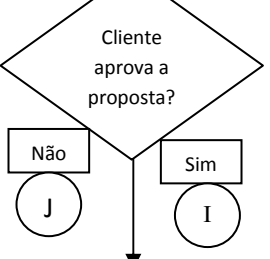
Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 9 de 21

		Após realizar contato telefônico	FacTI	Cliente comunica a aprovação da proposta e envia o termo de aceitação preenchido e assinado.	Termo de aceitação preenchido e assinado pelo cliente
--	---	----------------------------------	-------	--	---

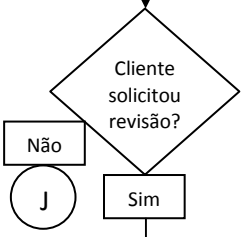
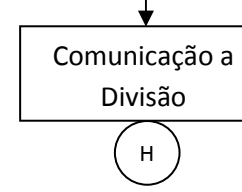
Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
E	Comunica a Divisão	Após comunicação de cancelamento do cliente	FacTI	Envia e-mail a divisão responsável comunicando o cancelamento e o motivo (preço, prazo ou qualidade). Imprime o email e anexa a proposta.	Email de comunicação à divisão
	Cancela a proposta	Após comunicação da divisão	FacTI	Altera o status da proposta no sistema de serviços para cancelada. Carimba "cancelado" em vermelho na proposta.	Carimbo e status no sistema de serviços
J	Arquivo da documentação	Após cancelamento da proposta	FacTI	Arquiva a documentação na pasta "Propostas canceladas".	Documentação arquivada
		A qualquer momento após o cancelamento	FacTI	Cliente entra em contato por qualquer meio de comunicação informando a aprovação da proposta.	-

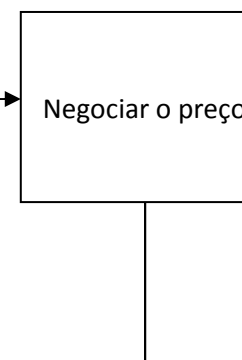
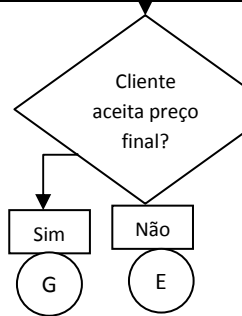
Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 10 de 21

		A qualquer momento após o cancelamento	FacTI	Cliente entra em contato por qualquer meio de comunicação informando sua necessidade de atualização da proposta.	-
		Após solicitação do cliente	FacTI	Comunica por email a divisão sobre atualização da proposta, solicitando revisão da proposta conceitual. Imprime email de comunicação e anexa a proposta cancelada.	Email de comunicação arquivado junto à proposta cancelada

Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
F		Após cliente solicitar a negociação	FacTI	Negociar tendo como base a margem de comercialização informada na memória de cálculo da proposta conceitual, cancelar a proposta e solicitar à divisão atualização da proposta conceitual. Gerar revisão da proposta comercial com novo valor. Enviar ao cliente copiando a divisão responsável.	Proposta Comercial revisada
		Após envio da proposta revisada	FacTI	Cliente comunica a aprovação da proposta e encaminha o termo de aceitação preenchido e assinado.	Termo de aceitação preenchido e assinado

Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 11 de 21

Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
	<p>Consulta a Divisão</p>	Após aprovação	FacTI	Consulta a Divisão verificando se a condições da proposta continuam válidas.	E-mail
	<p>Pode ser aprovada ?</p> <p>Sim</p> <p>Não</p>	Após consulta	FacTI	Verifica parecer da Divisão.	-
	<p>Solicita revisão de PS conceitual</p>	Após verificar que a proposta não está nas condições anteriores	FacTI	Solicita revisão da proposta conceitual a Divisão.	E-mail



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 12 de 21

Anexo 6.1.1 Proposta Comercial gerada pela FacTI

Proposta de Serviço n.º ano/número
Data: dd/mm/aaaa

Razão Social do Cliente

At. Sr(a). Nome do contato

Endereço

CEP, Cidade - UF

CNPJ/CPF:

Inscrição Estadual:

Inscrição Municipal:

Senhores,

Em atenção à solicitação de V.Sas. apresentamos nossa proposta de prestação de serviços constituída dos itens abaixo discriminados.

