

HEFESTO — Manual de Negócios

Sistema de Controle Orçamentário para Facilities

Versão 2.0 | Fevereiro 2025

1. Visão Geral do Produto

O **HEFESTO** é uma plataforma web para gestão integrada de Facilities, cobrindo todo o ciclo de vida de uma demanda de serviço — da abertura até a avaliação pós-execução — com controle orçamentário, workflow de aprovações e gestão de fornecedores.

O nome faz referência a **Hefesto**, o deus grego da forja e da construção, simbolizando a solidez e precisão que o sistema traz à gestão de instalações e infraestrutura.

2. Problema que Resolve

Cenário Atual (sem HEFESTO)

A gestão de Facilities em empresas de médio e grande porte sofre com:

- **Demandas por e-mail e WhatsApp:** Solicitações de manutenção, reformas e serviços chegam de forma desorganizada, sem rastreabilidade
- **Propostas em planilhas Excel:** Comparação manual de cotações, sujeita a erros e vieses
- **Orçamento sem visibilidade:** Gestores não sabem quanto já gastaram vs. quanto planejaram até consultar o financeiro
- **Aprovações por e-mail:** Cadeia de aprovação informal, sem registro de quem aprovou o quê e quando
- **Fornecedores sem controle:** Certidões vencidas, avaliações subjetivas, concentração em poucos prestadores
- **Zero rastreabilidade:** Impossível saber o status de uma demanda sem ligar para alguém

Com o HEFESTO

Antes	Depois
Demandas por e-mail	Formulário digital com SLA automático
Planilha de cotação	Comparativo automático com equalização
Aprovação informal	Workflow com alçadas e registro completo
Orçamento no escuro	Dashboard em tempo real, planejado vs. realizado
Fornecedor sem controle	Cadastro com certidões, rating e histórico
Sem visibilidade	Painel executivo com KPIs e alertas

3. Perfis de Usuário e Jornadas

3.1 Solicitante

Quem é: Gerente de unidade, coordenador, colaborador que identifica uma necessidade.

Jornada típica: 1. Faz login no HEFESTO 2. Abre nova demanda descrevendo o serviço necessário 3. Seleciona local, categoria e prioridade 4. Acompanha o status da demanda

em tempo real 5. Recebe notificações de cada mudança de status 6. Avalia o serviço após conclusão

3.2 Gestor de Facilities

Quem é: Profissional responsável pela operação de Facilities.

Jornada típica: 1. Visualiza dashboard com demandas pendentes e indicadores 2. Analisa e complementa o escopo das demandas recebidas 3. Seleciona fornecedores e envia pedidos de cotação 4. Recebe e compara propostas (com auxílio de OCR e equalização) 5. Seleciona a melhor proposta e encaminha para aprovação 6. Após aprovação, emite Ordem de Serviço 7. Acompanha execução e prazos 8. Registra conclusão e solicita avaliação

3.3 Aprovador Financeiro

Quem é: Controller, gerente financeiro, analista de orçamento.

Jornada típica: 1. Recebe notificação de demanda aguardando aprovação financeira 2. Analisa valor vs. orçamento disponível no centro de custo 3. Consulta comparativo de propostas e justificativa 4. Aprova, rejeita ou devolve para correção 5. Monitora orçamento planejado vs. realizado

3.4 Diretoria

Quem é: Diretor de operações, CFO, CEO.

Jornada típica: 1. Aprova demandas de alto valor (acima da alçada do financeiro) 2. Acompanha dashboard executivo com visão macro 3. Analisa tendências de gastos e projeções

3.5 Fornecedor

Quem é: Prestador de serviços cadastrado no sistema.

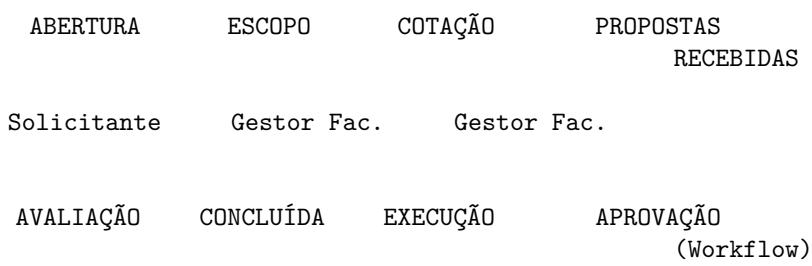
Jornada típica: 1. Recebe convite de cotação por e-mail 2. Acessa o HEFESTO e submete proposta com valores e documentos 3. Acompanha se foi selecionado 4. Recebe Ordem de Serviço 5. Registra conclusão do trabalho

3.6 Admin

Quem é: Administrador do sistema (TI ou gestor principal).

