



GERÊNCIA EXECUTIVA DE APOIO E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS



missão



“

Servir e fortalecer a indústria para melhorar a vida das pessoas.

”



visão

“

Ser referência em soluções para o desenvolvimento sustentável da indústria.

”



SOMOS íntegros

Agimos de maneira íntegra, ética, transparente e responsável na condução dos negócios e relações que estabelecemos com todos os nossos interlocutores.

geramos resultados para a indústria

Somos comprometidos em realizar entregas de valor e de impacto para as indústrias.

promovemos autonomia com responsabilidade

Todos os colaboradores são responsáveis por construir nossos produtos, serviços, cultura e legado. Tomamos decisões e assumimos responsabilidade por eles.

valorizamos as pessoas

Tratamos as pessoas com dignidade e confiança.

Buscamos a escuta e a comunicação assertiva, honesta e inclusiva, de forma a alcançar as melhores soluções para as pessoas, organização e indústria.

SOMOS inovadores

Olhamos cada tarefa, processo, produto e serviço em uma nova perspectiva e, se preciso, os reinventamos, para melhor atender ao desenvolvimento da indústria.

SOMOS sustentáveis

Nos preocupamos com a evolução da sociedade, usamos os recursos econômicos e ambientais com consciência e responsabilidade e disseminamos essa cultura para indústrias e sociedade.



Gerência Executiva de Apoio e Serviços Administrativos



Como **contribuímos** para a **Missão** do Sistema FIEP



**Encantamento do Cliente e
Excelência do
Atendimento**

**Servir e fortalecer a
indústria para melhorar a
vida das pessoas**

Serviços Especializados e Ágeis



Padronização e Rastreabilidade



Consolidação de DADOS



Ger. Administração

Ger. Financeira

Ger. Relacionamento

**Ger. Contabilidade e
Patrimônio**



Planejamento e Monitoramento



Gestão por Indicadores

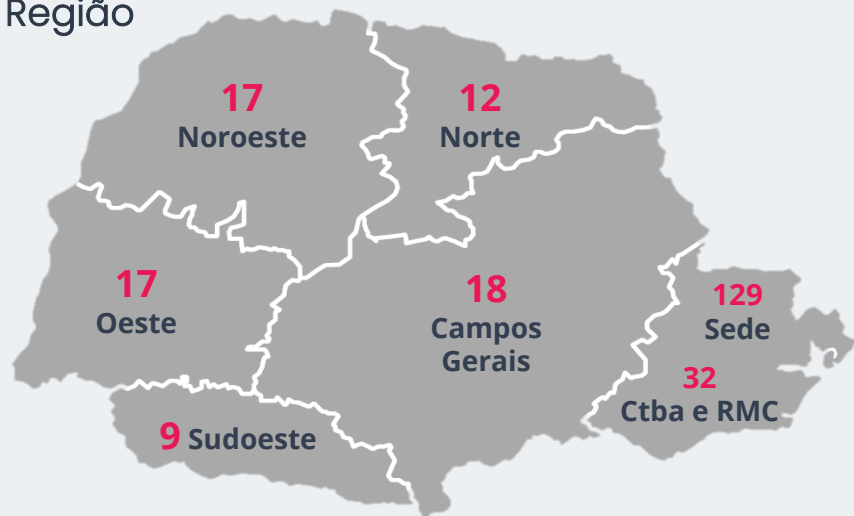


Melhoria Contínua

FIEP | SESI | SENAI | IEL

Como estamos distribuídos e Perfil dos colaboradores

Colaboradores por Região



Total: 234
colaboradores

70 locais de
atendimento

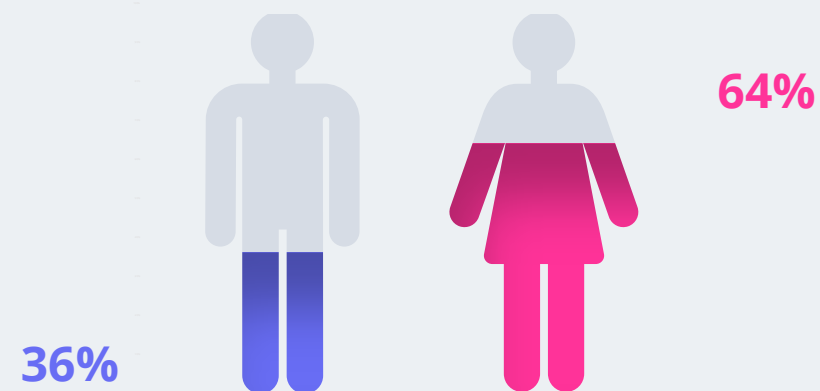
Tempo de Empresa



Colaboradores por Grupo de Cargo



Perfil



Índice de satisfação dos colaboradores – GEASA GPTW



contribuo com uma excelente empresa para trabalhar.

#SouSistemaFiep

Vanessa De Souza Valerio
Curitiba/PR

Respondentes:

2022: 165 (70%)

2023: 187 (81%)

Índice de Satisfação Área:

2022: 75%

2023: 83%



Participantes

849

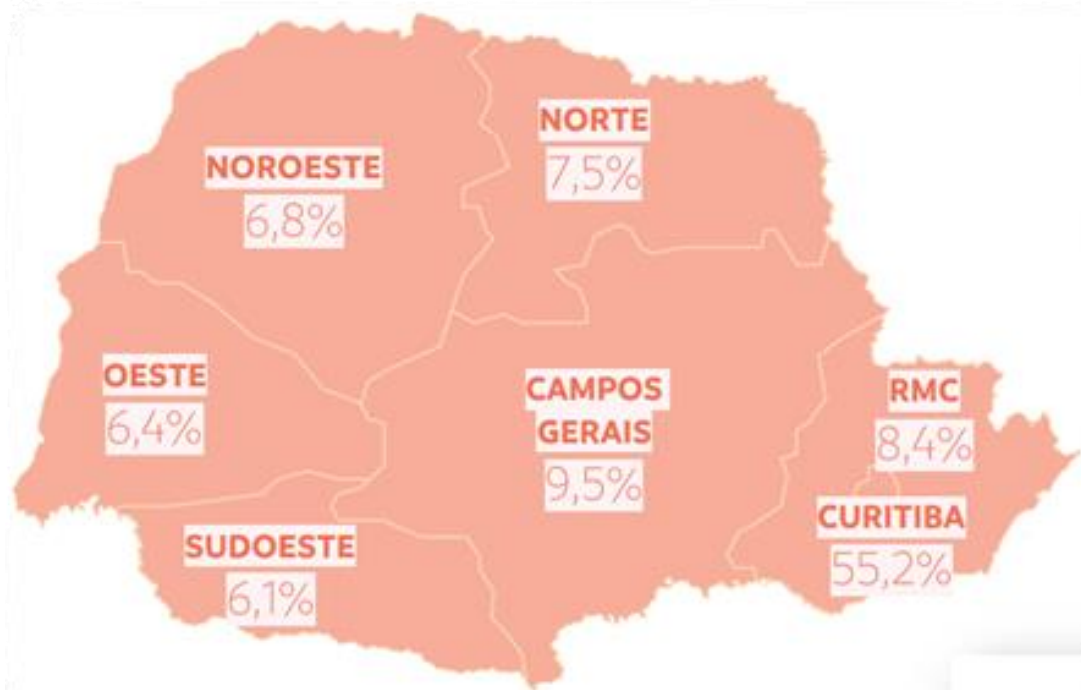
Respondentes

% por respostas x total

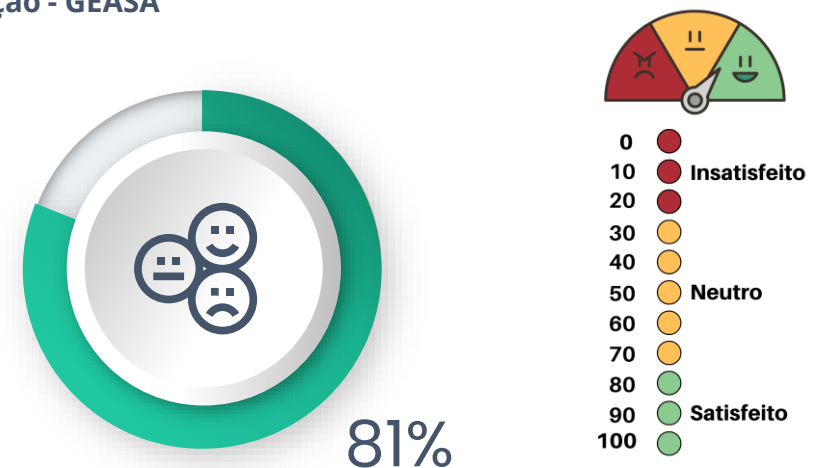


*quando realizado a pesquisa - 20/06 a 13/07

Participantes por região

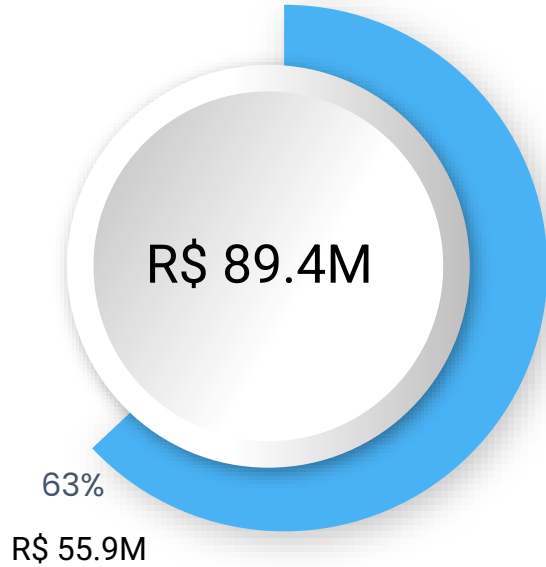


% grau de satisfação - GEASA

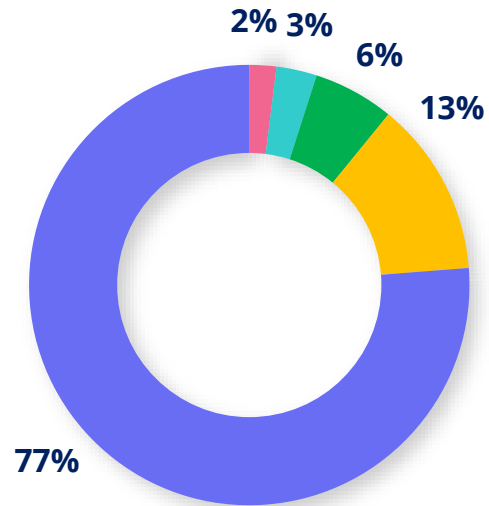




Total x Realizado - (AGO 2023)

