



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

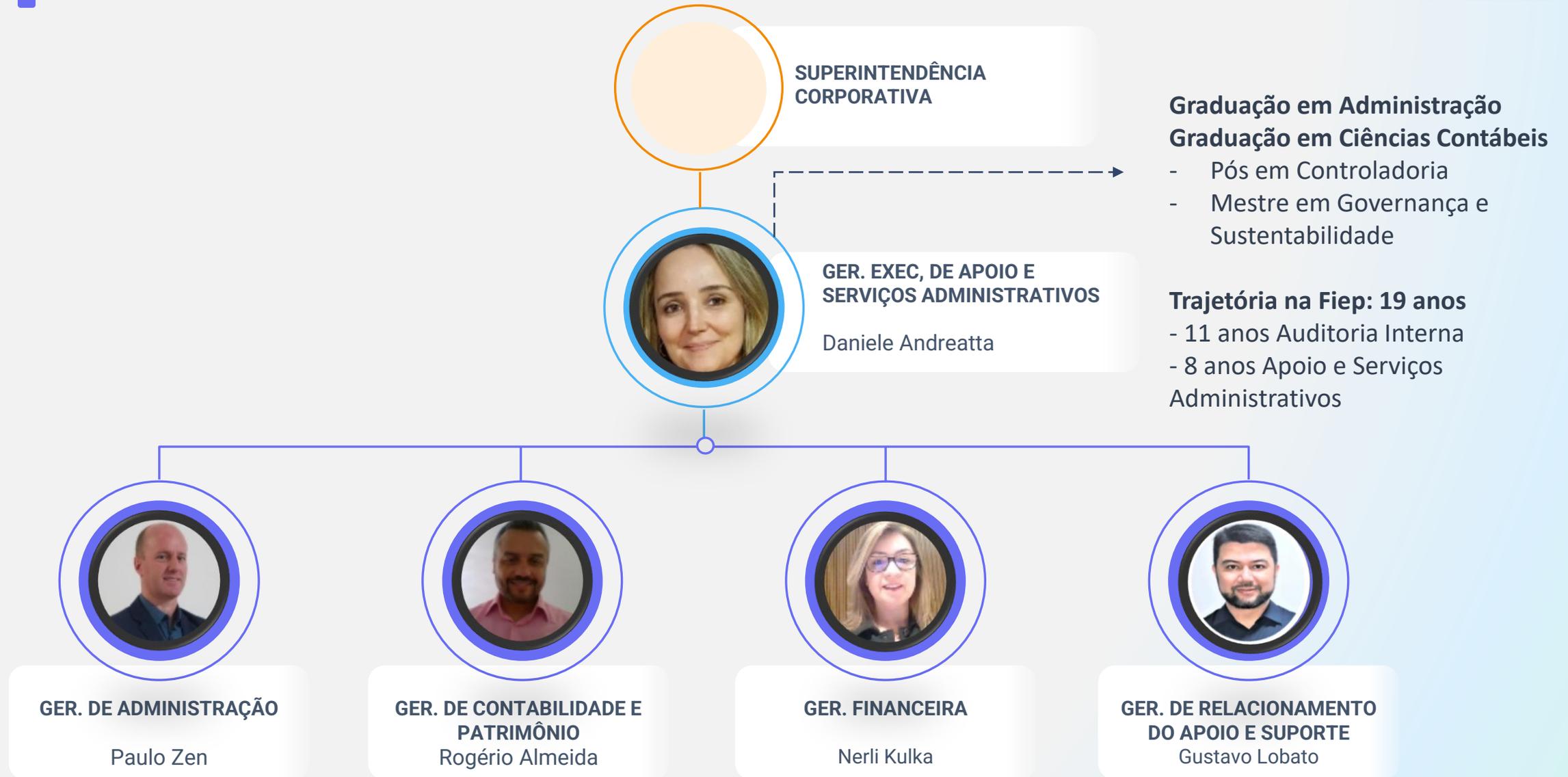
Nos preocupamos com a evolução da sociedade, usamos os recursos econômicos e ambientais com consciência e responsabilidade e disseminamos essa cultura para indústrias e sociedade.