Jornada típica: 1. Configura locais, centros de custo e categorias 2. Gerencia usuários e perfis de acesso 3. Define alçadas de aprovação 4. Monitora audit log e saúde do sistema

4. Fluxo Completo de uma Demanda



Solicitante Gestor Fac. Fornecedor Financ./Diret.

Etapas Detalhadas

- Abertura:** Solicitante descreve a necessidade, seleciona local, categoria e prioridade
- Escopo:** Gestor de Facilities detalha os itens de linha, quantidades e especificações técnicas
- Cotação:** Gestor seleciona 3+ fornecedores e envia convite de cotação
- Propostas Recebidas:** Fornecedores submetem suas propostas com valores e documentos
- Comparação:** Sistema gera quadro comparativo automático com equalização de itens
- Aprovação:** Demanda segue workflow de alçadas conforme valor total
- Ordem de Serviço:** Após aprovação, OS é emitida automaticamente para o fornecedor selecionado
- Execução:** Fornecedor executa o serviço; gestor acompanha prazos e SLA
- Avaliação:** Solicitante e gestor avaliam qualidade, prazo e comunicação do fornecedor

5. Funcionalidades por Módulo

5.1 Dashboard

- KPIs em tempo real (demandas abertas, em aprovação, gastos do mês)
- Gráfico de gastos por local e categoria
- Evolução mensal de gastos (planejado vs. realizado)
- Ranking de fornecedores por nota
- Indicadores de SLA (% dentro do prazo)
- Alertas de certidões vencendo e orçamento estourando

5.2 Demandas

- Criação com formulário guiado (wizard)
- Itens de linha com quantidade, unidade e valor estimado
- Filtros por status, local, categoria, período e responsável
- Timeline visual de cada demanda
- Anexos e comentários

5.3 Propostas

- Submissão pelo fornecedor com upload de documentos
- **OCR automático:** Extração de valores de propostas em PDF/imagem
- **Equalização automática:** Normalização de itens para comparação justa
- Quadro comparativo lado a lado
- Seleção com justificativa obrigatória

5.4 Orçamento

- Planejamento anual por centro de custo e mês
- Acompanhamento realizado vs. planejado em tempo real
- Projeção de gastos com base no pipeline de demandas
- Alertas automáticos ao atingir 80% e 100% do orçamento
- Remanejamento entre centros de custo (com aprovação)

5.5 Fornecedores

- Cadastro completo (razão social, CNPJ, contato, especialidades)
- Gestão de certidões com alerta de vencimento
- Rating automático baseado em avaliações
- Histórico de OS e valores contratados
- Blacklist e restrições

5.6 Workflow

- Configuração de alçadas por faixa de valor
- Aprovação em cadeia (sequencial) ou paralela
- Notificações por e-mail e no sistema
- Prazo para aprovação com escalação automática
- Histórico completo de aprovações e rejeições

5.7 Ordens de Serviço

- Emissão automática após aprovação
- Número sequencial por ano
- Controle de datas (início, previsão, conclusão real)
- Status: Emitida → Em Execução → Concluída → Avaliada

5.8 Relatórios

- Gastos por local, categoria e fornecedor
- Economia gerada (valor estimado vs. contratado)
- Tempo médio de ciclo por etapa
- Exportação em PDF e Excel

5.9 ESG / Sustentabilidade

Funcionalidades inspiradas no **SAP Sustainability Control Tower**, entregues a uma fração do custo.

- **Métricas ambientais:** Registro e acompanhamento de consumo de energia (kWh), água (m³), resíduos (kg) e emissões de CO₂ (tCO₂e) por unidade
- **Dashboard ESG consolidado:** Visão por unidade e período com gráficos de tendência
- **Metas ESG:** Definição de metas ambientais com acompanhamento de progresso e status (em andamento, atingida, atrasada)
- **Relatórios para compliance:** Dados prontos para relatórios de sustentabilidade corporativa e auditorias ambientais
- Ideal para empresas do **agronegócio** que precisam demonstrar conformidade ESG a investidores e certificadoras

