

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
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.

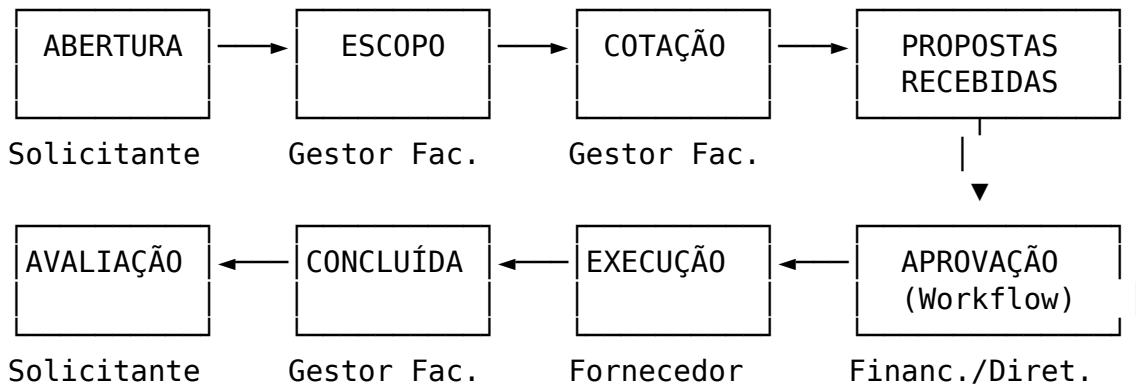
Jornada típica: 1. Recebe convite de cotação por e-mail 2. Acessa o HEFESTO e submete proposta com valores e documentos 3. Acompanha se foi selecionado 4. Recebe Ordem de Serviço 5. Registra conclusão do trabalho

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



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
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.

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 <code>created_at</code> 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