**Sistema
Fiep**



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

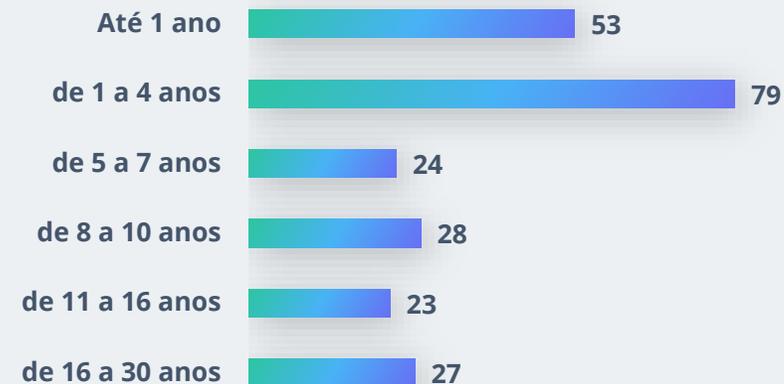
Colaboradores por Região



Total: 234
colaboradores

70 locais de
atendimento

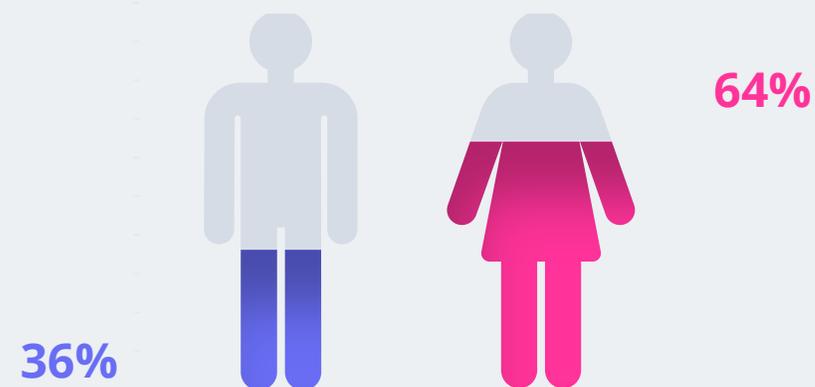
Tempo de Empresa



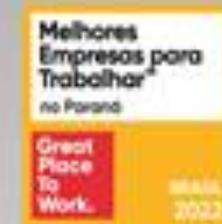
Colaboradores por Grupo de Cargo



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

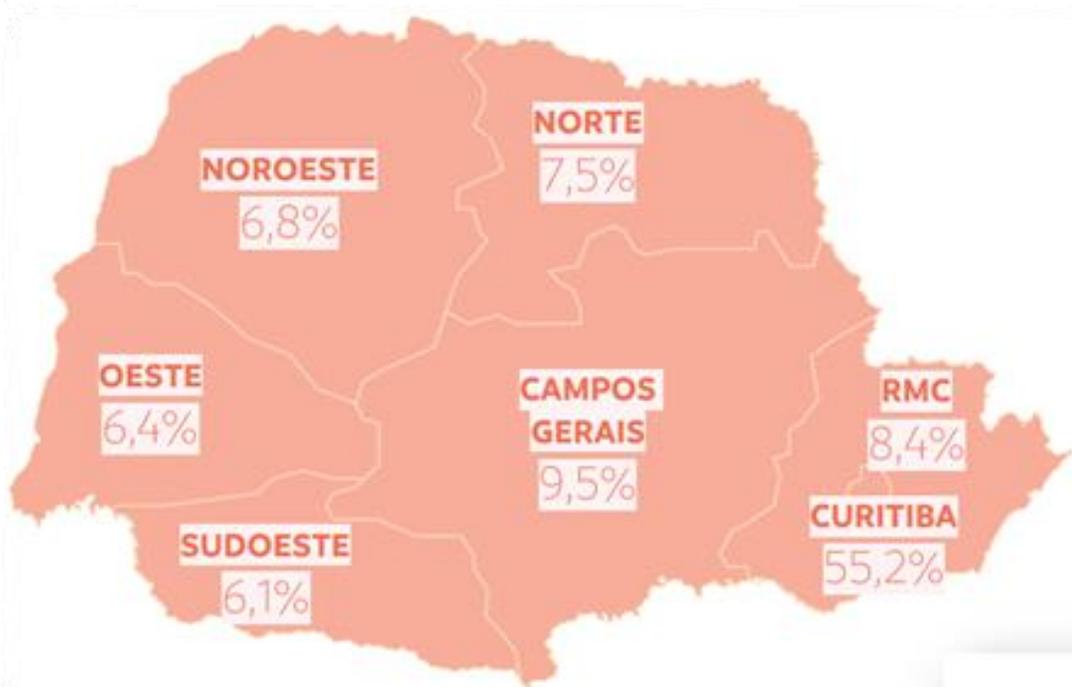
Respondentes

% por respostas x total

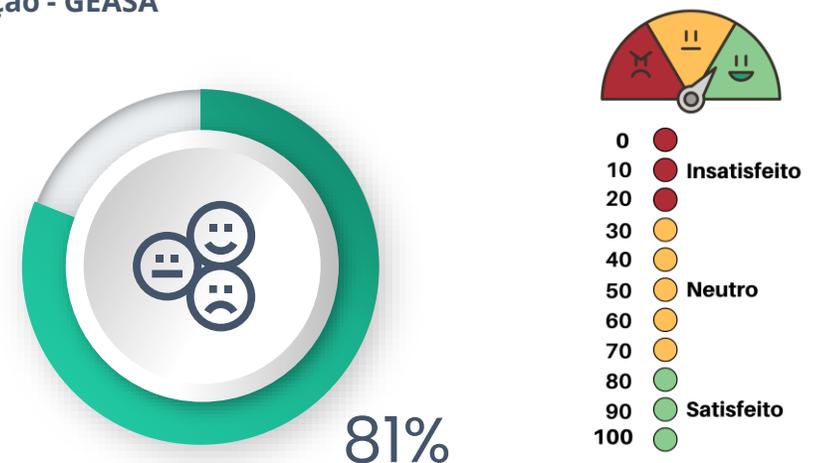


*quando realizado a pesquisa - 20/06 a 13/07

Participantes por região

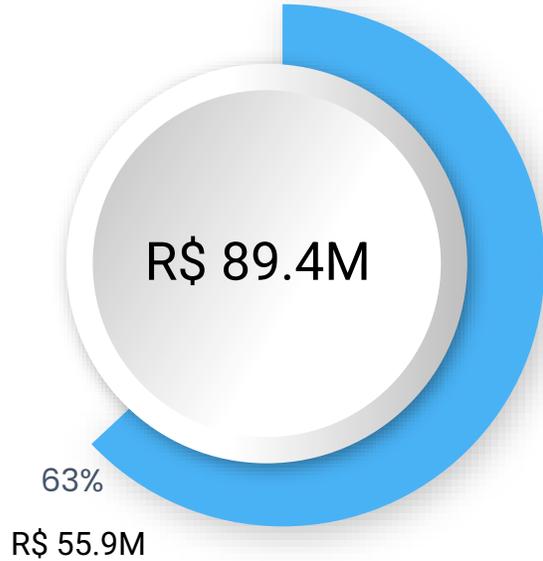


% grau de satisfação - GEASA

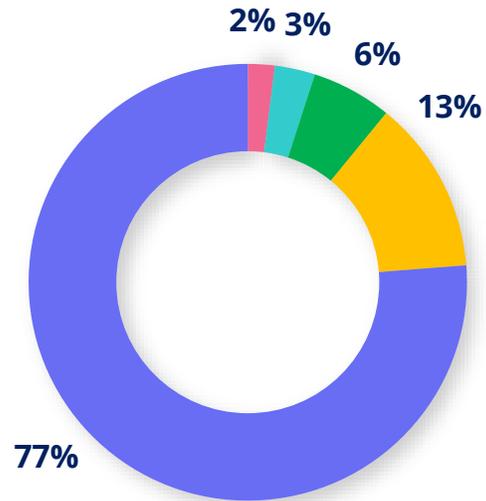




Total x Realizado - (AGO 2023)

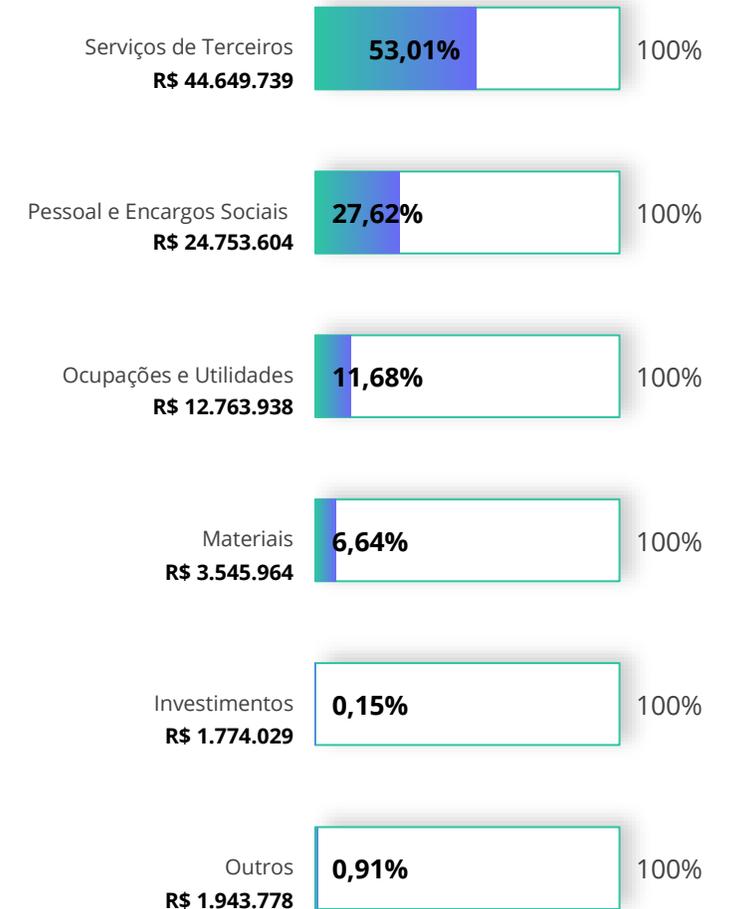


% por Área



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





Certificada

Jun/2023 - Jun/2024

BRASIL



GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO DO APOIO E SUPORTE

Sistema
Fiep



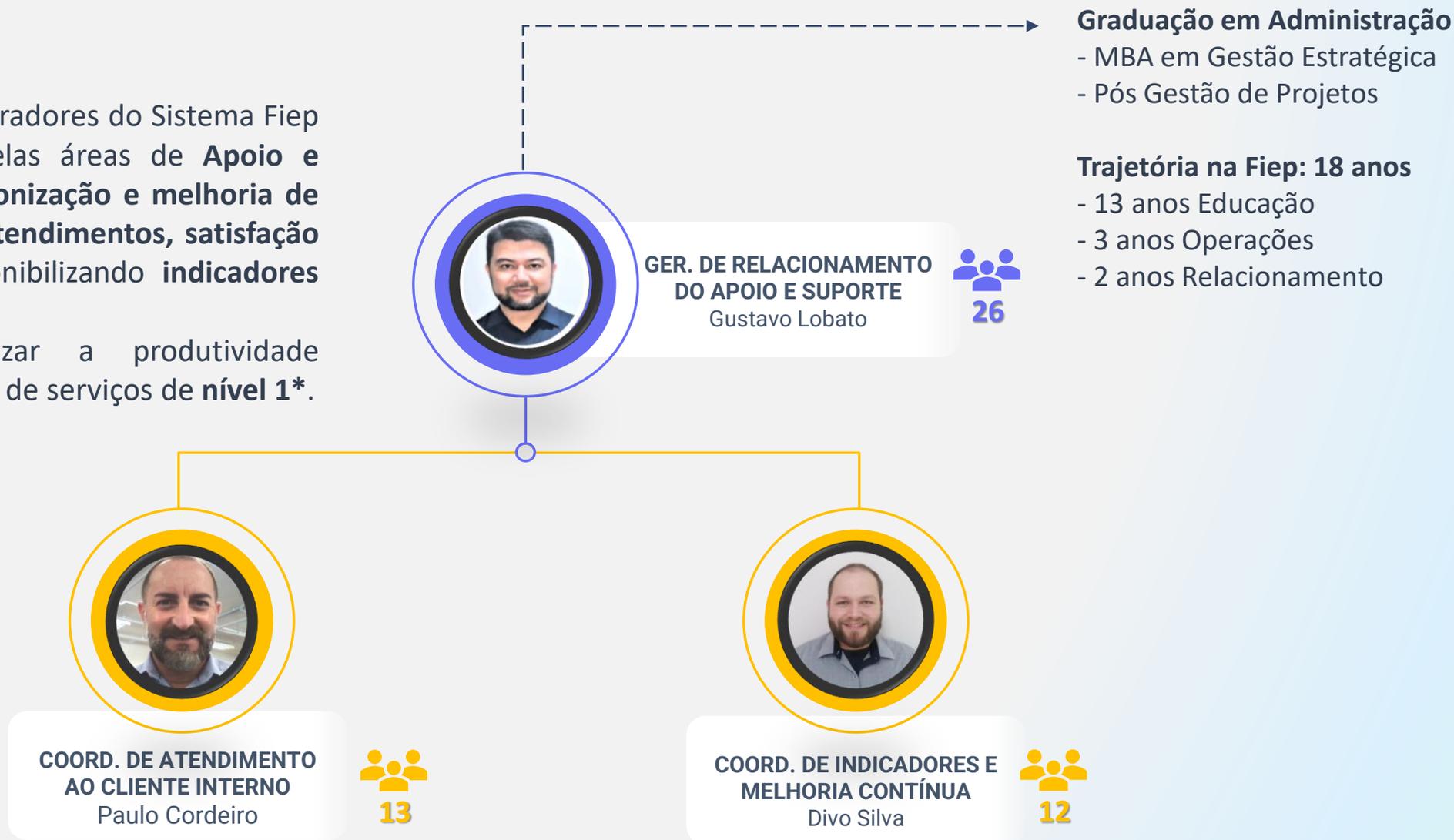
Gerência de Relacionamento do Apoio e Suporte



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***.



