



<b>Fundação de Apoio à Capacitação em Tecnologia da Informação - FacTI</b>				
<b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</b>				
<b>PROCEDIMENTO DE CONTROLE DE SERVIÇOS - PCS</b>				
<b>Código</b>	<b>Revisão</b>	<b>Data</b>	<b>Confidencialidade</b>	<b>Página</b>
PF-0001	Rev. 003	Ago-10	Ostensivo	1 de 20
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>			
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 20

### 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

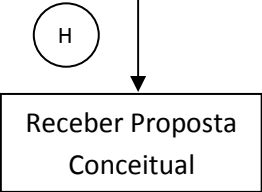
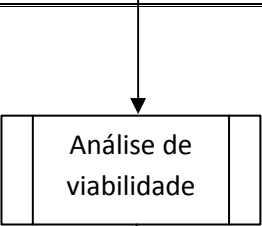
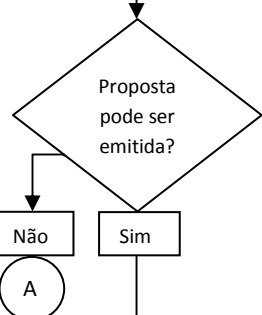
## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

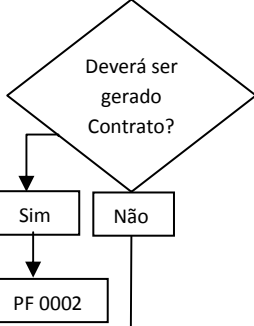
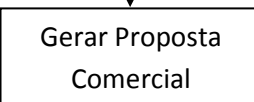
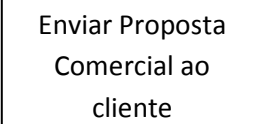
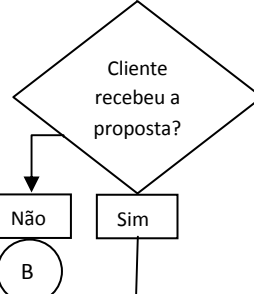
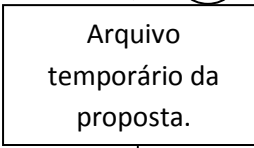
Confidencialidade: Ostensivo

Página 4 de 20

### 8. Fluxograma

Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
Solicitação	Solicitar Serviço	Início do Processo	Cliente	Comunica sua necessidade à um Membro da Divisão, FacTI ou DRE, utilizando de qualquer meio de comunicação	-
	Oficializar a solicitação do cliente	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 n°039.00 entre CTI/FacTI	Atualização da data de envio da proposta no Sistema de Serviços.

## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

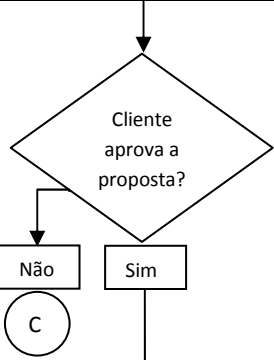
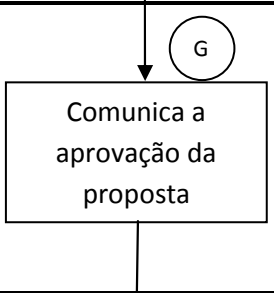
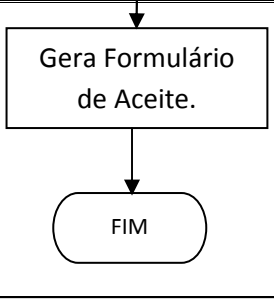
		Após análise de viabilidade	FacTI	Verifica se existe carta de solicitação da divisão anexa a proposta conceitual.	-
Elaboração e encaminhamento da Proposta Comercial.		Após a autorização de emissão.	FacTI	A Proposta Comercial gerada no Sistema de Serviços é salva na extensão “.pdf” e nomeada: “ano com 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 20

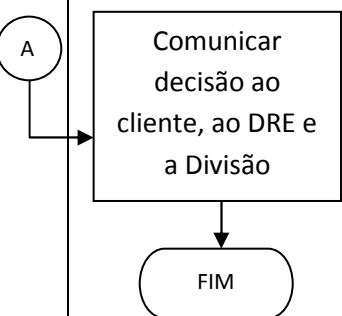
	<p>Após receber aprovação do cliente, solicitação de negociação ou após proposta após 5 dias no arquivo temporário.</p>	<p>FacTI</p>	<p>Recebe termo de aceitação preenchido e assinado do cliente.</p>	<p>Termo de aceitação assinado pelo cliente.</p>
	<p>Após confirmação do cliente.</p>	<p>FacTI</p>	<p>Encaminha 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>