5.10 KPIs — Indicadores de Performance

- **Cálculo automático** dos principais indicadores: % orçamento consumido, tempo médio de OS, rating médio de fornecedores, taxa de conclusão de demandas
- **Status semáforo** (verde/amarelo/vermelho) para identificação visual imediata de desvios
- Filtros por categoria, ano e centro de custo
- Dashboard dedicado com visão gerencial consolidada

5.11 Auditoria e Compliance 🔗

- **Trilha completa de auditoria:** Registro detalhado de quem fez o quê, quando, com dados antes e depois
- Relatório de conformidade por período para auditorias internas e externas
- Exportação de logs em CSV e JSON
- **Compliance LGPD:** Rastreabilidade total de acessos e alterações de dados pessoais
- Atende requisitos de governança corporativa e normas ISO

5.12 Importação de Dados (Excel/CSV) 🔗

- Upload de planilhas com **validação automática** de dados
- Importação de orçamento planejado e demandas em massa
- Relatório detalhado de erros por linha, facilitando correção
- Ideal para migração de dados e carga inicial do sistema

5.13 Relatórios Automatizados 🔗

- **Orçamento mensal:** Planejado vs. realizado com variações
- **Demandas por período:** Status, valores e responsáveis
- **Ranking de fornecedores:** Nota, volume e valor contratado
- **Performance de OS:** SLA, tempo médio e taxa de conclusão
- Exportação em JSON, CSV e PDF

5.14 Metas e Progresso 🔗

- Definição de metas por centro de custo: **orçamentárias, operacionais e ESG**
- Acompanhamento de % atingido em tempo real
- Status automático: em andamento, atingida, atrasada
- Visão consolidada de progresso para toda a organização

5.15 Alertas Inteligentes 🔗

- Configuração de limites por centro de custo e categoria
- **Tipos de alerta:** orçamento excedido, certidão vencendo, OS atrasada, meta em risco
- Verificação automática com notificação proativa aos responsáveis
- Prevenção de problemas antes que se tornem críticos

6. Modelo de Negócio

6.1 Formato

SaaS B2B (Software as a Service) com cobrança recorrente mensal.

6.2 Pricing

Plano	Unidades	Usuários	Preço/mês
Starter	Até 5	Até 20	R\$ 1.500
Professional	Até 20	Até 100	R\$ 4.500
Enterprise	Ilimitado	Ilimitado	Sob consulta

Adicional por unidade: R\$ 200/mês (plano Starter e Professional) **Adicional por usuário:** R\$ 50/mês

6.3 Modelo de Receita

- Assinatura mensal recorrente (MRR)
- Setup fee (implantação e treinamento): 2x o valor mensal
- Customizações sob demanda (hora técnica)

6.4 Mercado-Alvo

- Empresas com 10+ unidades (shoppings, escritórios, fábricas, hospitais)
- Áreas de Facilities / Manutenção / Infraestrutura
- Empresas de administração de condomínios corporativos
- Redes de varejo com muitas lojas

7. Diferenciais Competitivos

7.1 OCR em Propostas

Tecnologia de reconhecimento óptico para extrair valores de propostas enviadas em PDF ou imagem. Elimina a digitação manual e reduz erros.

7.2 Equalização Automática

Algoritmo que normaliza itens de diferentes propostas para comparação justa, mesmo quando fornecedores usam unidades, descrições ou agrupamentos diferentes.

7.3 Workflow de Alçadas

Motor de aprovação configurável por faixa de valor, com escalação automática, prazos e notificações. Garante conformidade e rastreabilidade total.

7.4 Orçamento em Tempo Real

Visão instantânea de planejado vs. realizado, com projeções baseadas no pipeline de demandas aprovadas e em andamento.

7.5 Rating de Fornecedores

Sistema de avaliação baseado em critérios objetivos (prazo, qualidade, comunicação) que alimenta o ranking automaticamente.

7.6 Audit Trail Completo

Toda ação no sistema é registrada com timestamp, usuário, IP e dados antes/depois. Compliance total para auditorias.

7.7 ESG Reporting — Inspirado no SAP Sustainability Control Tower

Capacidade de monitoramento ambiental (energia, água, resíduos, emissões CO₂) com dashboard consolidado e metas — funcionalidades equivalentes ao SAP Sustainability Control Tower, a uma **fração do custo**. Ideal para facilities management no agronegócio, onde a demonstração de práticas ESG é cada vez mais exigida por investidores, bancos e certificadoras.