* 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

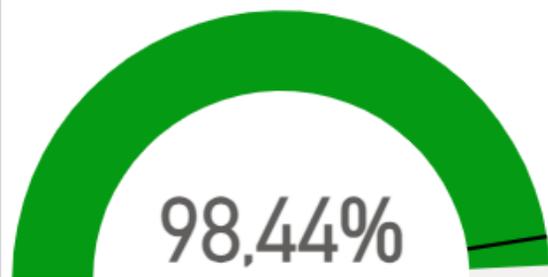
Todos

Última atualização

15-09-2023 04:00:12



Performance



46620

Total Previstos

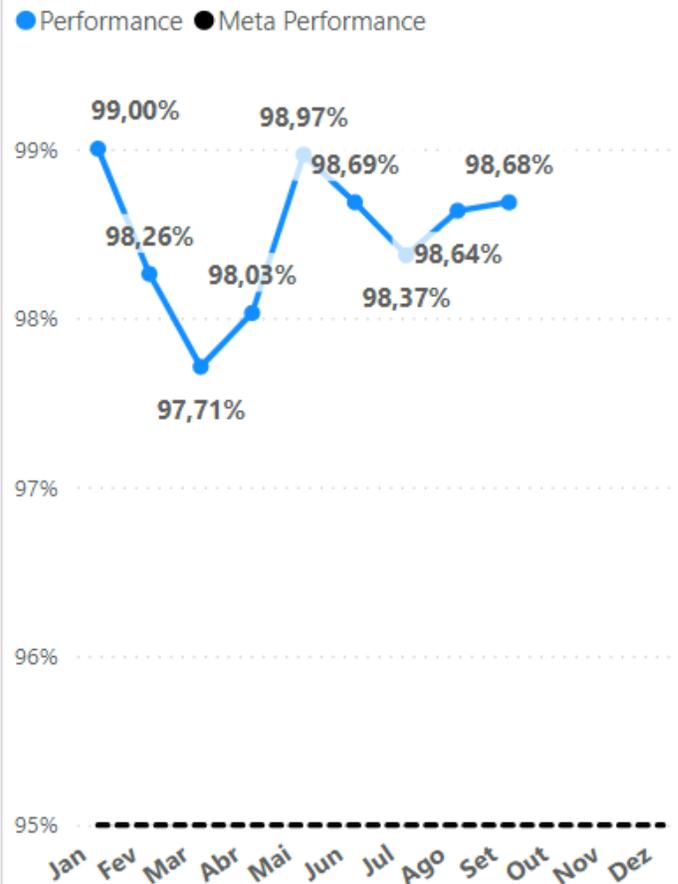
45893

Previstos encerrados no prazo

727

Previstos encerrados fora do prazo

Performance Mês a Mês



TOP 5 - Solicitações Previstas (por oferta)

ANALISE FINANCEIRA PAR...	5764
ESTORNO DE FATURAMEN...	2731
PROVISAO DE PAGAMENT...	2653
CADASTRO DE FORNECED...	1834
ENVIO DE MALOTE	1802