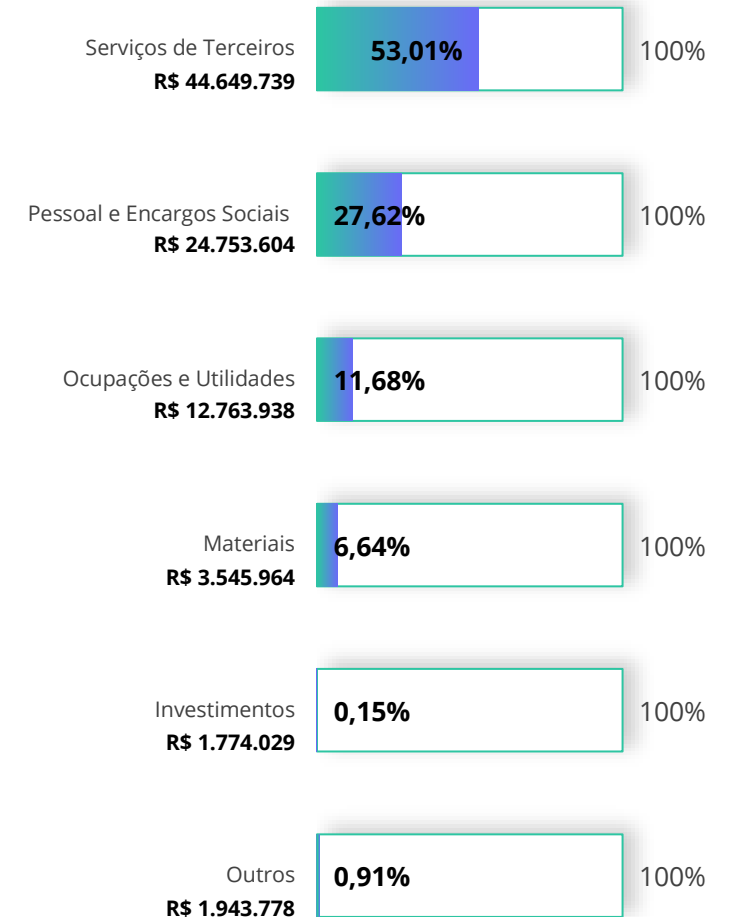


% por Área



Gerência	Orçamento
Ger. Executiva	R\$ 1.5M
Ger. De Relacionamento do A&S	R\$ 2.6M
Ger. De Contabilidade e Patrimônio	R\$ 5.2M
Ger. Financeira	R\$ 11.2M
Ger. De Administração	R\$ 68.M

Ranking por conta Orçado x Realizado





GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO DO APOIO E SUPORTE



Gerência de Relacionamento do Apoio e Suporte



Propósito da área:

Facilitar o acesso dos colaboradores do Sistema Fiep às atividades realizadas pelas áreas de **Apoio e Suporte**, promovendo **padronização e melhoria de processos, qualidade dos atendimentos, satisfação do cliente interno** e disponibilizando **indicadores confiáveis**.

Visa também, potencializar a produtividade corporativa com a realização de serviços de **nível 1***.



Graduação em Administração

- MBA em Gestão Estratégica
- Pós Gestão de Projetos

Trajétória na Fiep: 18 anos

- 13 anos Educação
- 3 anos Operações
- 2 anos Relacionamento

* Serviços de nível 1 são atividades de baixa complexidade que oneram o tempo das equipes de Apoio e Suporte. A centralização desses serviços permite redução do custo operacional, uma vez que podem ser realizadas por assistentes administrativos.

Forma de atendimento – Apoio e Suporte



4 Gerências de Apoio

- ❖ Administração
- ❖ Contabilidade e Patrimônio
- ❖ Financeiro
- ❖ Relacionamento do Apoio e Suporte

5 Gerências de Suporte

- ❖ Compras
- ❖ Engenharia
- ❖ Gente e Cultura Organizacional
- ❖ Processo de Gente
- ❖ TI

❖ Quem pode solicitar serviços?

Todos os +4.000 colaboradores da FIEP

❖ Quem resolve?

Treinamentos



❖ Como é feita uma solicitação?

Atendimento ao cliente interno



Abertura de um chamado



Melhoria
Contínua



FILTROS

Ano

2022

2023

Nome do Mês

Seleções múltiplas

GERÊNCIA EXECUTIVA

Apoio e Serviços Adm

Sup e Des Organizaci...

GERÊNCIA

Todos

COORDENAÇÃO

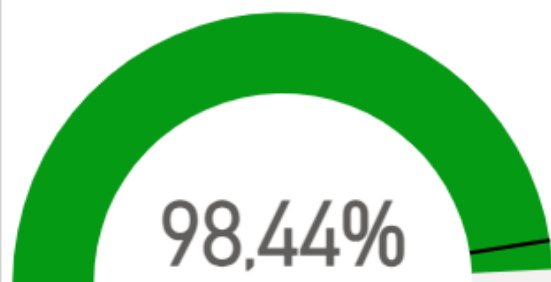
Todos

Última atualização

15-09-2023 04:00:12



Performance



46620

Total Previstos

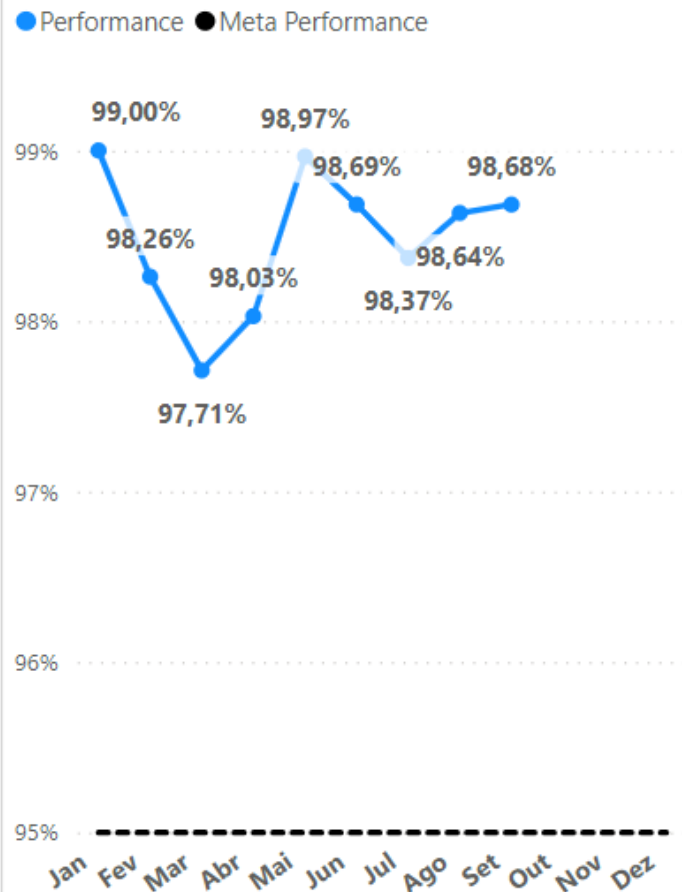
45893

Previstos encerrados no prazo

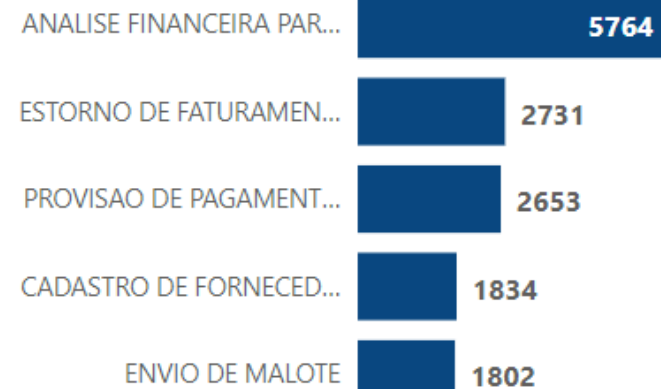
727

Previstos encerrados fora do prazo

Performance Mês a Mês



TOP 5 - Solicitações Previstas (por oferta)



TOP 3 - Solicitações Previstas encerradas fora do prazo (por oferta)



Gerência de Relacionamento do Apoio e Suporte



**COORDENADOR DE
ATENDIMENTO AO
CLIENTE INTERNO**
Paulo Cordeiro

✓ Núcleo de Serviços

✓ Relacionamento com Gestores

- ✓ Telefonia
- ✓ Chatbot
- ✓ WhatsApp – Financeiro (cliente externo)
- ✓ Serviços Administrativos – Nível 1

- ✓ Apoio em viagens nacionais e internacionais
- ✓ Treinamentos, congressos e afins
- ✓ Apoio em requisições de compras
- ✓ Apoio na organização de reuniões

Gerência de Relacionamento do Apoio e Suporte



**COORDENADOR DE
INDICADORES E
MELHORIA CONTÍNUA**
Divo Silva



Apoio a Projetos da
GEASA



Acompanhamento de projetos



Acompanhamento Planejamento Estratégico



Melhoria Contínua (A&S)