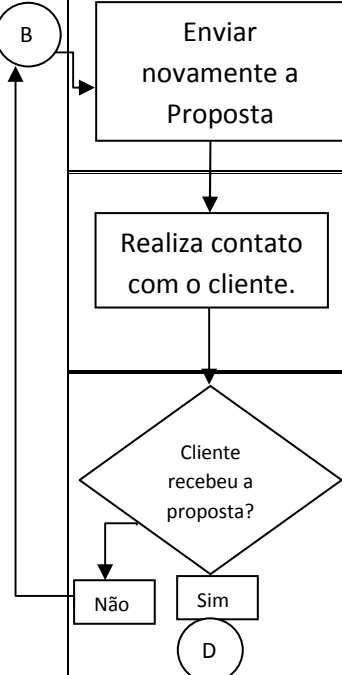
## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 7 de 20

Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
A	 <p>Comunicar decisão ao cliente, ao DRE e a Divisão</p> <p>FIM</p>	Ao concluir pela inviabilidade de atender à solicitação do Cliente ou Proposta da Divisão.	FacTI	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"	Carta encaminhada ao cliente.

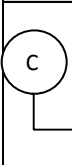
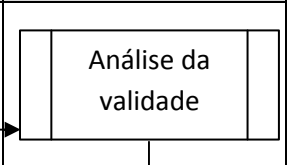
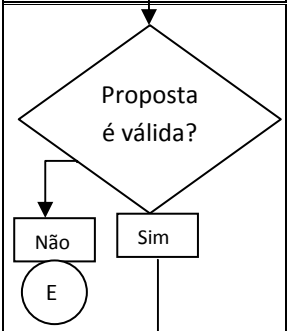
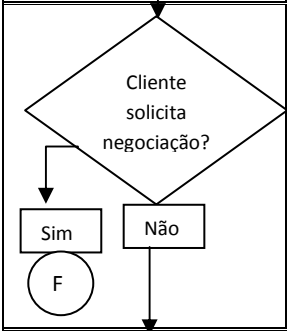
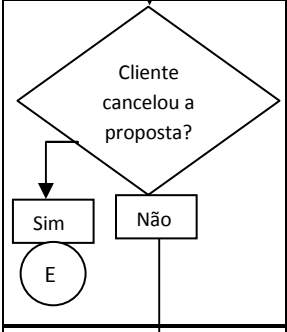
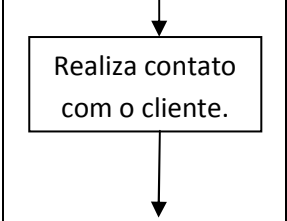
Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
B	 <p>Enviar novamente a Proposta</p> <p>Realiza contato com o cliente.</p> <p>Cliente recebeu a proposta?</p> <p>Não</p> <p>Sim</p> <p>D</p>	Após resposta negativa do cliente.	FacTI	Faz anotação no campo histórico no Sistema de Serviço: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

## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 8 de 20


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 20

		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.
	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 sua necessidade de atualização da proposta	-
	Comunicação a Divisão <span style="display: block; text-align: center;">H</span>	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.

## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 10 de 20

Etapa	Ação	Quando Executa	Quem Executa	Como Executa	Comprovação
<p style="text-align: center;">F</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">Negociar o preço</p> </div>	<p>Após cliente solicitar a negociação.</p>	<p style="text-align: center;">FacTI</p>	<p>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.</p>	<p style="text-align: center;">Proposta Comercial revisada.</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="text-align: center;">Cliente aceita preço final?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Sim</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Não</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">G</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">E</div> </div> </div>	<p>Após envio da proposta revisada.</p>	<p style="text-align: center;">FacTI</p>	<p>Cliente comunica a aprovação da proposta e encaminha o termo de aceitação preenchido e assinado.</p>	<p style="text-align: center;">Termo de aceitação preenchido e assinado.</p>



## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 11 de 20

### 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 12 de 20

### 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 13 de 20

### 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](mailto:servicos@facti.com.br)



## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 14 de 20

### 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
<b>FORMA DE PAGAMENTO</b>		



## Procedimento de Controle de Serviços – PCS

Código: PF-0001

Confidencialidade: Ostensivo

Página 15 de 20

### 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](mailto: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 16 de 20

---

### 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 17 de 20

---

### 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 18 de 20

---

### 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 19 de 20

### 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 20 de 20

### 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