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

ESTORNO DE FATURAMENTO	96
ANALISE FINANCEIRA PARA C...	88
SAF - SERVICO DE ATENDIME...	60

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

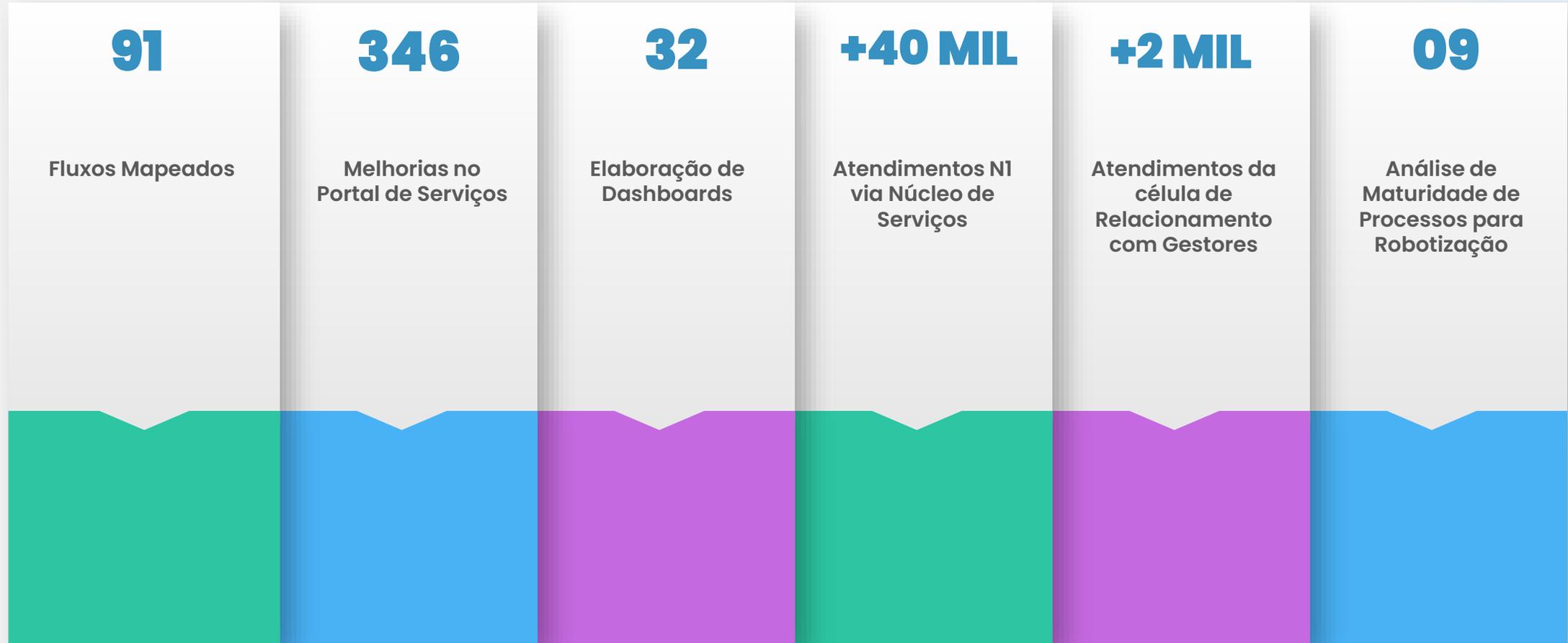


Pesquisas de satisfação



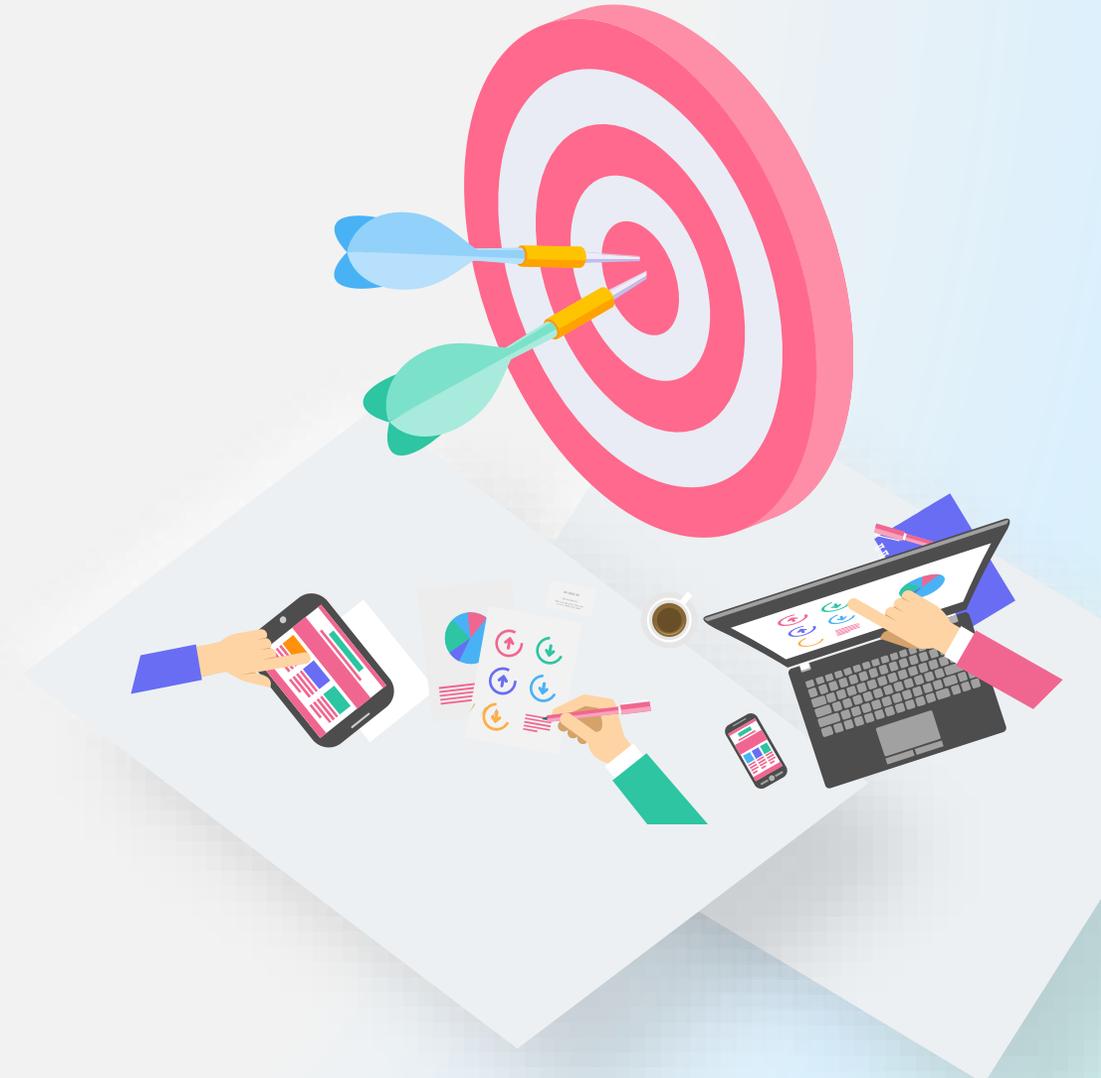
Aplicação de treinamentos

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

FIEP
SESI
SENAI
IEL

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

Trajetória 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

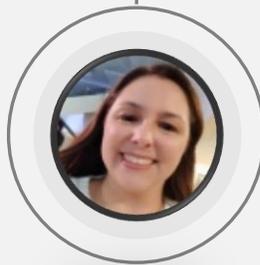


COORD. REGIONAL NOROESTE

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

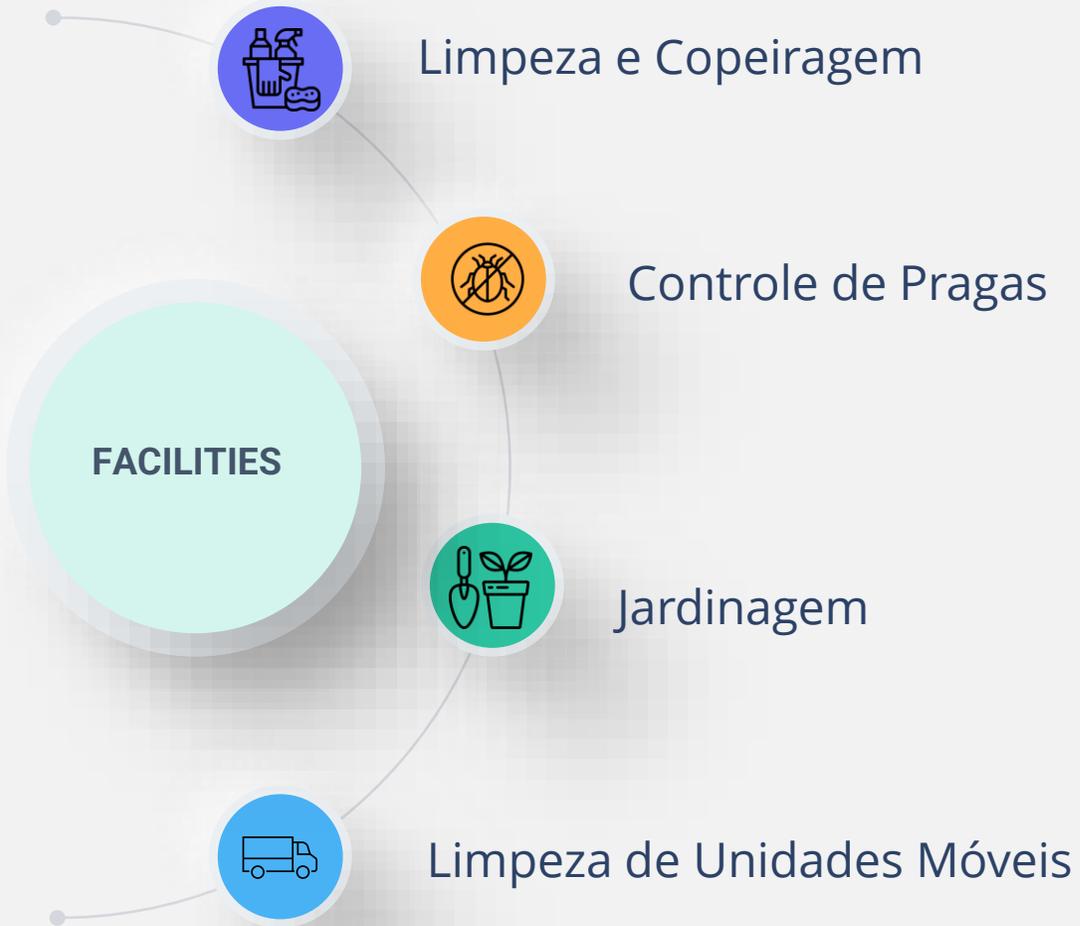
Gerência de Administração | Modelo de Atuação



Gerência de Administração | Escopos



Gerência de Administração | Facilities



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

Gerência de Administração | 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



