

PRESTAR SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Versão 2



CONTEÚDO

Resumo	3
Diagrama	4
Tarefas e Eventos	
Consultoria	5
Registrar Solicitação do Cliente	5
Analisar Solicitação do Cliente	6
Definir Escopo e Preparar Cotação	6
Validar Cotação	7
Cliente Aprova Cotação e Escopo	7
Prestar Serviços de Consultoria	8
Validar Serviços Entregues	9
Conduzir Revisão Pós-Consultoria	10
Verificar Informações de Faturamento	10
Contas a Pagar	11
Executantes	
Solicitante do Cliente	13
Consultor	13
Gerente de Contratos	14

Nome	Prestar Serviços de Consultoria
Versão	2
Autor	James Carter
Proprietário	
Categoria	Process Library PT
Data de Criação	09/04/2025 13:25

Descrição

O processo Prestar Serviços de Consultoria descreve o fluxo de trabalho completo para a condução de um projeto de consultoria, desde o momento em que o cliente submete uma solicitação até a finalização da entrega dos serviços e a transição para o faturamento.

O processo se inicia com o Solicitante do Cliente submetendo uma solicitação formal de serviço, que é então analisada pelo Consultor para avaliar sua clareza, viabilidade e alinhamento com as capacidades internas. Um ponto de decisão avalia se o escopo está claramente definido; caso contrário, o processo retorna para esclarecimentos.

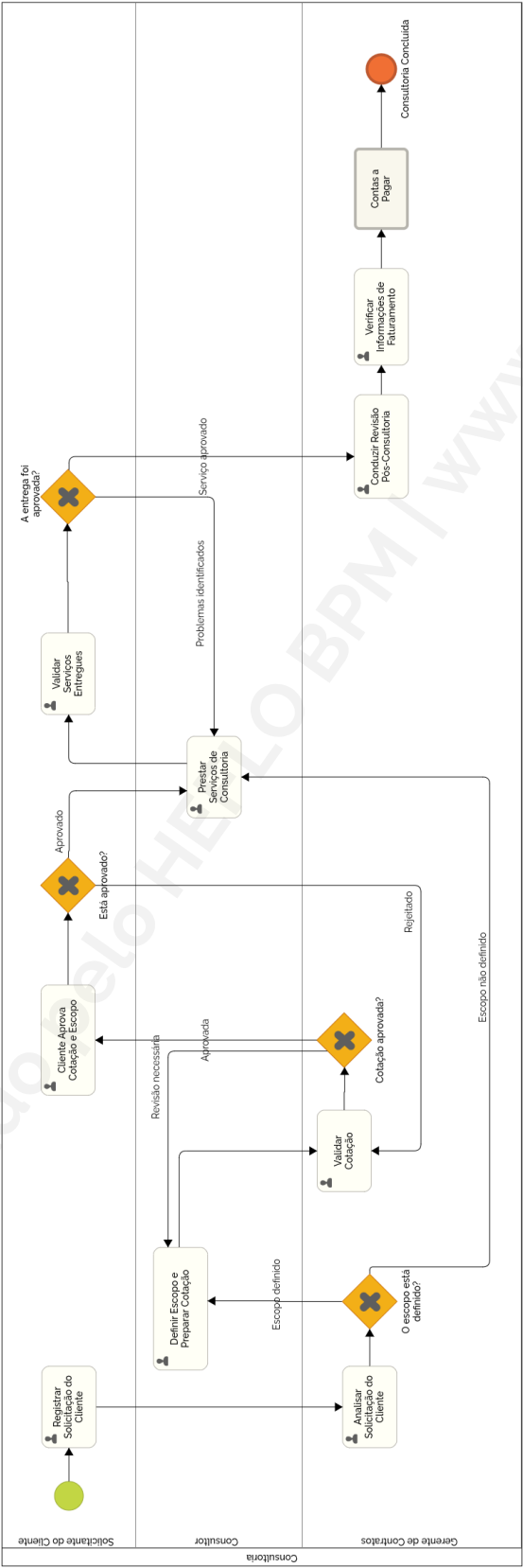
Uma vez que o escopo esteja bem definido, o Consultor elabora uma proposta detalhada, que é revisada e validada internamente pelo Gerente de Contratos. Se necessário, a proposta é revisada; caso contrário, é submetida ao cliente para aprovação.