Mapeamento de processos



Melhoria nas ofertas dos serviços



Estudos de boas práticas de mercado



Indicadores



Construção de indicadores e dashboards



Realização de checkpoints



Qualidade



Governança do Portal de Serviços



Visitas técnicas às unidades

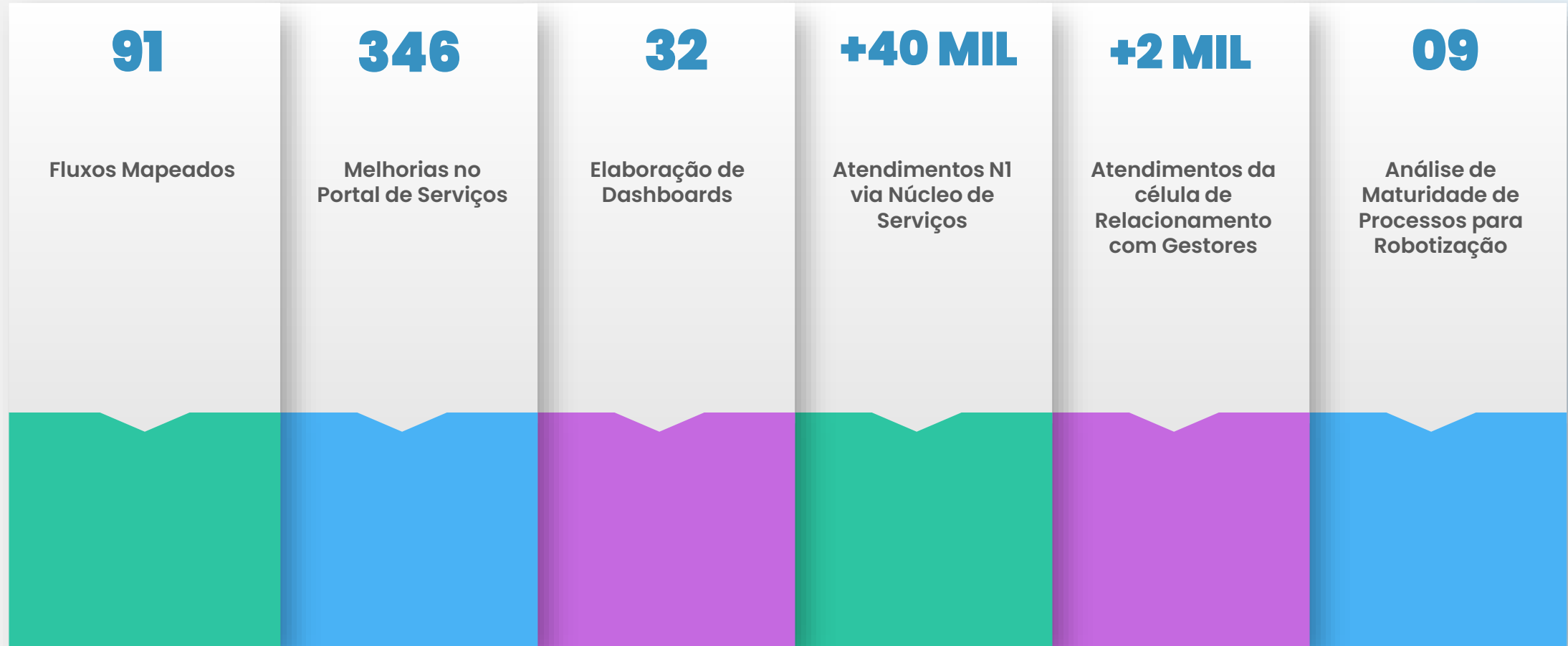


Pesquisas de satisfação



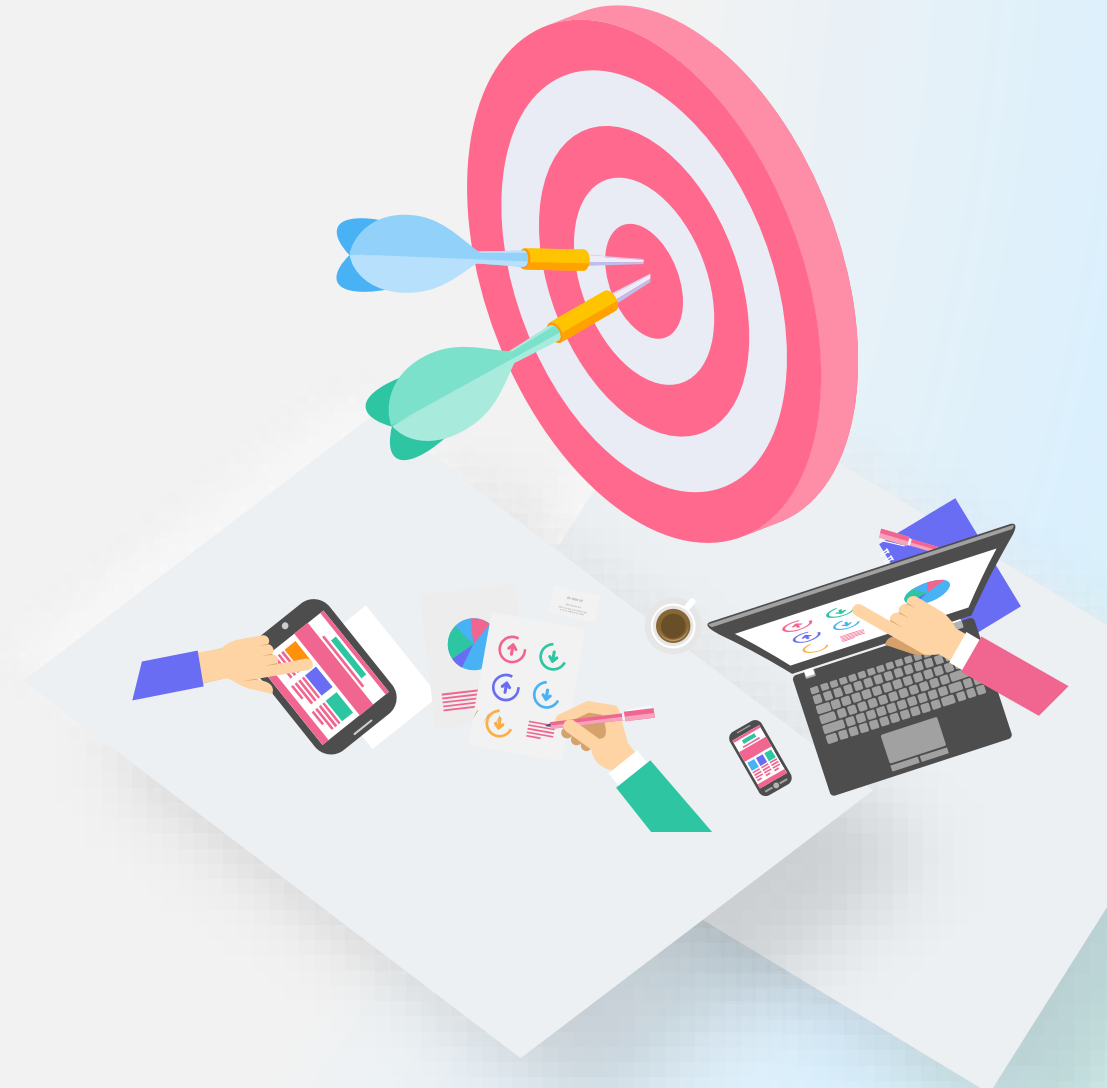
Aplicação de treinamentos

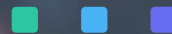
Gerência de Relacionamento do Apoio e Suporte | Nossos Números - 2023



Gerência de Relacionamento do Apoio e Suporte | Projetos 2023/2024

- ✓ Implantação de nova solução ITSM
- ✓ Implantação do ROBIN 2.0.
- ✓ Estudo de viabilidade para atendimento via WhatsApp para o ramal 9400
- ✓ Atender todos os gestores pela célula de Relacionamento com Gestores





GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

Sistema
Fiep



Gerência de Administração



GER. DE ADMINISTRAÇÃO
Paulo Zen



100

Graduação em Informática

- MBA em Gestão Estratégica de Tecnologia e Inovação
- MBA Gestão de Escolas técnicas e tecnológicas

Trajétoria na Fiep: 21 anos

- 8 anos Tecnologia da Informação
- 12 anos Gerência de Unidade
- 1 ano Gerência de Administração



COORD. REGIONAL SUDOESTE

Adriana Frigotto



8



COORD. REGIONAL NORTE

Alessandro Ducheiko



6

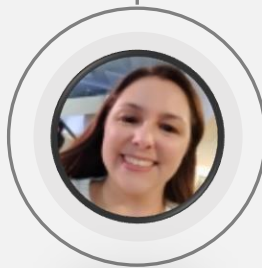


COORD. REGIONAL NOROESTE

Bianca Regina



12



COORD. REGIONAL OESTE

Dieyme Anjos



8



COORD. REGIONAL CAMPOS GERAIS

Elaine Braz



15



COORD. REGIONAL RMC

Josiane Rodrigues



10

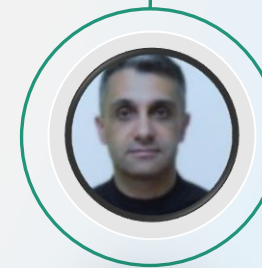


COORD. REGIONAL CURITIBA

Miriam Silvestrin



13



COORD. SEGURANÇA E GUARDA DOC.
Marcus Pires



10



COORD. FACILITIES E MOBILIDADE
Tayara Oliveira



17

REGIÕES

SEDE

Gerência de Administração | Modelo de Atuação



Gerência de Administração | Escopos



Gerência de Administração | Facilities



Limpeza e Copeiragem



Controle de Pragas



Jardinagem



Limpeza de Unidades Móveis

FACILITIES

- Grupo GPS
- Vigência: Jul/19 á Jul/24
- **R\$ 30M** Previsto em 2023
- **330 Postos** de Limpeza, Copeiragem e Jardinagem

Gerência de Administração | Frota



Veículos Próprios



Locações diárias e mensais

☐ Locadora Referência



Abastecimento e Manutenção

☐ Ticket Log



Telemetria

☐ TSM Tecnologia

FROTA

- **379** Veículos próprios
- **177** Veículos locados mensais
- **R\$ 23,5M** Investidos em 2023 em frota própria
- **R\$ 20,5M** Previsto em 2023 p/ outras despesas

Gerência de Administração | Viagens



Agência de Viagens

☐ Avipam



Sistema de Viagens

☐ Lemontech



Aplicativo de Mobilidade

☐ WEXP

VIAGENS

- 8119 Hospedagens*
- 3962 Passagens aéreas e rodoviárias*
- 267 Fretamentos*
- 14.997 Corridas no WEXP*
- R\$ 8M Previsto em 2023

* JAN/23 a AGO/23

Gerência de Administração | Segurança Patrimonial



■ 25 Contratos de prestação de serviços

■ R\$ 16M Previsto em 2023



■ 22 unidades
■ 44 postos de portaria



■ 03 unidades
■ 05 postos de recepção



■ 35 unidades
■ 141 vigilantes



■ 54 unidades



■ 46 unidades
■ 1551 câmeras

Gerência de Administração | Guarda Documental



Gestão Documental

Access



Arquivos Digitais

IBM - ECM



Mensageria

Malotes e correspondências

Serviços cartoriais

**GUARDA
DOCUMENTAL**

- **20.965** Caixas (20Kg) armazenadas na Access
- **737.857** Documentos armazenados no ECM
- **R\$ 230K** Previsto em 2023

Gerência de Administração | Gestão Operacional



Gestão das contas públicas



Cadastros (acessos à sistemas, itens de vendas, fornecedores)



Material de higiene



Insumos de copa (água, café, açúcar...)