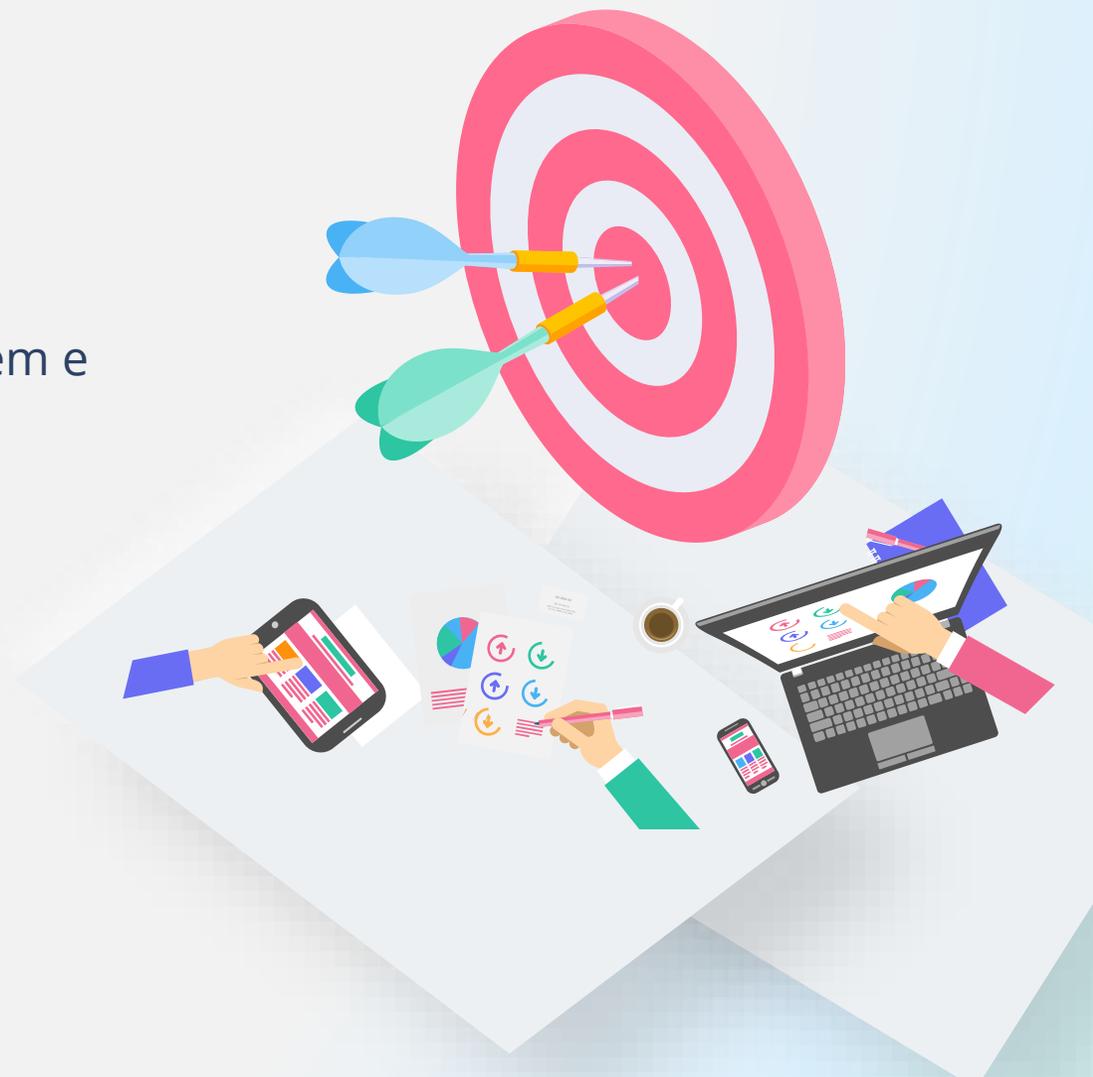
Gestão de Viagens e Mobilidade

- Implementação de sistema e agência de viagens



Segurança Patrimonial

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

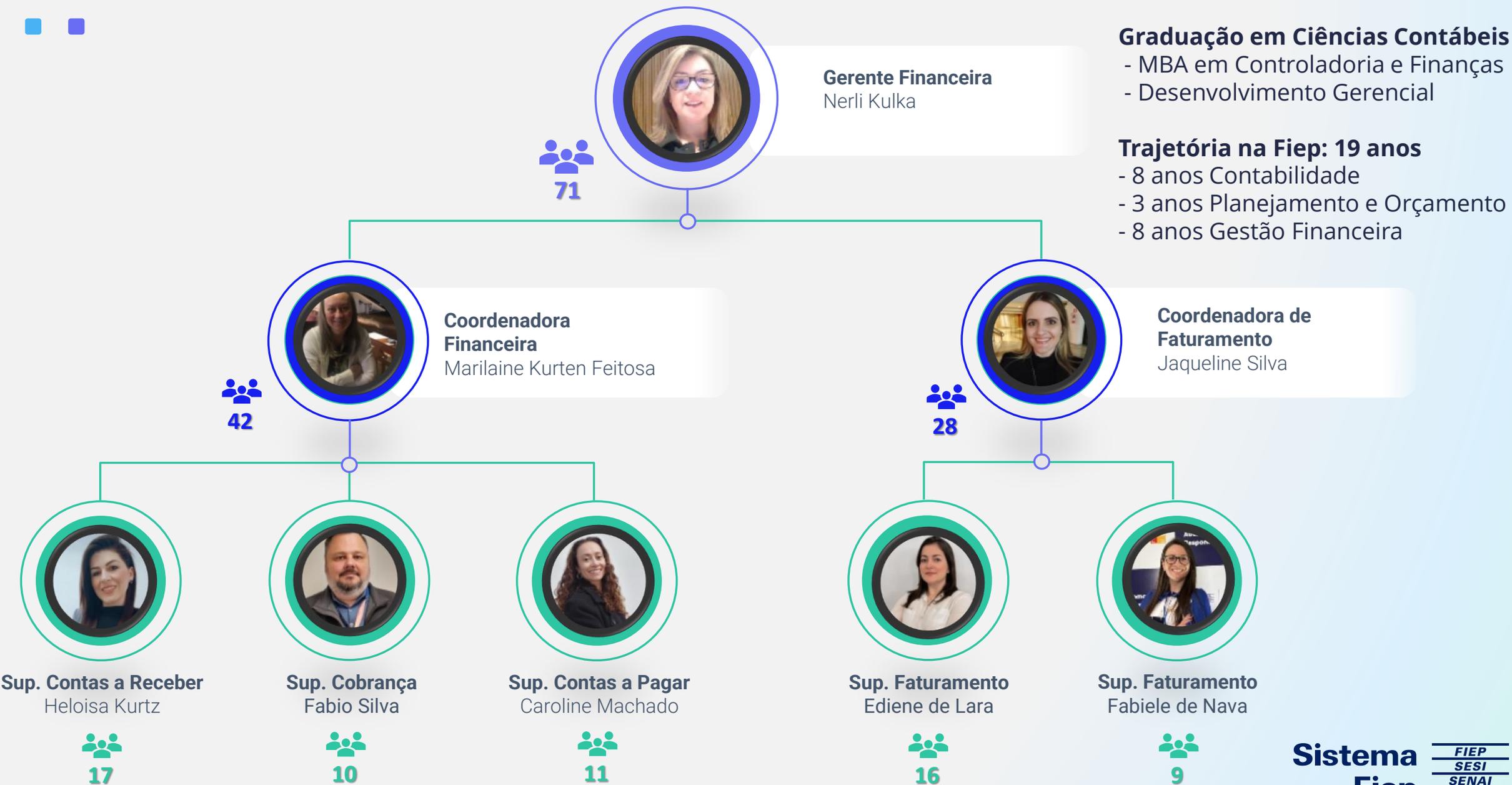




GERÊNCIA FINANCEIRA



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

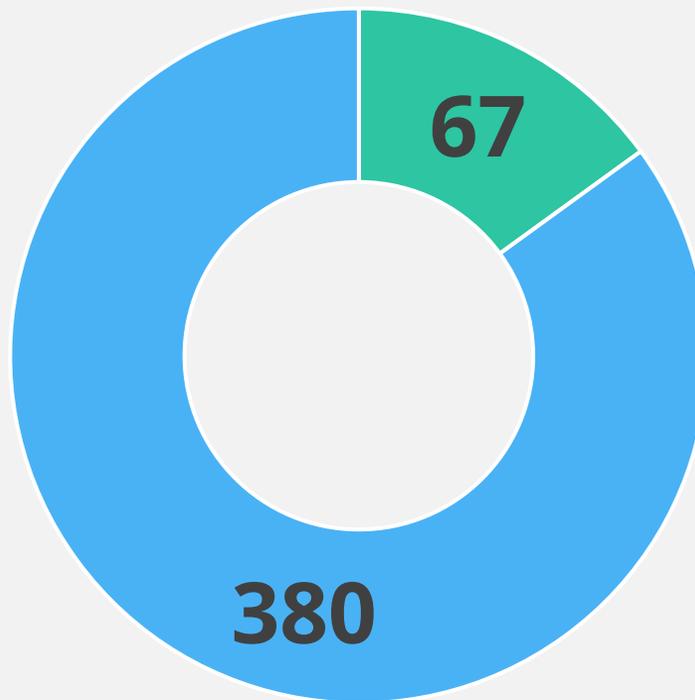
⊕ FIEP

⊕ SENAI

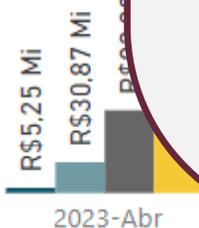
⊕ SESI

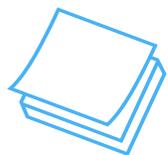
Total

447
CONTAS



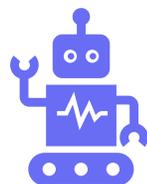
SFIEP Projetos/Convênios





100%

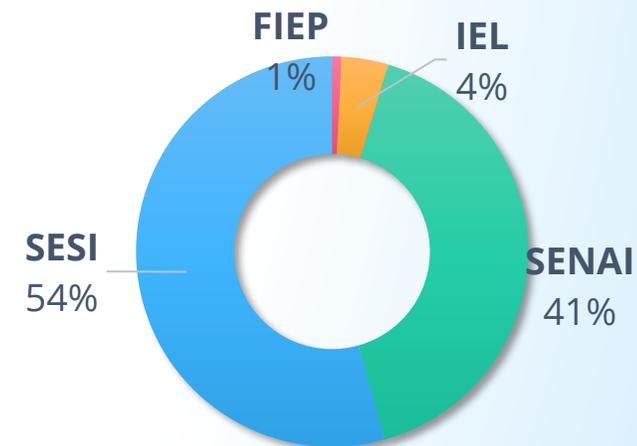
Faturamento e emissão de notas fiscais de todos os Serviços prestados pelo **Sistema Fiep**