Esclarecemos que os serviços serão executados pelo Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer - CTI, de acordo com o Termo Aditivo nº 02 ao Convênio MCT/CTI nº 039.00 firmado entre a FACTI e o CTI em 01 de janeiro de 2008. A FacTI emitirá a nota fiscal e o respectivo boleto bancário para cobrança do valor do serviço.

1 – Objeto	
2 – Valor do serviço	
3 – Prazo de execução	
4 – Prazo de pagamento	
5 – Normas e condições de pagamento	
6 – Condições de Fornecimento	
7 – Material fornecido pelo Cliente	
8 – Forma de entrega	
9 – Validade da proposta	



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 13 de 21

Condições Gerais

- 10.1 Por atraso no pagamento, o(a) Razão Social do Cliente incorrerá em multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da respectiva fatura, na data de seu vencimento, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês ou fração de mês.
- 10.2 Sendo constatada qualquer incorreção no valor da fatura, o(a) CENTRO Razão Social do Cliente pagará pelo seu valor incontroverso, cabendo a FACTI demonstrar a procedência do valor impugnado.
- 10.3 Demonstrado ser devido o valor impugnado, o(a) Razão Social do Cliente pagará a FACTI, atualizado monetariamente até a data do efetivo pagamento, acrescidos da multa e juros constantes no item 9.1.
- 10.4 Transcorridos 30 (trinta) dias após o pagamento da fatura, sem que as partes tenham solicitado qualquer pedido de revisão, cessa para as mesmas o direito de recorrer de qualquer incorreção no valor, significando que se deram quitação ampla, plena e irrevogável, reciprocamente.
- 10.5 Quando a execução do serviço tiver participação do(a) Razão Social do Cliente, a mesma responsabiliza-se por todo e qualquer ônus decorrente da reparação de danos que venham a ser reclamados pela FACTI ou terceiros, desde que causados por seus empregados ou prepostos.
- 10.6 A prestação de serviços poderá ser interrompida e este instrumento rescindido por acordo entre as partes, sendo que os débitos existentes até a data deverão ser saldados pelo(a) Razão Social do Cliente nas condições constantes do respectivo orçamento.
- 10.7 A FACTI poderá declarar este instrumento rescindido, unilateralmente e sem qualquer ônus para si, se o(a) Razão Social do Cliente infringir obrigações legais ou as previstas neste instrumento, assim como por concordata ou decretação de falência da mesma.
- 10.8 Após a aceitação formal desta Proposta Comercial, poderá ser elaborado um instrumento contratual específico.
- 10.9 O(a) Razão Social do Cliente deverá pronunciar-se sobre a aceitação dos serviços em até 10 (dez) dias após o recebimento dos resultados. Decorrido esse prazo, e não havendo qualquer manifestação por parte da Razão Social do Cliente, o serviço entregue será considerado como aceito.
- 10.10 O(a) Razão Social do Cliente não poderá utilizar ou mencionar a marca/nome FACTI para qualquer finalidade, associada ou não ao objeto deste contrato, seja através da imprensa escrita, falada, televisiva ou por qualquer outra forma de divulgação.
- 10.11 Havendo interesse do(a) Razão Social do Cliente em mencionar a marca/nome FACTI, para qualquer finalidade, a mesma deverá obter prévia e expressa autorização da FACTI.
- 10.12 Qualquer eventual divergência acerca do presente instrumento será dirimida, se necessário, no foro de Campinas - SP.
- 10.13 O serviço será faturado após dois dias da entrega do relatório, caso o cliente não se manifeste sobre a aprovação do relatório.
- 10.14 Informamos que todas as notas fiscais de remessa de material deverão ser emitidas conforme dados abaixo:

FaCTI - Fundação de Apoio à Capacitação em Tecnologia da Informação
Rodovia D. Pedro I (SP 65), Km 143,6
13069-901 - Campinas - SP
CNPJ: 02.939.127/0001-04 I.E.: 244.636.119.119 I.M.: 55.034-58

A aceitação desta proposta de serviço deverá ser comunicada mediante a assinatura e devolução do Termo de Aceitação presente no final do documento, digitalizado ou por fax.