7.8 KPIs com Semáforo Inteligente

Indicadores calculados automaticamente com classificação visual verde/amarelo/vermelho, eliminando a necessidade de análise manual de planilhas. Gestores identificam desvios instantaneamente.

7.9 Compliance LGPD e Rastreabilidade Total

Trilha de auditoria completa com exportação para auditorias externas. Atende requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) com registro detalhado de todo acesso e manipulação de dados pessoais. Relatórios de conformidade prontos para ISO 27001 e auditorias corporativas.

7.10 Importação Inteligente de Dados

Upload de planilhas Excel/CSV com validação automática e relatório de erros — migração de dados sem dor de cabeça. Empresas que usam planilhas podem adotar o HEFESTO sem perder dados históricos.

7.11 Alertas Proativos

Sistema de alertas inteligentes que notifica responsáveis **antes** de problemas acontecerem: orçamento prestes a estourar, certidões vencendo, OS atrasadas e metas em risco. Gestão preventiva, não reativa.

7.12 HEFESTO vs. SAP — Comparativo

Funcionalidade	SAP	HEFESTO
Controle orçamentário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Workflow de aprovações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dashboard ESG / Sustentabilidade	<input type="checkbox"/> (Sustainability Control Tower)	<input type="checkbox"/>
KPIs com semáforo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auditoria e compliance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relatórios automatizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Metas e progresso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alertas inteligentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OCR em propostas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equalização automática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foco em Facilities	Genérico	<input type="checkbox"/> Especializado
Tempo de implantação	6-18 meses	2-4 semanas
Custo de licença	Alto (6 dígitos/ano)	Fração do custo
Ideal para agro	Complexo demais	<input type="checkbox"/> Perfeito

8. Roadmap de Evolução

Fase 1 — MVP (Atual)

- Autenticação e RBAC
- CRUD de demandas, fornecedores, propostas
- Workflow de aprovação com alçadas
- Dashboard com KPIs básicos
- Orçamento planejado vs. realizado
- Ordens de serviço

Fase 1.5 — Módulos SAP-Inspired (Fev 2025) □

- ESG / Sustentabilidade (métricas ambientais e metas)
- KPIs com status semáforo
- Auditoria e Compliance avançado
- Importação de dados Excel/CSV
- Relatórios automatizados
- Metas e Progresso por centro de custo
- Alertas Inteligentes configuráveis

Fase 2 — Q2 2025

- OCR para extração de valores de propostas
- App mobile (React Native) para aprovações rápidas
- Integração com ERP (SAP, TOTVS) via API
- Notificações push

Fase 3 — Q3 2025

- Módulo de contratos (gestão de contratos recorrentes)
- Equalização automática de propostas com IA
- Portal do fornecedor (self-service)
- Multi-idioma (PT/EN/ES)

Fase 4 — Q4 2025

- BI avançado com drill-down
- Predição de manutenção (ML)
- Marketplace de fornecedores
- White-label para revendas

9. Métricas de Sucesso

9.1 Métricas de Produto

Métrica	Meta	Como medir
Tempo médio de ciclo da demanda	< 15 dias	Média de created_at até status CONCLUÍDA
% de demandas com 3+ propostas	> 80%	Demandas com 3+ propostas / total
% de aprovações no prazo	> 95%	Aprovações dentro do SLA configurado
Economia média por demanda	> 12%	(Valor estimado - valor contratado) / estimado
NPS do solicitante	> 70	Pesquisa trimestral

9.2 Métricas de Negócio

Métrica	Meta Ano 1	Meta Ano 2
MRR (Receita Mensal Recorrente)	R\$ 30.000	R\$ 150.000
Clientes ativos	10	40

Métrica	Meta Ano 1	Meta Ano 2
Churn mensal	< 3%	< 2%
CAC (Custo de Aquisição)	< R\$ 5.000	< R\$ 4.000
LTV (Lifetime Value)	> R\$ 50.000	> R\$ 80.000
LTV/CAC	> 10x	> 20x

9.3 Métricas de Impacto no Cliente

- **Redução de 70%** no tempo gasto com gestão manual de cotações
- **Redução de 40%** no ciclo de aprovação
- **Economia média de 15%** em contratações por comparação efetiva
- **100% de rastreabilidade** em auditorias
- **Zero** propostas perdidas ou esquecidas

Documento gerado automaticamente — HEFESTO v2.0