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

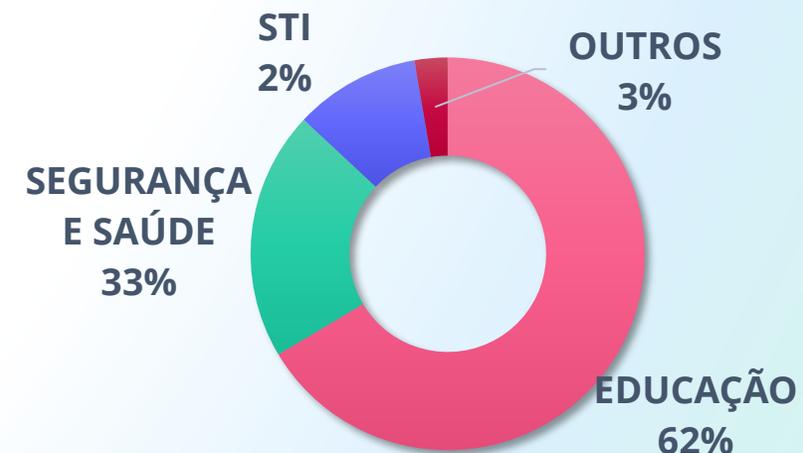
Notas Emitidas



166.522.770

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

FATURAMENTO POR LINHA DE AÇÃO

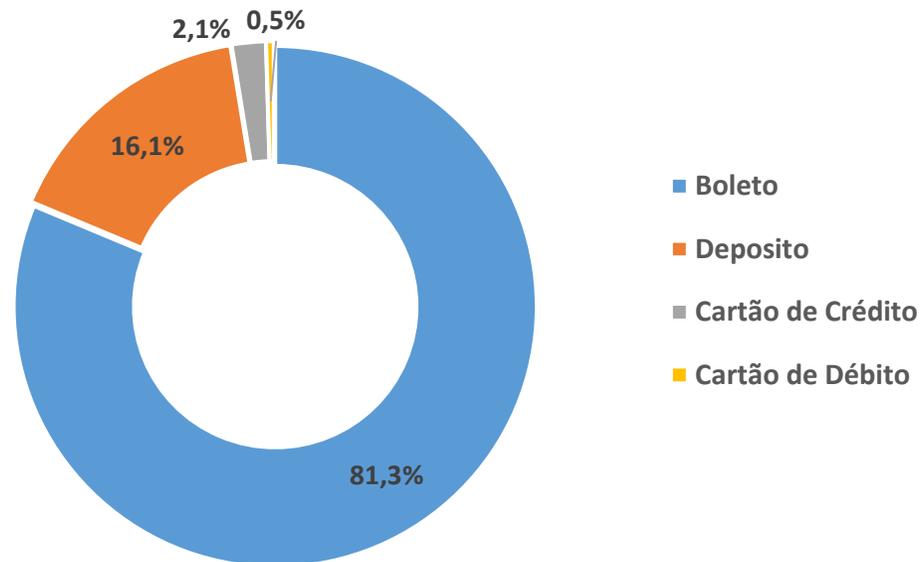




RECEBIMENTOS

R\$ **154,2 Mi**

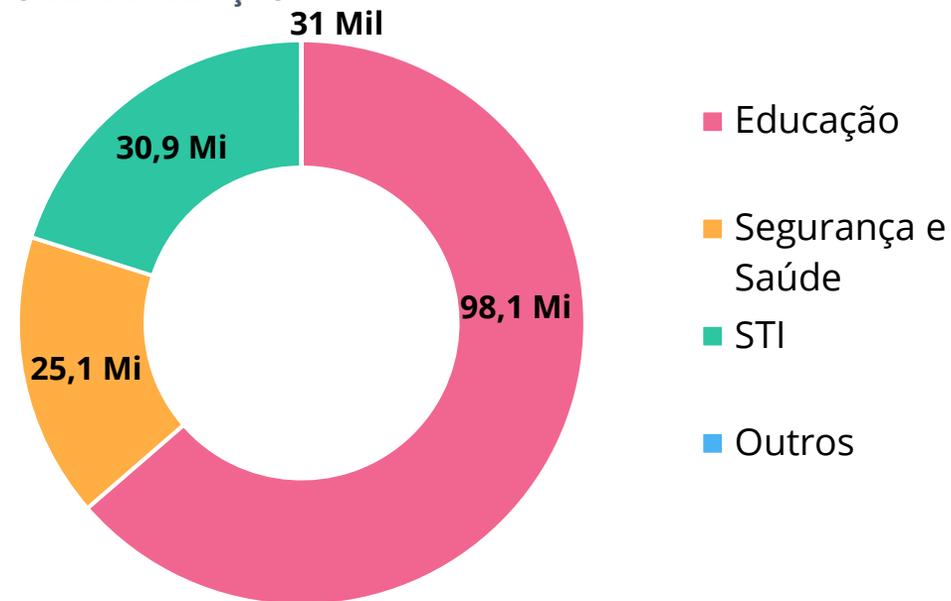
Quantidade 88.324



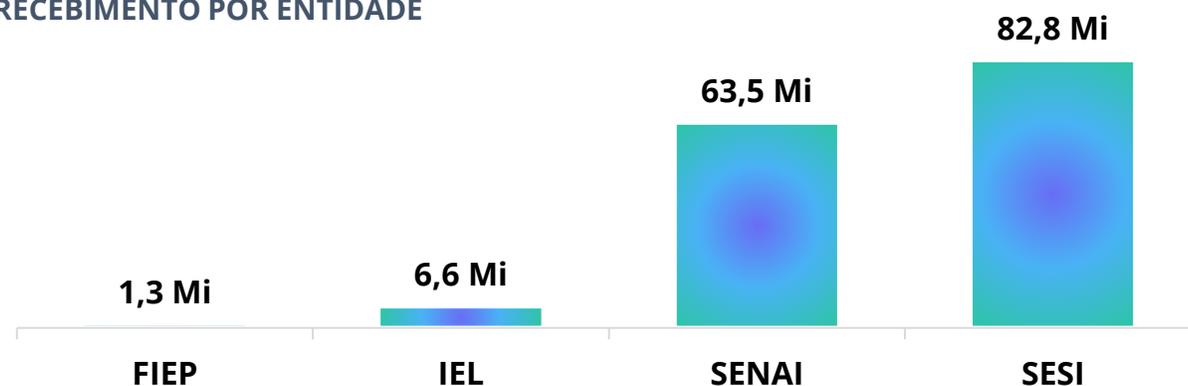
Boletos gerados no ERP de forma integrada com a CEF

Jan a Ago - 2023

RECEBIMENTO POR LINHA DE AÇÃO



RECEBIMENTO POR ENTIDADE



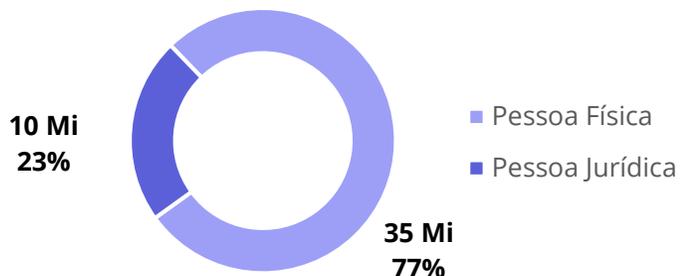
CARTEIRA



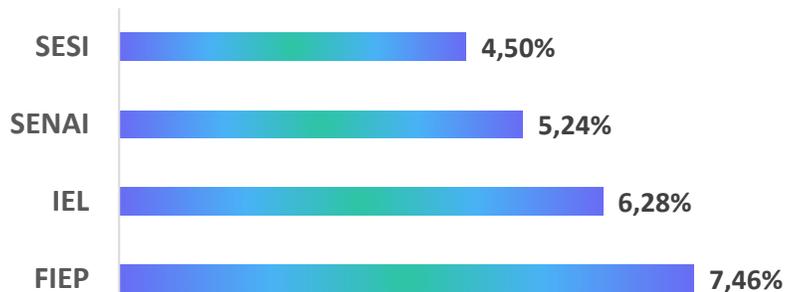
Carteira Total Recebíveis
(vencidos e a vencer)
118 Mi