Colocamo-nos à disposição de V.Sas. para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

José Cláudio Britões
Gerente Executivo



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 14 de 21

TERMO DE ACEITAÇÃO

Ref.: Proposta de Serviço n.º **ano/número**, emitida pela Facti em **dd/mm/aaa**

Concordamos com os termos da proposta em referência para: **(Objeto da proposta)**

Data:/...../2010

Assinatura:

Nome:

Pelo(a) **Razão Social do Cliente**

DE ACORDO:

Sim () Não ()

Razão Social:

Endereço:

CEP:

Inscrição Estadual:

Inscrição Municipal:

Caso os dados estejam incorretos favor corrigir e reenviar para o email: servicos@facti.com.br



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 15 de 21

Anexo 6.1.2 Formulário de Aceite

FORMULÁRIO DE ACEITE

Laboratório	Proposta	Data do envio
Motivo da Negociação	Data da Alteração	Data do aceite
Valor Original	Valor Negociado	Nº do Pedido
FORMA DE PAGAMENTO		



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 16 de 21

Anexo 6.1.3

Modelo de email de envio de Proposta Comercial

Assunto: (número da proposta comercial no formato XX_XXXX) – Proposta de serviço FacTI

Corpo do email:

Prezado(a) XXXXXXXX,

Enviamos a proposta XX/XXXX para sua análise.

Para aprová-la, favor preencher e assinar o termo de aceitação e enviá-lo digitalizado para servicos@facti.com.br, ou para o fax (19) 3211-5033 R.19.

É imprescindível o envio deste documento, pois viabiliza a inicialização do ensaio, assim como a disponibilização dos materiais.

Caso seja enviado algum material, solicitamos que seja identificado na caixa do mesmo o número de cada proposta, e enviado o termo de aceitação original junto com o mesmo.

Caso não seja enviado o material, solicitamos o envio do termo de aceitação original ao endereço abaixo:

Endereço da FacTI:

FacTI - Fundação de Apoio à Capacitação em Tecnologia da Informação

A/C: ESCRITÓRIO DE NEGÓCIOS – SERVIÇOS E PROJETOS

PS nº XX/XXXX (preencher com o nº da proposta)

Rodovia Dom Pedro I, Km 143.6

13069-901 Campinas / SP

CNPJ: 02.939.127/0001-04

I.E: 244.638.119.119

I.M: 55.034-5

Estamos à disposição para possibilidade de negociações, as quais viabilizem a realização desses ensaios.

Atenciosamente,

Assinatura Padrão



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 17 de 21

Anexo 6.1.4

Modelo de email de oficialização de solicitação de serviço

Assunto: Solicitação de serviço

Corpo do email:

Prezado (a) _____,

O Escritório de Negócios comunica que o cliente _____ entrou em contato em __/__/__, afim de realizar serviços de _____.

Favor entrar em contato com o mesmo.

Atenciosamente,

Assinatura Padrão.



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 18 de 21

Anexo 6.1.5

Modelo de email de comunicação de aprovação da Proposta Comercial

Assunto: Aprovação da PS (número da proposta comercial no formato XX_XXXX)

Corpo do email:

Prezado (a) _____,

O Escritório de Negócios informa a aprovação da proposta de serviço __/__, em __/__/__.

Segue anexo o Termo de Aceitação devidamente assinado pelo cliente.

Atenciosamente,

Assinatura Padrão



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 19 de 21

Anexo 6.1.6

Modelo de email de comunicação de inviabilidade do serviço

Assunto: Inviabilidade da PS (número da proposta comercial no formato XX_XXXX)

Corpo do email:

Prezado (a) _____,

O Escritório de Negócios comunica a reprovação da proposta conceitual _____ devido a inviabilidade encontrada decorrente do Convenio 0.39 firmado entre CTI e FacTI.

Atenciosamente,

Assinatura Padrão



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 20 de 21

Anexo 6.1.7

Modelo de email de comunicação de cancelamento da Proposta Comercial

Assunto: Cancelamento da PS (número da proposta comercial no formato XX_XXXX)

Corpo do email:

Prezado (a) _____,

Informamos o cancelamento da proposta de serviço __/__/__, em __/__/__.

O cliente informou que o motivo do cancelamento foi _____ (prazo, preço ou qualidade –
descrever a comunicação do cliente).

Em caso de preço: mesmo após o fornecimento de desconto.

Segue anexo email do cliente (caso houver)

Atenciosamente,

Assinatura padrão.



Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 21 de 21

Anexo 6.1.8

Modelo de email de comunicação de atualização de Proposta Comercial

Assunto: Atualização da PS (número da proposta de serviço no formato XX_XXXX)

Corpo do email:

Prezado (a) _____,

O Escritório de Negócios solicita revisão da Proposta Conceitual ___/___, com alteração

em:

_____.

Conforme solicitação do cliente no email anexo.

Atenciosamente,

Assinatura padrão