Após a aprovação do cliente, o Consultor executa os serviços de consultoria acordados. Após a conclusão, o Solicitante do Cliente valida os serviços. Um ponto de decisão final verifica se a entrega foi totalmente aprovada. Caso sejam identificados problemas, o processo inclui um ciclo corretivo; caso contrário, é realizada uma análise pós-consultoria.

Em seguida, o Gerente de Contratos verifica todas as informações relacionadas ao faturamento, e um subprocesso dedicado — Gerenciar Faturamento — é acionado para tratar da emissão da fatura.

O processo é concluído com um evento final que marca o encerramento do projeto: "Consultoria Concluída."

Diagrama



TAREFAS E EVENTOS

Consultoria

O processo Prestar Serviços de Consultoria descreve o fluxo de trabalho completo para a condução de um projeto de consultoria, desde o momento em que o cliente submete uma solicitação até a finalização da entrega dos serviços e a transição para o faturamento.

Registrar Solicitação do Cliente

Executante
Solicitante do Cliente

Esta tarefa consiste em coletar e registrar a solicitação inicial de serviço de consultoria submetida pelo cliente. Normalmente, inclui a coleta de informações chave, como o nome do cliente, detalhes de contato, tipo de serviço de consultoria necessário, uma breve descrição do problema ou necessidade, e quaisquer prazos ou restrições preferenciais.

A solicitação geralmente é registrada em um sistema dedicado (por exemplo, CRM ou plataforma de solicitação de serviços) e recebe um número de referência único. O objetivo é garantir que a solicitação seja formalmente registrada, rastreável e pronta para uma qualificação ou avaliação adicional.

Entradas:

- Comunicação do cliente (e-mail, telefonema, formulário online)
- Detalhes iniciais da solicitação

Saídas:

- Solicitação registrada no sistema
- ID único da solicitação
- Notificação para a equipe de coordenação de consultoria

Analisar Solicitação do Cliente

Executante
Gerente de Contratos

O Gerente de Contratos verifica a solicitação para determinar se ela requer aprovação de escopo e cotação.

Também é determinado se o escopo de consultoria será fechado neste ponto ou não. Caso o escopo esteja fechado, o número de horas previamente cotadas será considerado válido. Caso contrário, o cliente será cobrado pelo número padrão de horas, além da quantidade estipulada para a entrega do serviço.

Definir Escopo e Preparar Cotação

Executante
Consultor

Esta tarefa envolve definir precisamente o escopo do projeto de consultoria e preparar uma cotação detalhada para o cliente. A equipe de consultoria documenta os entregáveis, resultados esperados, cronograma estimado, recursos necessários e quaisquer suposições ou exclusões.

Com base nessas informações, é gerada uma cotação que inclui uma divisão dos custos, estrutura de faturamento (por exemplo, taxa fixa, tarifa diária) e termos e condições aplicáveis. A cotação pode ser preparada utilizando um modelo padrão e, frequentemente, está sujeita à validação interna antes de ser enviada ao cliente.

Entradas:

- Solicitação esclarecida do cliente
- Modelos de preços padrão
- Diretrizes para definição de escopo

Saídas:

- Escopo do projeto documentado
- Cotação formal ou proposta comercial
- Aprovação interna (se necessário)

Validar Cotação

Executante
Gerente de Contratos

Esta tarefa consiste em revisar a cotação preparada para garantir precisão, completude e conformidade com as diretrizes internas antes de enviá-la ao cliente. Dependendo das regras da organização, a validação pode envolver um ou vários níveis de aprovação (por exemplo, por um gerente de consultoria, departamento financeiro ou assessor jurídico).