Gestão dos estacionamentos



Gerência de Administração | Principais Projetos em Andamento



Gestão de Frota

- Sistema de Gestão de frota e chat de atendimento



Gestão de Facilities

- Novo modelo de contratação de limpeza, copeiragem e jardinagem
- Sistemas de fiscalização de serviços e de gestão de documentos solidários



Gestão de Viagens e Mobilidade

- Implementação de sistema e agência de viagens



Segurança Patrimonial

- Nova licitação de vigilância, portaria e recepção
- Internalização do monitoramento eletrônico por câmeras

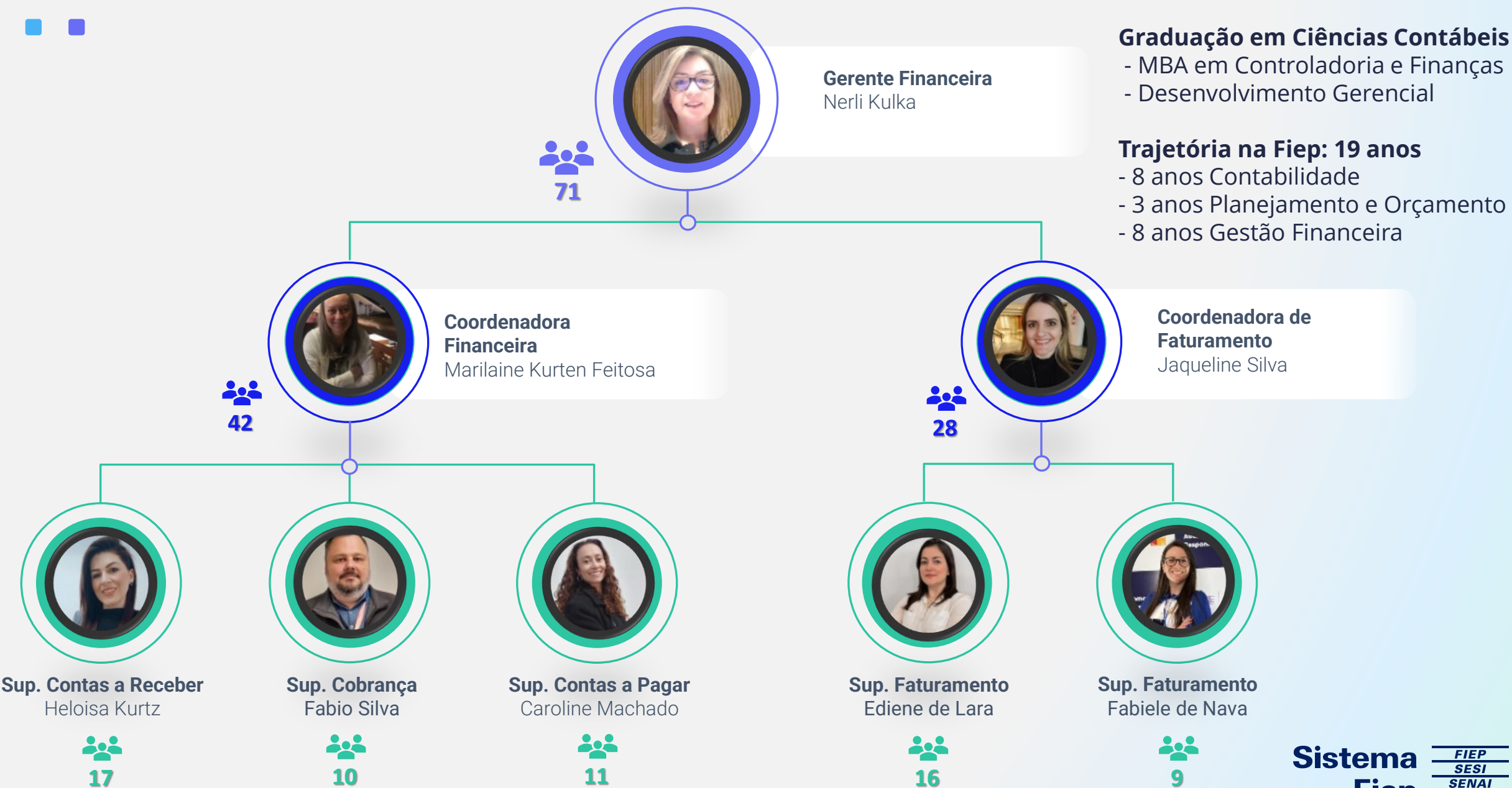




GERÊNCIA FINANCEIRA



Gerência Financeira





A gerência Financeira é responsável por realizar **faturamento de clientes** e emissão de notas fiscais, **recebimentos**, **arrecadação direta**, atuar na **cobrança de clientes**, realizar **pagamentos** e análise de resultados financeiros, fazendo também a projeção de resultados via **fluxo de caixa**, **aplicações** de disponibilidades e **Gestão do ERP**.

O que entregamos

22.762

Total chamados registrados

40.063

Rotinas realizadas

PERFORMANCE



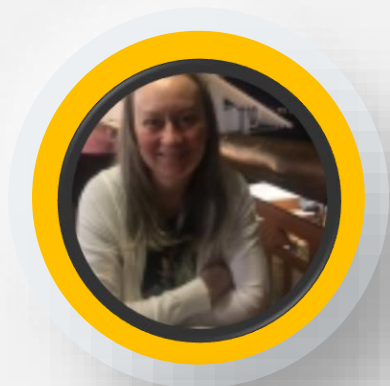
98,51%



Na área financeira, cada número conta uma história, e nossa missão é transformar essas histórias em estratégias de sucesso.

Janeiro a Agosto 2023

Gerência Financeira



**COORDENADORA
FINANCEIRA**

Marilaine Kurten Feitosa

✓ Supervisão Contas a Receber

✓ Supervisão Cobrança

✓ Supervisão Contas a Pagar

✓ Recebimentos em Geral

✓ Arrecadação Direta

✓ Atendimento a clientes

✓ Cobrança de cliente devedores

✓ Acompanhamento da inadimplência

✓ Pagamentos em Geral

✓ Gestão de saldos e contas bancárias


✓ Fluxo de Caixa


✓ Controle de Aplicações





Gerência Financeira



COORDENADORA DE FATURAMENTO
Jaqueline da Silva

 **Supervisão Especializada**
Segurança e Saúde
Tecnologia e Inovação

 **Supervisão Especializada**
Educação e Certificado de Origem

-  Operacionalização do faturamento de contratos de prestação de serviços
-  Emissão de notas fiscais e envio aos clientes Pessoa Jurídica
-  Análise financeira para rescisão de contratos
-  Emissão e envio de boletos aos clientes dos faturamentos por produção (variável)

Gerência Financeira | Disponibilidade Financeira



PAINEL DE RECURSOS DISPONÍVEIS

Data Atualização:
13-09-2023

Sistema
Fiep



2023 2022 2021

Nov

Dez

Entidade

⊕ IEL

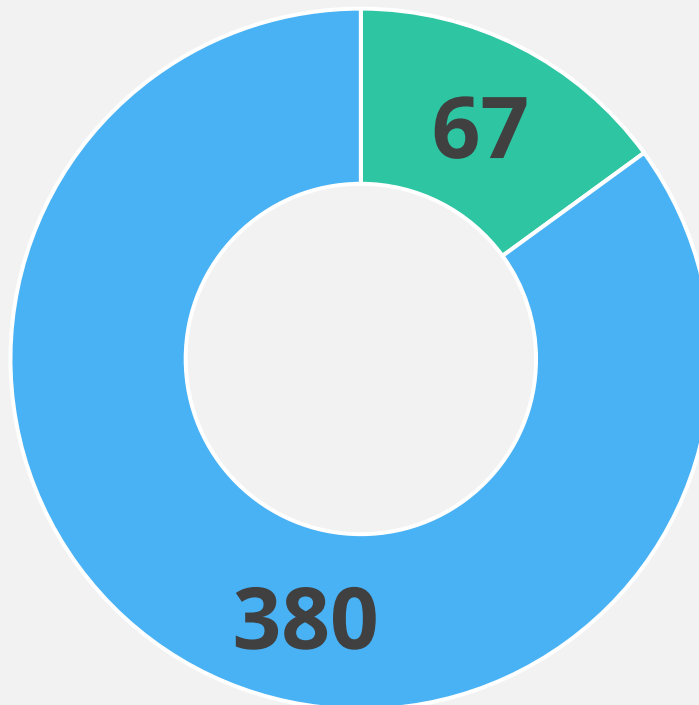
⊕ FIEP

⊕ SENAI

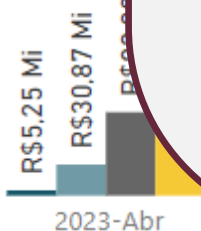
⊕ SESI

Total

447
CONTAS



SFIEP Projetos/Convênios



239.658.299,94

7.605.107,35

486.955,38

727.008,18

952.584,63

797.866,10

35.248,37

44.336,75

11.391,32

35.783,07

42.161,60

52.194,94

15.527,79

48.843,85

01.505,33

01.257,67

91.402,89

67.707,68

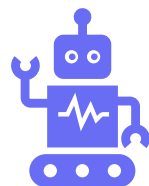
487.707,68

R\$ 367.622,94



100%

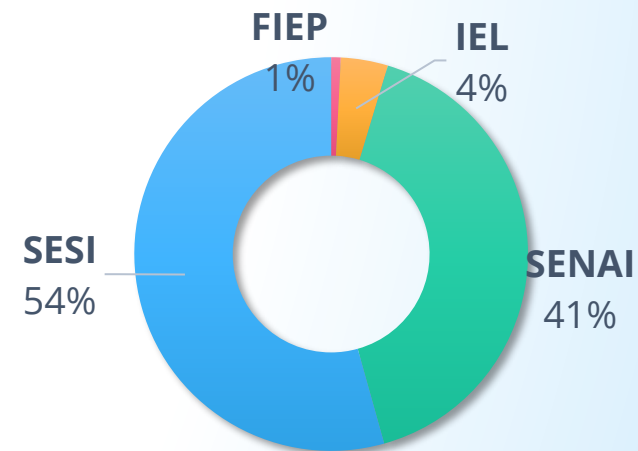
Faturamento e emissão de notas fiscais de todos os Serviços prestados pelo **Sistema Fiep**



Automatização

Emissão de notas e envio aos clientes (e-mail) de forma automatizada.

FATURAMENTO POR ENTIDADE



Rastreabilidade

Todas as notas fiscais são vinculadas à um Contrato de Prestação de Serviço, que é emitido através do sistema CRM/ERP.