Carteira Total em Cobrança
(últimos 5 anos)
45 Mi

CARTEIRA TOTAL EM COBRANÇA

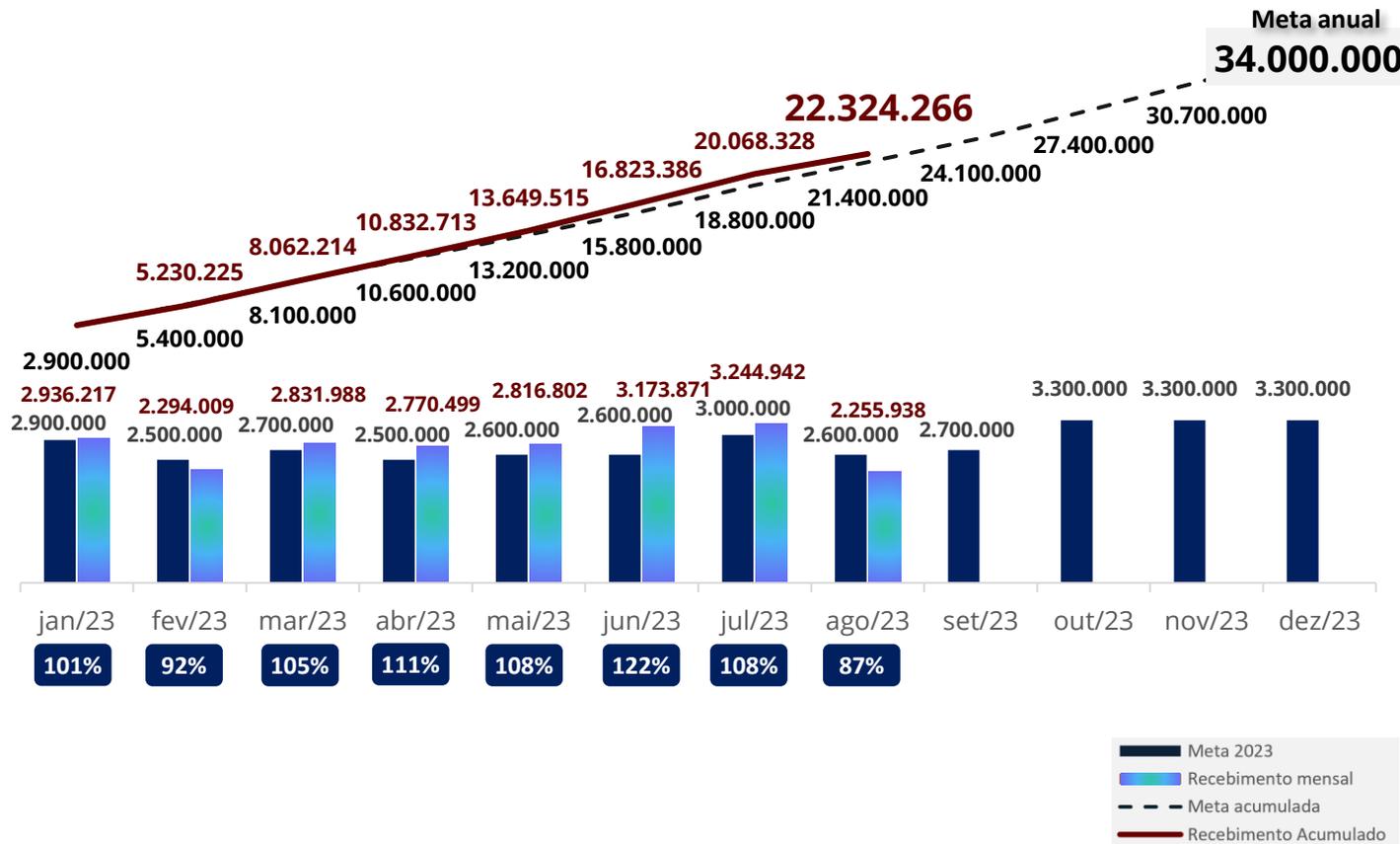


% INADIMPLÊNCIA POR ENTIDADE



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



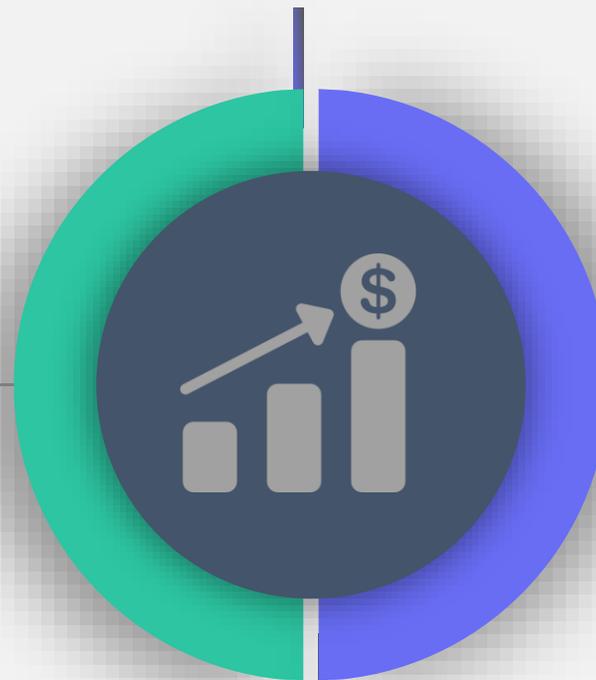
SENAI



SESI



SENAI



DR 75%

101,2 Mi

DN 25%

34,97 Mi

RFB 3,5%

3,7 Mi

DR 85%

79,71 Mi

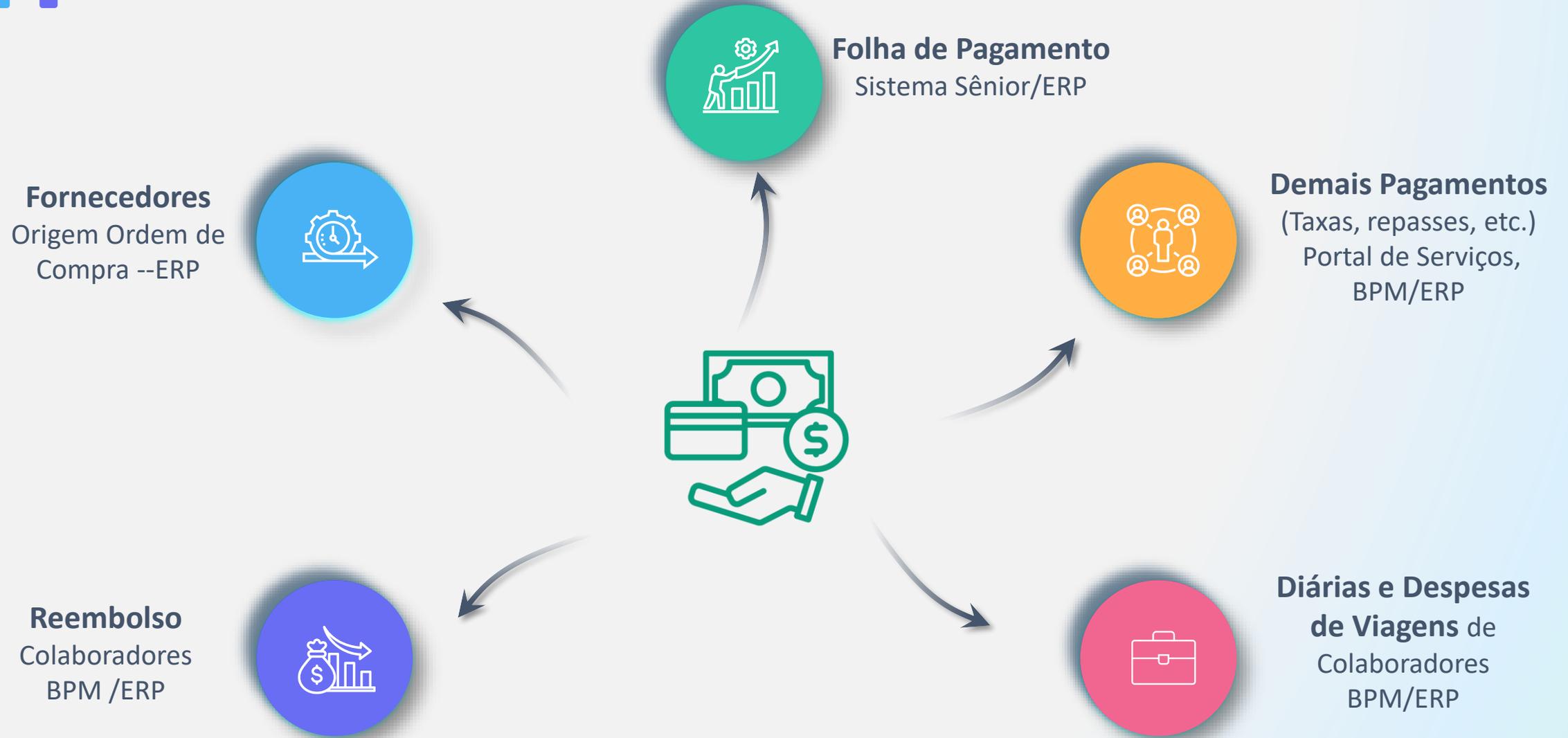
DN 15%

14,58 Mi

RFB 3,5%

2,9 Mi

Gerência Financeira | Pagamentos