A revisão geralmente verifica se os preços estão corretos, se o escopo está alinhado com as necessidades do cliente e se todos os termos estão devidamente definidos. Se forem encontrados problemas, a cotação é devolvida ao preparador para ajustes.

Entradas:

- Cotação preliminar
- Definição de escopo
- Políticas de precificação e matriz de aprovação

Saídas:

- Cotação validada pronta para ser enviada ao cliente
- Comentários ou solicitações de alteração (se rejeitada)

Cliente Aprova Cotação e Escopo

Executante
Solicitante do Cliente

PRESTAR SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Esta tarefa representa a revisão e aprovação formal do escopo e da cotação de consultoria propostos pelo cliente. Após receber a proposta finalizada, o cliente avalia se o escopo dos serviços, a precificação e as condições atendem às suas expectativas e restrições internas.

O cliente pode responder com uma aprovação, solicitar ajustes ou rejeitar a proposta. Se aprovada, o projeto pode ser iniciado oficialmente. Se ajustes forem necessários, o processo pode retornar à fase de revisão da cotação.

Entradas:

- Cotação e escopo validados
- Feedback do cliente ou revisão interna (do lado do cliente)

Saídas:

- Confirmação de aprovação do cliente
- Feedback para revisão (se aplicável)
- Decisão de prosseguir ou não com o lançamento do projeto

Prestar Serviços de Consultoria

Executante
Consultor

Esta tarefa envolve a entrega real dos serviços de consultoria conforme acordado no escopo e na cotação aprovados. A equipe de consultoria trabalha de acordo com os objetivos, cronogramas e entregáveis definidos. As atividades podem incluir análise de dados, workshops, sessões de estratégia, design de soluções e relatórios de progresso, dependendo do tipo de consultoria fornecido.

Ao longo do projeto, a comunicação com o cliente é mantida para garantir o alinhamento e a satisfação. Quaisquer desvios do plano original podem exigir ajustes ou solicitações formais de alteração.

Entradas:

- Cotação e escopo aprovados
- Equipe de consultoria designada

- Plano do projeto (se aplicável)

Saídas:

- Serviços de consultoria entregues
- Relatórios de progresso e feedback do cliente
- Entregáveis finais

Validar Serviços Entregues

Executante
Solicitante do Cliente

Esta tarefa consiste em revisar e confirmar que os serviços de consultoria foram entregues de acordo com o escopo aprovado, o cronograma e as expectativas de qualidade. Pode incluir verificações internas, reuniões de encerramento do projeto ou aceitação formal pelo cliente.

Se o cliente estiver envolvido, seu feedback ou confirmação formal é coletado. Em alguns casos, uma pesquisa de satisfação ou revisão do relatório final pode fazer parte desta etapa. O objetivo é garantir que o projeto esteja concluído e que ambas as partes concordem com a entrega bem-sucedida.

Entradas:

- Entregáveis finais
- Relatório do projeto ou serviço
- Feedback do cliente (se aplicável)

Saídas:

- Confirmação de validação dos serviços
 - Formulário de aceitação assinado ou aprovação final
 - Notas de melhoria potencial ou problemas identificados
-

Conduzir Revisão Pós-Consultoria

Executante
Gerente de Contratos

Esta tarefa foca na revisão de todo o projeto de consultoria após sua conclusão. O objetivo é avaliar a eficácia da entrega do serviço, identificar o que foi bem-sucedido e destacar áreas para melhoria. A revisão pode incluir uma sessão interna de avaliação com a equipe de consultoria, bem como a análise do feedback do cliente.

Esta etapa é essencial para capturar lições aprendidas, melhorar futuros projetos e atualizar práticas ou metodologias internas.