302.831

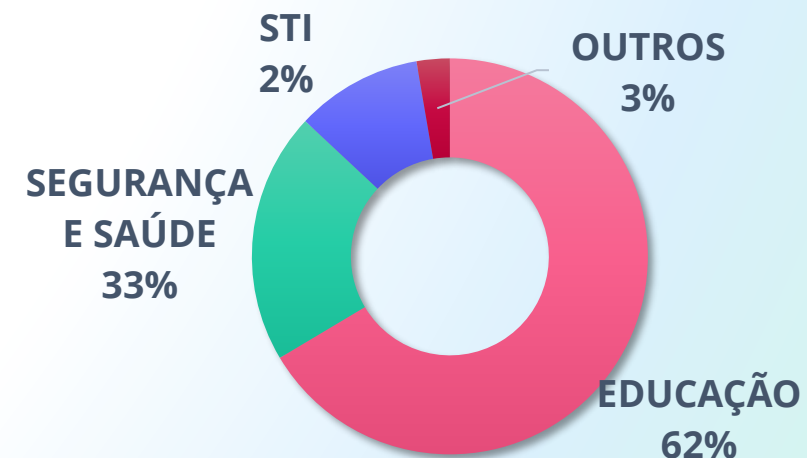
Notas Emitidas



166.522.770

Faturamento Total Sistema Fiep (Fiep | Sesi | Senai | Iel)

FATURAMENTO POR LINHA DE AÇÃO

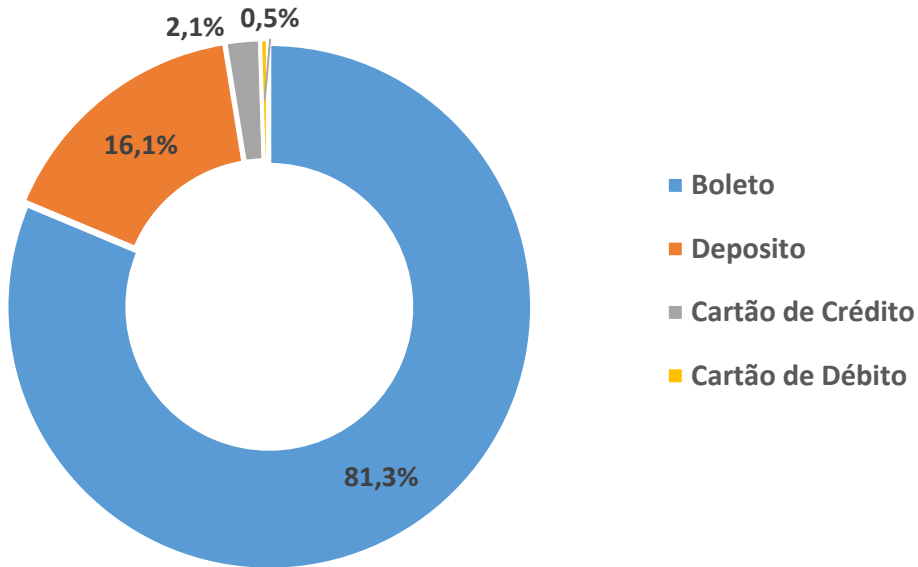




RECEBIMENTOS

R\$ **154,2 Mi**

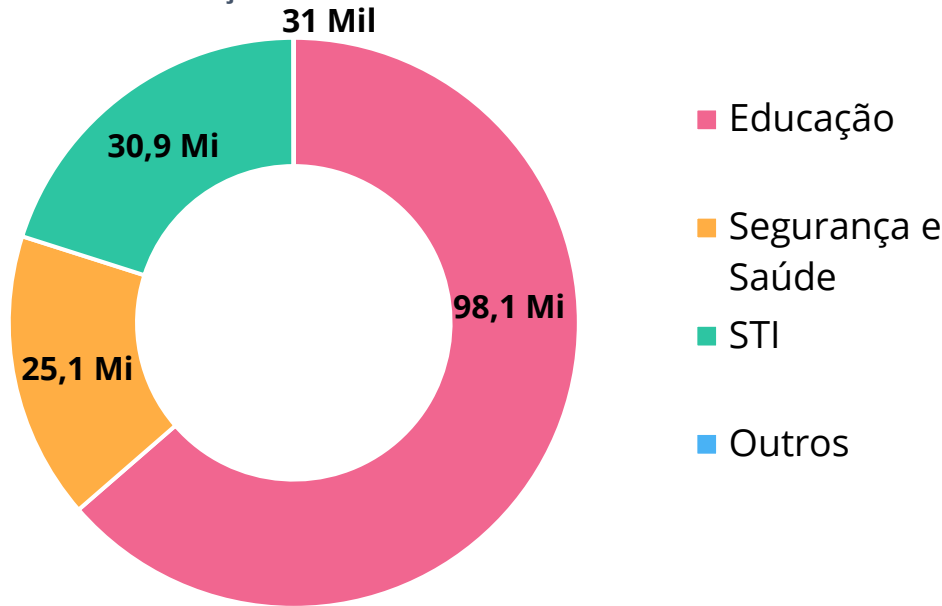
Quantidade 88.324



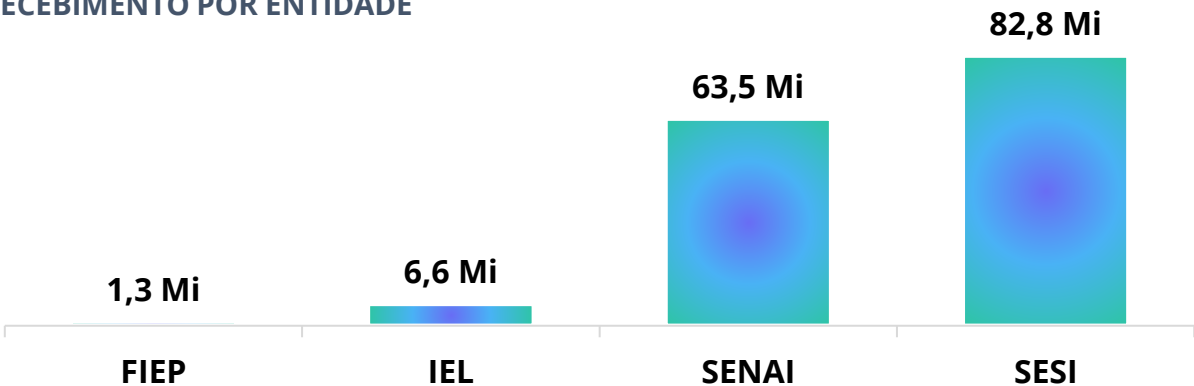
Boletos gerados no ERP de forma integrada com a CEF

Jan a Ago - 2023

RECEBIMENTO POR LINHA DE AÇÃO



RECEBIMENTO POR ENTIDADE



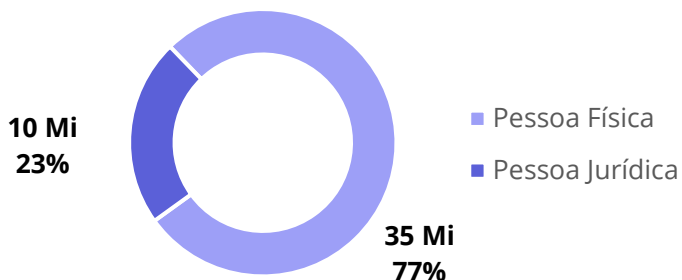
CARTEIRA



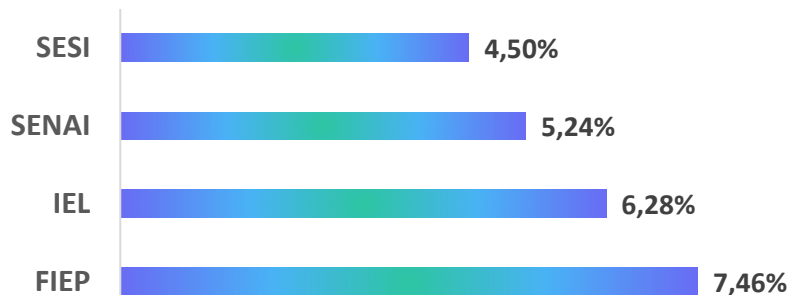
Carteira Total Recebíveis
(vencidos e a vencer)
118 Mi

