

# HEFESTO — Manual de Negócios

## Sistema de Controle Orçamentário para Facilities

Versão 1.0 | 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
Demanda por e-mail Planilha de cotação	Formulário digital com SLA automático 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 Sem visibilidade	Cadastro com certidões, rating e histórico 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.

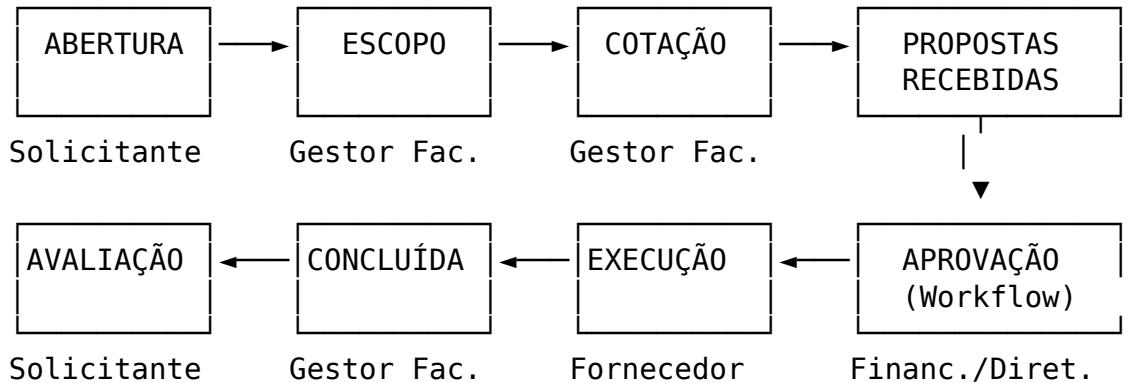
**Jornada típica:** 1. Recebe convite de cotação por e-mail 2. Acessa o HEFESTO e submete proposta com valores e documentos 3. Acompanha se foi selecionado 4. Recebe Ordem de Serviço 5. Registra conclusão do trabalho

### 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



### Etapas Detalhadas

1. **Abertura:** Solicitante descreve a necessidade, seleciona local, categoria e prioridade
2. **Escopo:** Gestor de Facilities detalha os itens de linha, quantidades e especificações técnicas
3. **Cotação:** Gestor seleciona 3+ fornecedores e envia convite de cotação
4. **Propostas Recebidas:** Fornecedores submetem suas propostas com valores e documentos
5. **Comparação:** Sistema gera quadro comparativo automático com equalização de itens
6. **Aprovação:** Demanda segue workflow de alçadas conforme valor total
7. **Ordem de Serviço:** Após aprovação, OS é emitida automaticamente para o fornecedor selecionado
8. **Execução:** Fornecedor executa o serviço; gestor acompanha prazos e SLA
9. **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

## 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
<b>Starter</b>	Até 5	Até 20	R\$ 1.500
<b>Professional</b>	Até 20	Até 100	R\$ 4.500
<b>Enterprise</b>	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.

## 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 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
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