Entradas:

- Feedback final do cliente
- Documentação do projeto (escopo, entregáveis, cronogramas)
- Percepções da equipe interna

Saídas:

- Relatório de revisão pós-consultoria
- Lições aprendidas
- Sugestões para melhorias no processo ou no serviço

Verificar Informações de Faturamento

Executante
Gerente de Contratos

Esta tarefa garante que todos os dados relacionados ao faturamento estejam completos, precisos e alinhados com a cotação aprovada e os termos acordados com o cliente. Inclui a verificação dos detalhes de faturamento do cliente, termos de pagamento, método de faturamento (por exemplo, taxa fixa, baseado em tempo) e quaisquer instruções especiais.

Esta etapa é crítica antes de prosseguir para a emissão da fatura, para evitar atrasos, disputas ou erros. Dependendo da organização, a equipe de finanças ou administração de

consultoria pode ser responsável por essa tarefa.

Entradas:

- Cotação aprovada
- Preferências de faturamento do cliente
- Documentação do projeto

Saídas:

- Informações de faturamento verificadas
- Autorização para geração da fatura
- Notificação para a equipe financeira ou de faturamento

Contas a Pagar

Executante
Gerente de Contratos

O processo de Contas a Pagar abrange todas as atividades relacionadas à geração, emissão e monitoramento das faturas do cliente após a conclusão dos serviços de consultoria. Ele garante que o faturamento seja realizado de forma precisa, de acordo com a cotação aprovada e as informações de faturamento verificadas.

Este processo pode incluir a criação da fatura, validação pela equipe financeira, envio da fatura ao cliente e atualização dos sistemas internos. Também pode envolver ações de acompanhamento, como o rastreamento de pagamento e a comunicação com o cliente em caso de problemas.

Este subprocesso é acionado assim que o projeto de consultoria é concluído e todas as informações de faturamento foram confirmadas.

Gatilhos:

- Conclusão dos serviços de consultoria
- Verificação das informações de faturamento

Saídas:

PRESTAR SERVIÇOS DE CONSULTORIA

- Fatura enviada
- Transação registrada nos sistemas financeiros
- Reconhecimento do cliente (se aplicável)

EXECUTANTES

Solicitante do Cliente

O Solicitante do Cliente é o indivíduo ou entidade do lado do cliente que inicia a solicitação de consultoria. Essa pessoa fornece o contexto inicial do negócio, descreve a necessidade dos serviços de consultoria e colabora ao longo do processo para garantir que as expectativas sejam atendidas. O Solicitante do Cliente também é responsável por revisar a proposta, aprovar o escopo e a cotação, e validar a entrega final.

Responsabilidades:

- Submeter a solicitação inicial de consultoria
- Fornecer contexto, requisitos e expectativas
- Revisar e aprovar a cotação e o escopo
- Validar os serviços de consultoria entregues

Consultor

O Consultor é responsável por analisar a solicitação do cliente, definir o escopo do trabalho e prestar os serviços de consultoria. O Consultor trabalha em estreita colaboração com o Solicitante e o Gerente de Contratos para garantir que o projeto atenda aos objetivos definidos e seja concluído de forma eficaz.

Responsabilidades:

- Analisar e esclarecer a solicitação
 - Definir o escopo e elaborar a cotação
 - Prestar os serviços de consultoria
 - Participar da análise pós-consultoria
-

Gerente de Contratos

O Gerente de Contratos supervisiona os aspectos administrativos e contratuais do projeto de consultoria. Esse papel garante que a cotação, o escopo, o faturamento e os elementos de conformidade sejam validados e devidamente documentados. O Gerente de Contratos também coordena os processos de faturamento e encerramento.

Responsabilidades:

- Validar a cotação e os detalhes de faturamento
- Garantir a aprovação interna da proposta
- Supervisionar a ativação do processo de faturamento
- Arquivar a documentação após o encerramento do projeto



Documento gerado pelo HEFLO 2.0 PM / www.heflo.com/pt-br