Carteira Total em Cobrança
(últimos 5 anos)
45 Mi

CARTEIRA TOTAL EM COBRANÇA

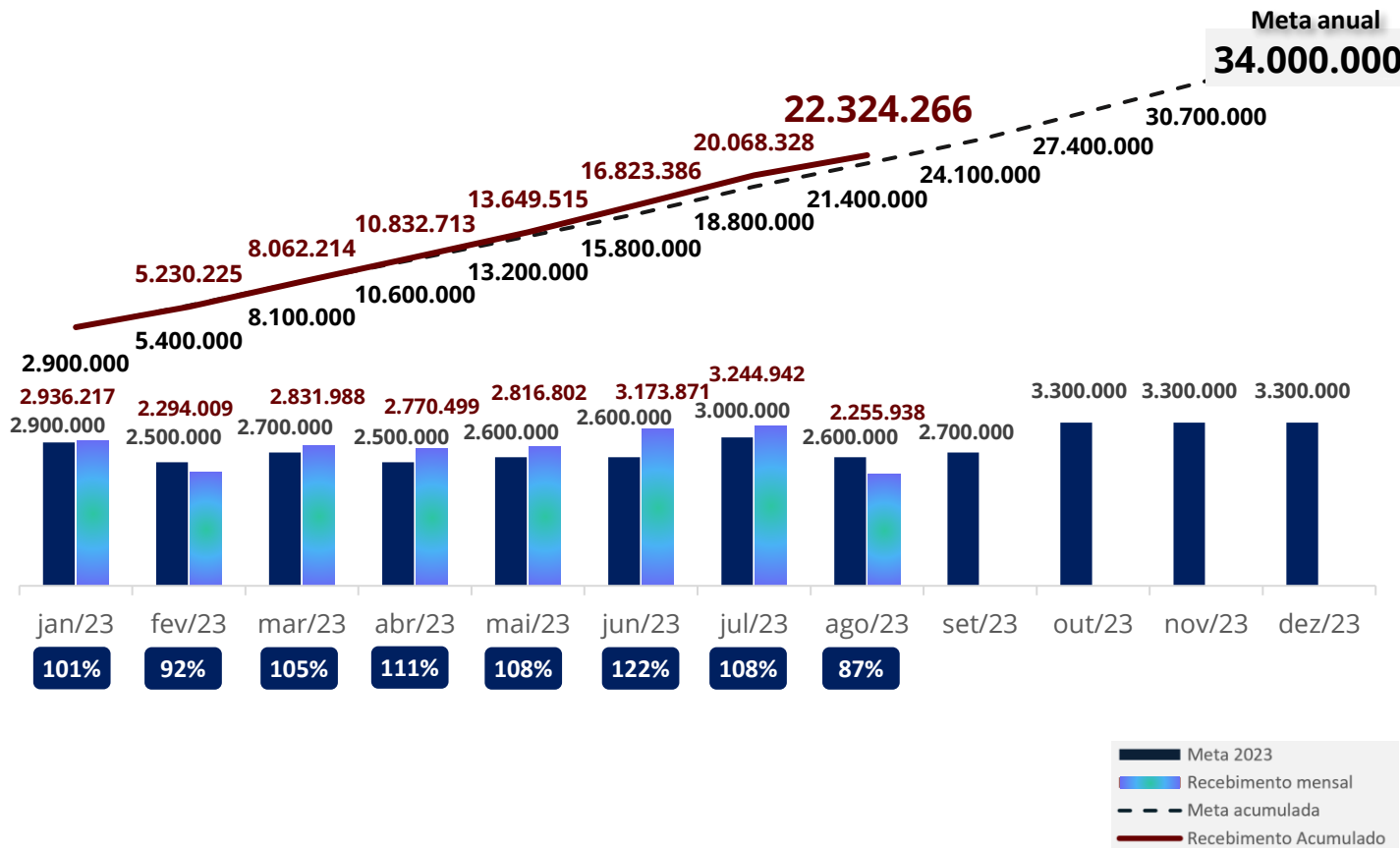


% INADIMPLÊNCIA POR ENTIDADE



Jan a Ago - 2023

ACOMPANHAMENTO META ANUAL



Gerência Financeira | Arrecadação



Total de Termos Ativos

600

CONTRIBUIÇÃO

81,91 Mi

RETENÇÃO

4,2 Mi

CONTRIBUIÇÃO

62,81 Mi

RETENÇÃO

2,6 Mi

DIRETA

INDIRETA



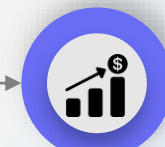
SESI



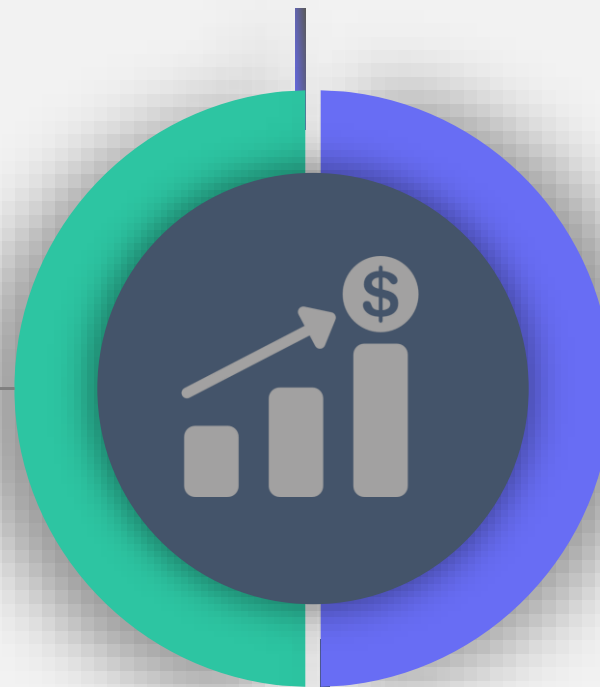
SENAI



SESI



SENAI



DR

101,2 Mi

75%

DN

34,97 Mi

25%

RFB

3,7 Mi

3,5%

DR

79,71 Mi

85%

DN

14,58 Mi

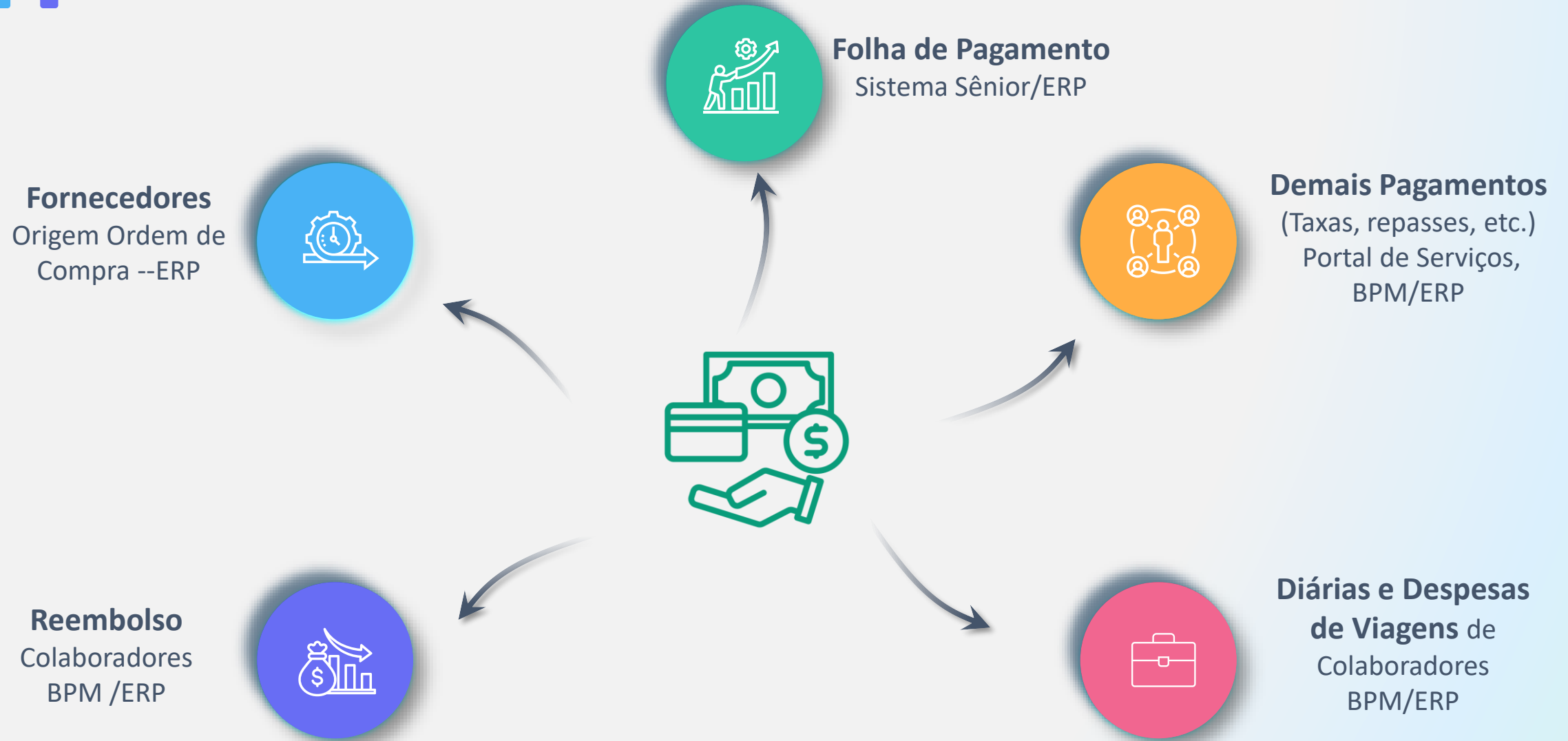
15%

RFB

2,9 Mi

3,5%

Gerência Financeira | Pagamentos



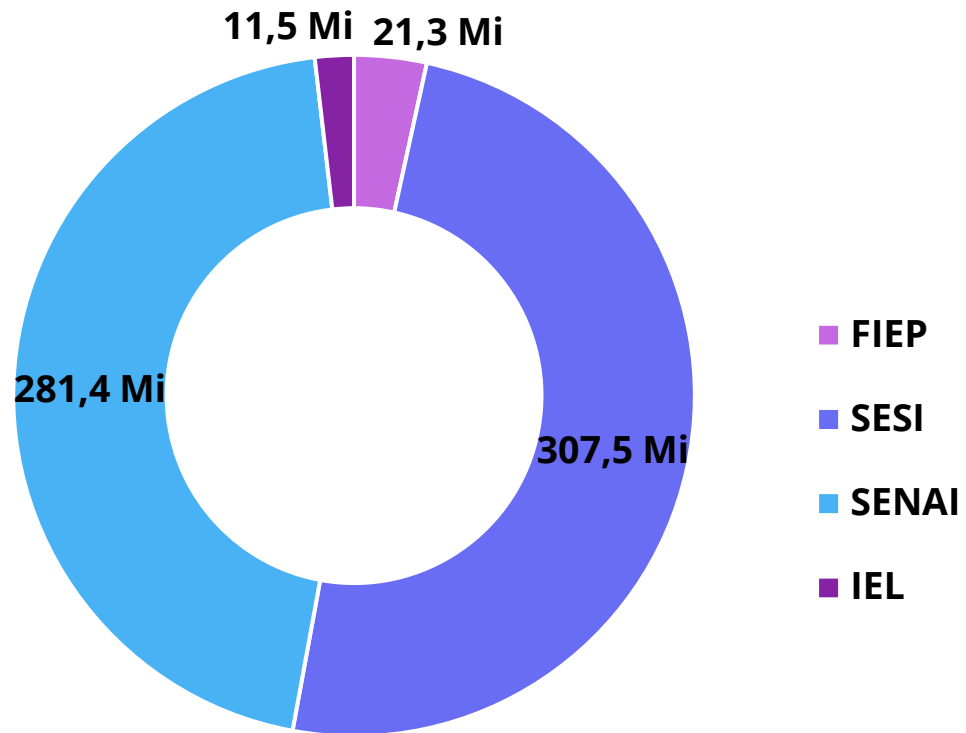
Todos os pagamentos são previamente aprovados sistemicamente pelo gestor definido na POLÍTICA 001 – ALÇADAS.



RECURSOS PRÓPRIOS

R\$ **621,7 Mi**

Quantidade 89.995

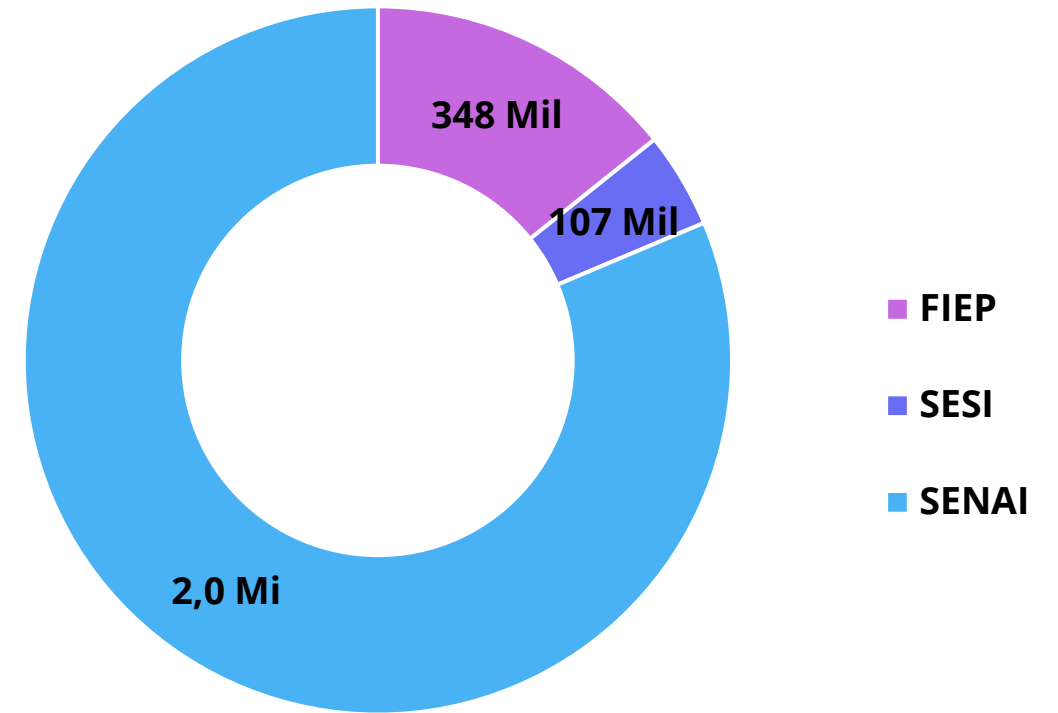


Jan a Ago - 2023

PROJETOS

R\$ **2,4 Mi**


Quantidade 409

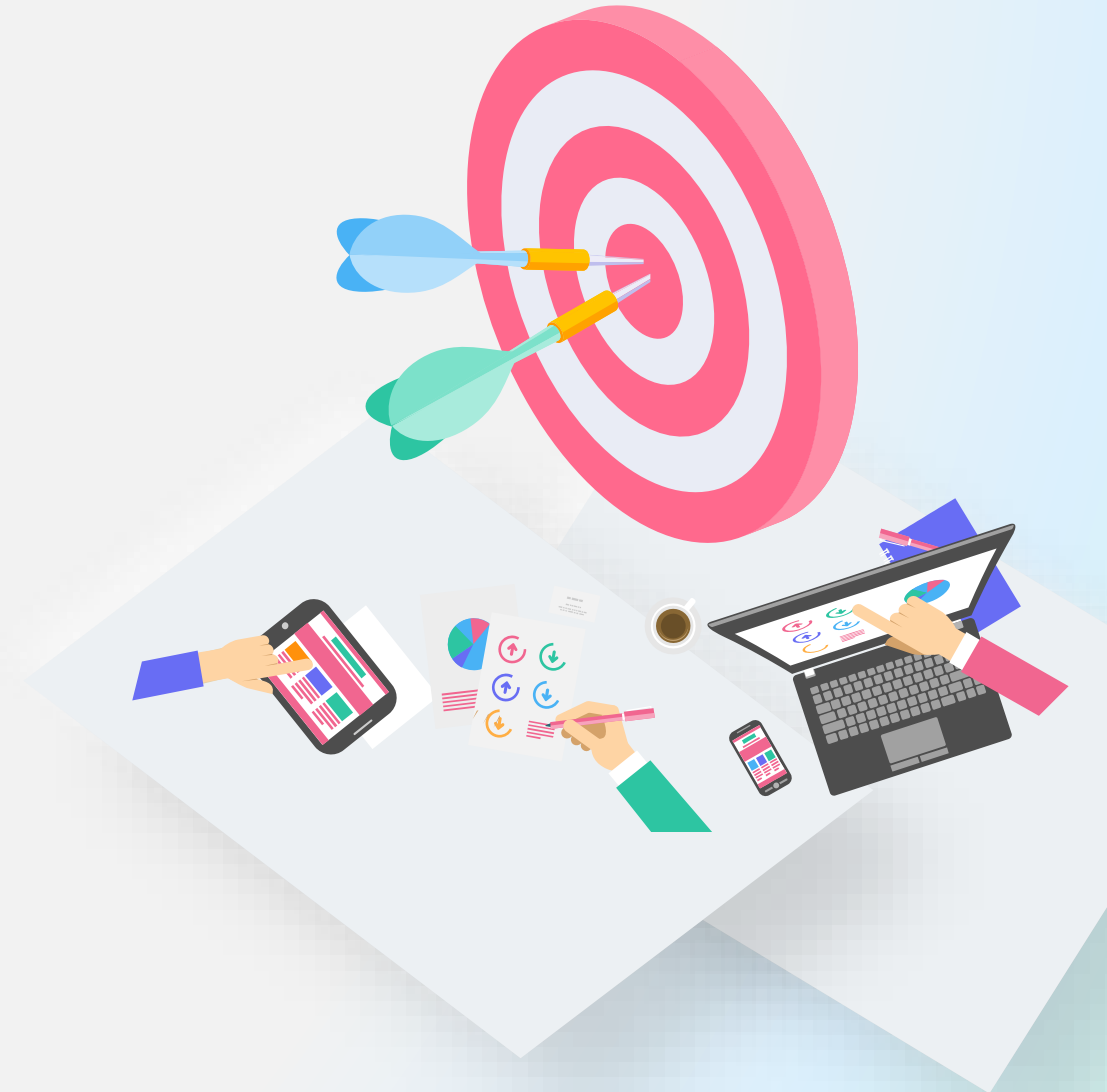


Jan a Ago - 2023

Gerência Financeira | Projetos 2023/2024



-  Portal Financeiro do Cliente
-  Totens de autoatendimento
-  PIX recebimentos
-  Automatização ações de cobrança
-  Implantação nova operadora de máquinas de cartão
-  Implementação 0800 para clientes





GERÊNCIA DE CONTABILIDADE E PATRIMÔNIO



Gerência de Contabilidade e Patrimônio



Propósito da área:

Prestar serviços fisco-contábil, patrimonial, orçamentário e atuar na preservação da regularidade fiscal do Sistema FIEP.



Graduação em Ciências Contábeis

- Pós Controladoria e Finanças
- Pós em Gestão de Negócios
- Mestre em Governança Corporativa e Sustentabilidade

Trajétoria na Fiep: 25 anos

- 4 IEL Departamento de Estágio
- 21 Anos Contabilidade
- Atual Presidente da ABESSFI

Gerência de Contabilidade e Patrimônio



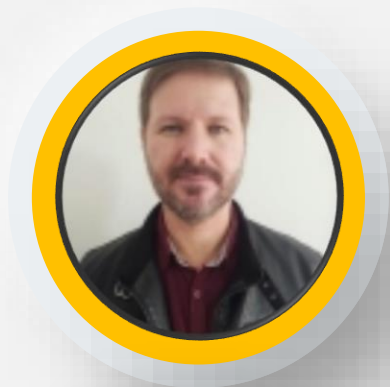
**COORDENADOR DE
CONTABILIDADE**
Cássio Guaringue

Gestão Fisco, Contábil e Orçamentária

Atuação centralizada na
Sede

- ✓ Gestão Contábil
- ✓ Gestão Fiscal
- ✓ Assessorias e Consultorias
- ✓ Atendimento aos Órgãos Fiscalizadores
- ✓ Conformidade Legal
- ✓ Suporte nas Prestações de Contas
- ✓ Geração de Informações Portal da Transparência
- ✓ Apuração de Custos GEASA

Gerência de Contabilidade e Patrimônio

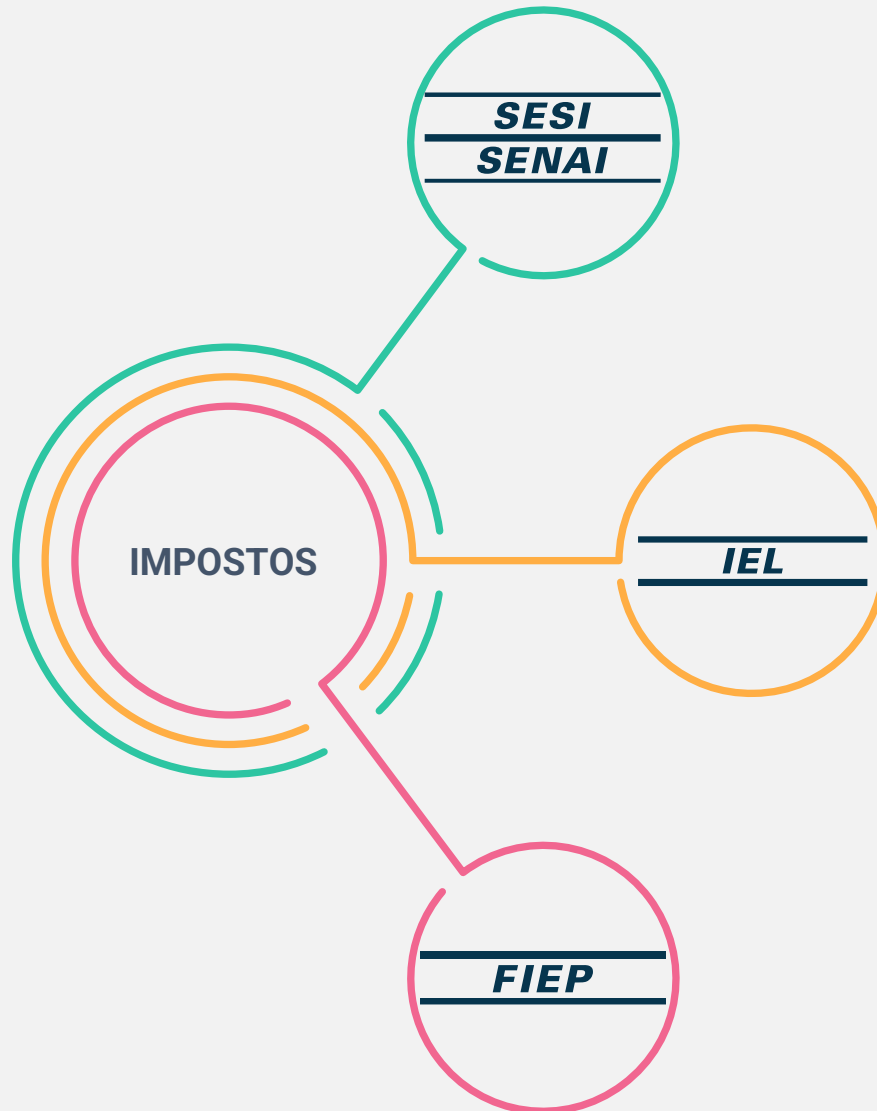


**COORDENADOR DE
PATRIMÔNIO**
Marcos Cavalli

Gestão Patrimonial

Atuação na **Sede** e nas
Regiões

- ✓ Inventário de Bens
- ✓ Registro e Baixa de Bens
- ✓ Seguro Patrimonial
- ✓ Comodatos de Bens
- ✓ Movimentação dos Bens
- ✓ Loja Virtual de Bens Móveis



SESI e SENAI

- ❑ Ampla Imunidade Tributária

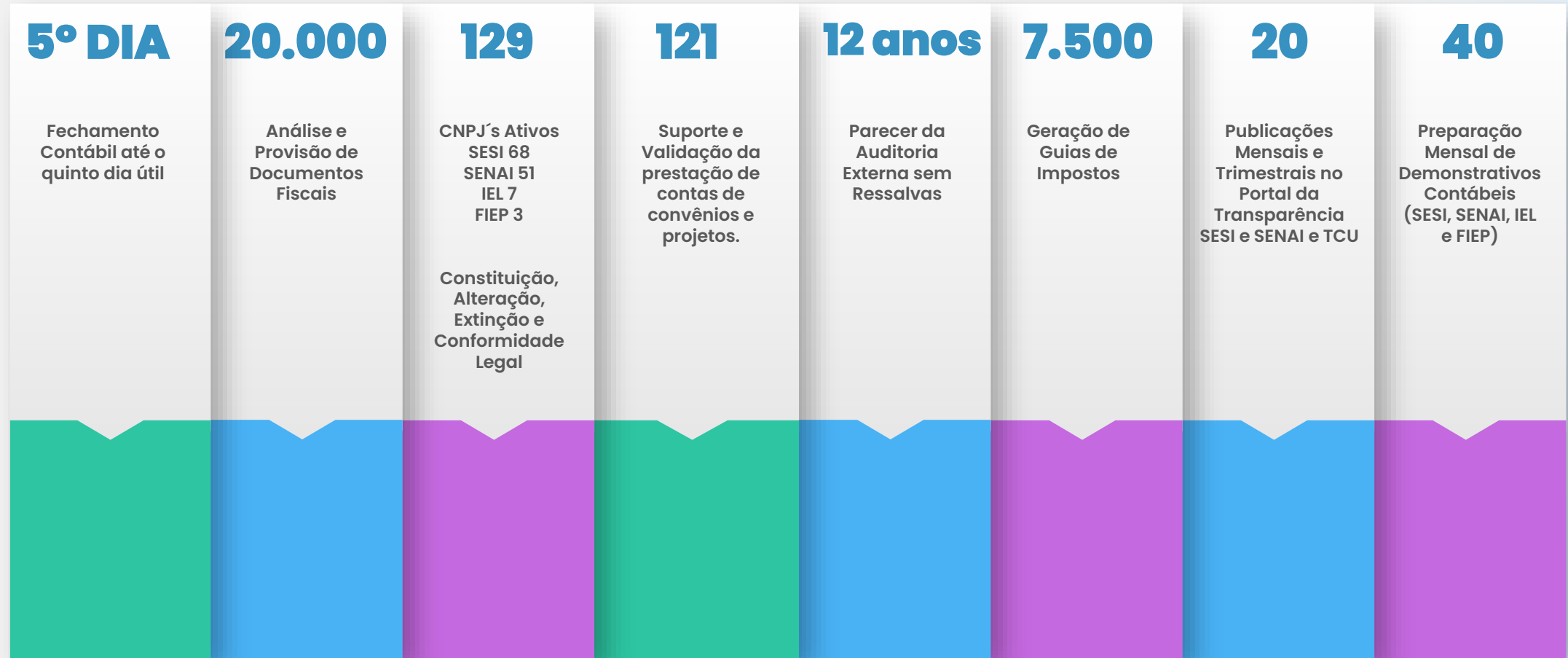
IEL

- ❑ Goza de Isenção Fiscal dos Impostos Federais.
- ❑ Recolhe ISS em Curitiba Sobre os Serviços de Consultoria e COFINS sobre Rendimentos Auferidos.

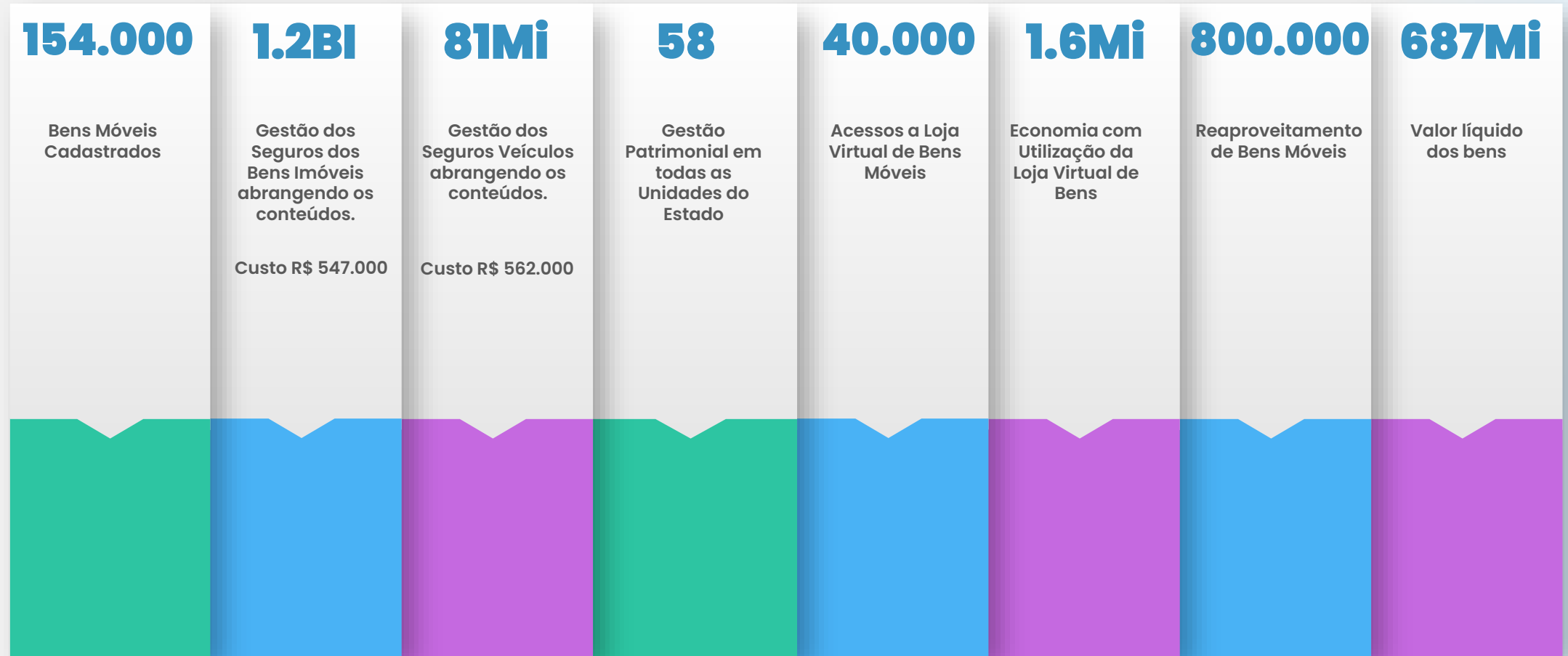
FIEP

- ❑ Goza de Isenção Fiscal dos Impostos Federais.
- ❑ Recolhe ISS Sobre os Serviços Prestados e COFINS sobre Rendimentos Auferidos.

Nossos Números | 2023 – Coordenação de Contabilidade



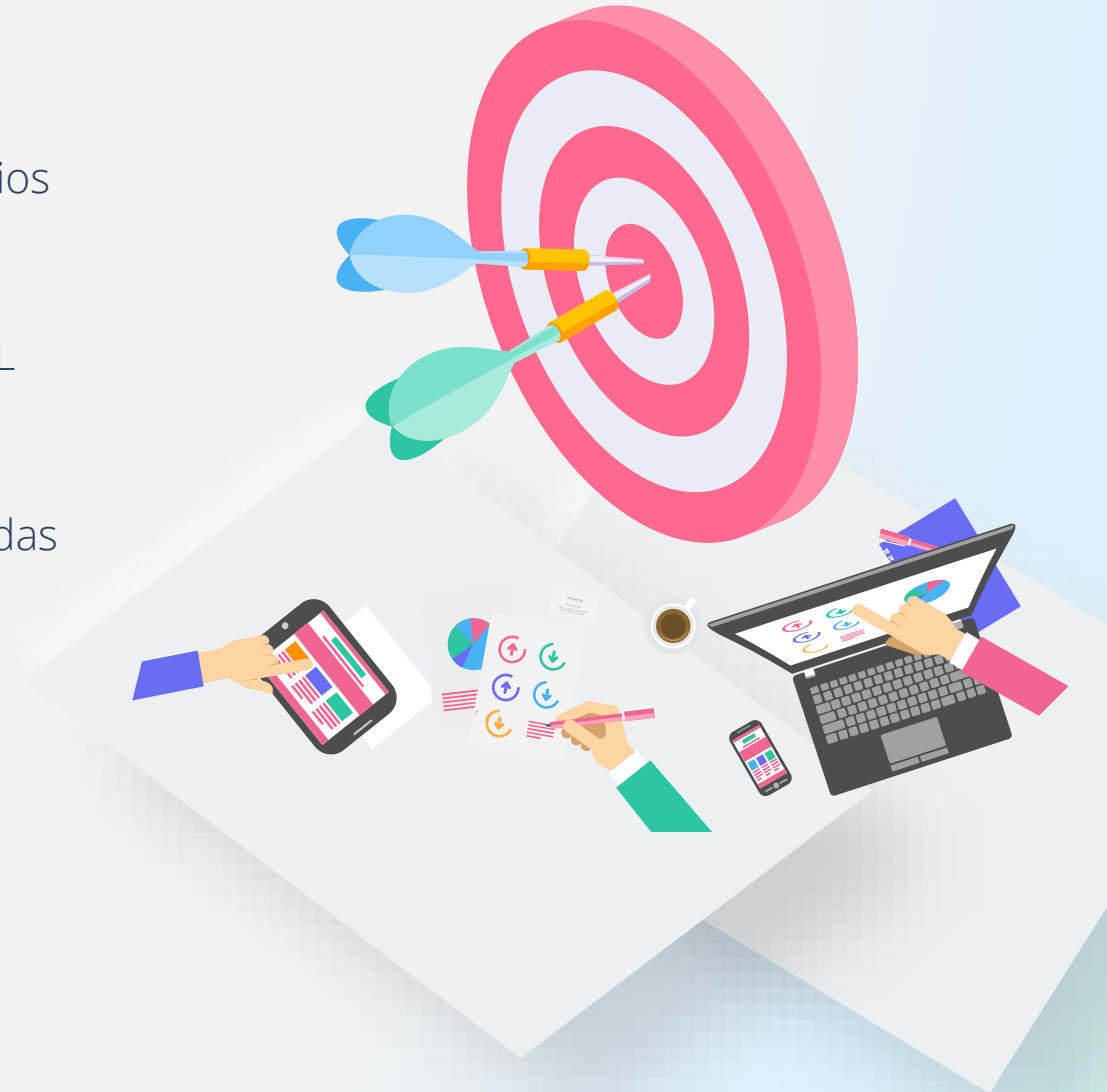
Nossos Números | 2023 – Coordenação de Patrimônio



Ger. de Contabilidade e Patrimônio | Principais Projetos em Andamento



- ✓ Implantação da Célula de Monitoramento de Projetos e Convênios
- ✓ Integração Automática das Notas Fiscais Através do Arquivo XML
- ✓ Implantação do Rateio Automatizado de Despesas Compartilhadas
- ✓ Implementação do Inventário Automatizado de Bens Móveis
- ✓ Implementação de Ferramenta p/ controle de bens portáteis de alto valor





OBRIGADO GERÊNCIA EXECUTIVA DE APOIO E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Daniele Andreatta Creplive Vieira

Gerente Executiva de Apoio e Serviços Administrativos

(41) 3271-9790 / 98806-8652

daniele.vieira@sistemafiep.org.br

Gustavo Hidemi Lobato

Gerente de Relacionamento do Apoio e Suporte

(41) 9.8716-7672

gustavo.lobato@sistemafiep.org.br

Paulo Sergio Lopes Zen

Gerente de Administração

(41) 3271-9884 | (42) 9.9911-0013

paulo.zen@sistemafiep.org.br

Nerli Kulka

Gerente Financeira

(41) 98728-2040

nerli.kulka@sistemafiep.org.br

Rogério Fagundes de Almeida

Gerente de Contabilidade e Patrimônio

(41) 99998-7326 (41) 3271-9727

rogerio.almeida@sistemafiep.org.br

**Sistema
Fiep**