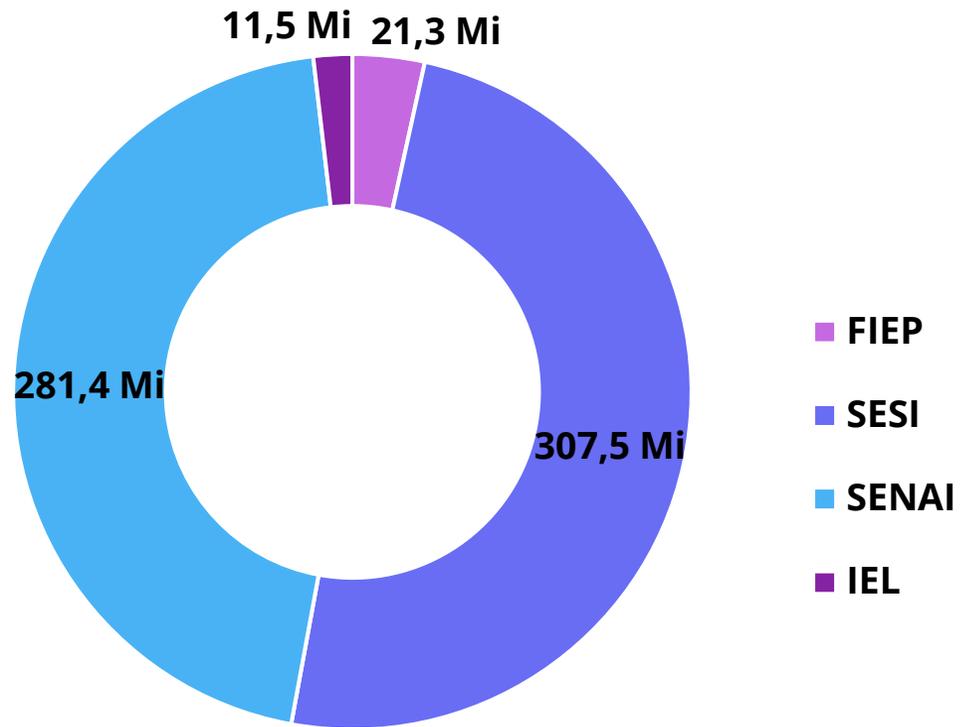
Todos os pagamentos são previamente aprovados sistemicamente pelo gestor definido na POLÍTICA 001 – ALÇADAS.



RECURSOS PRÓPRIOS

R\$ **621,7 Mi**

Quantidade 89.995

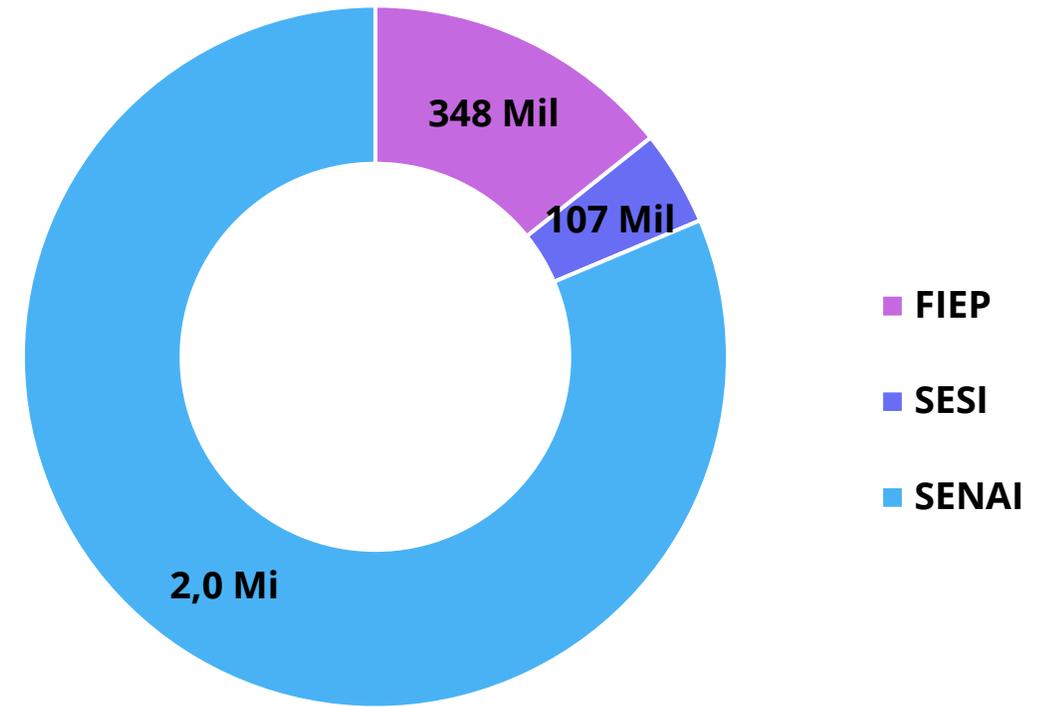


Jan a Ago - 2023

PROJETOS

R\$ **2,4 Mi**

Quantidade 409

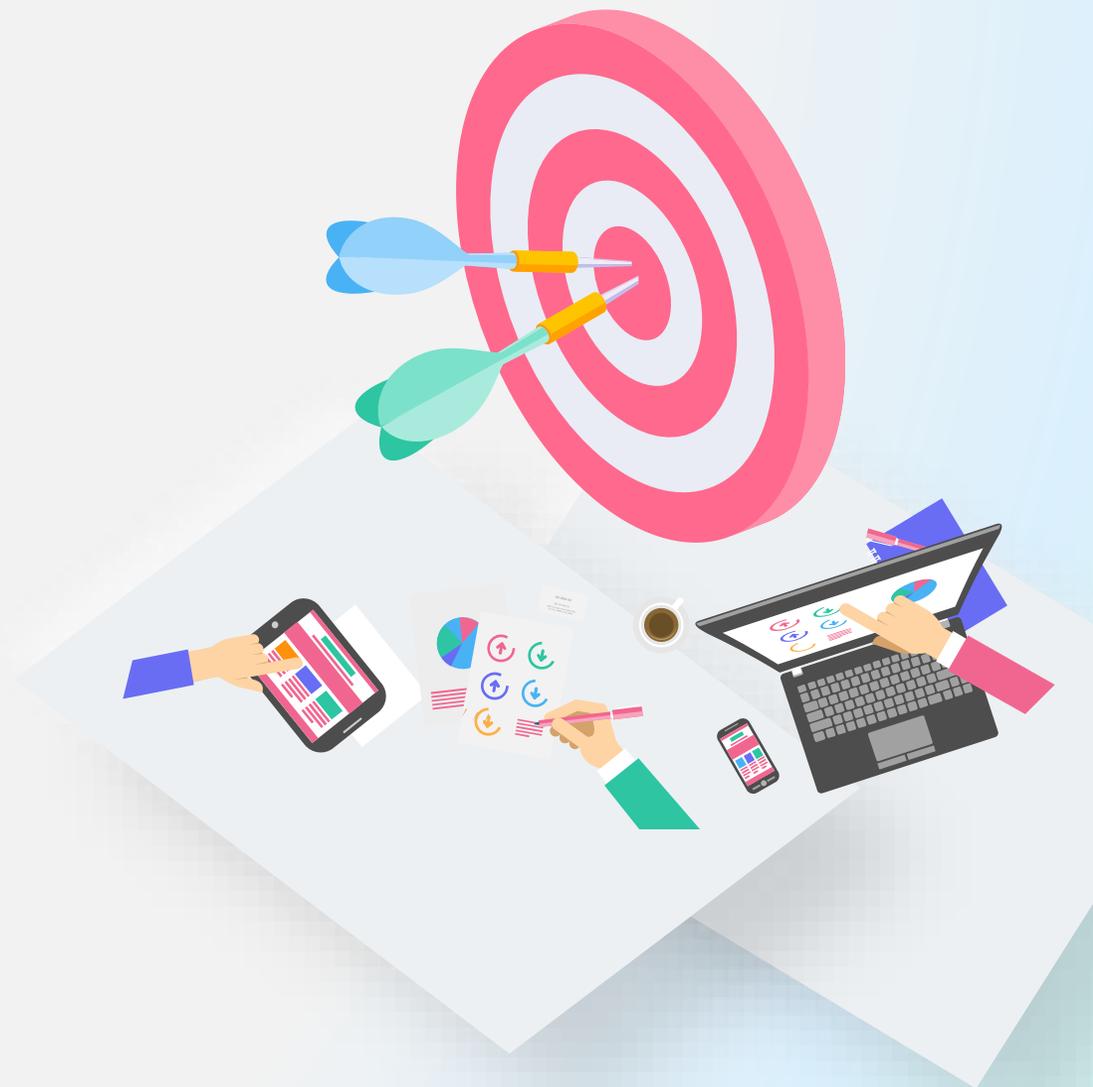


Jan a Ago - 2023

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

Trajetória 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

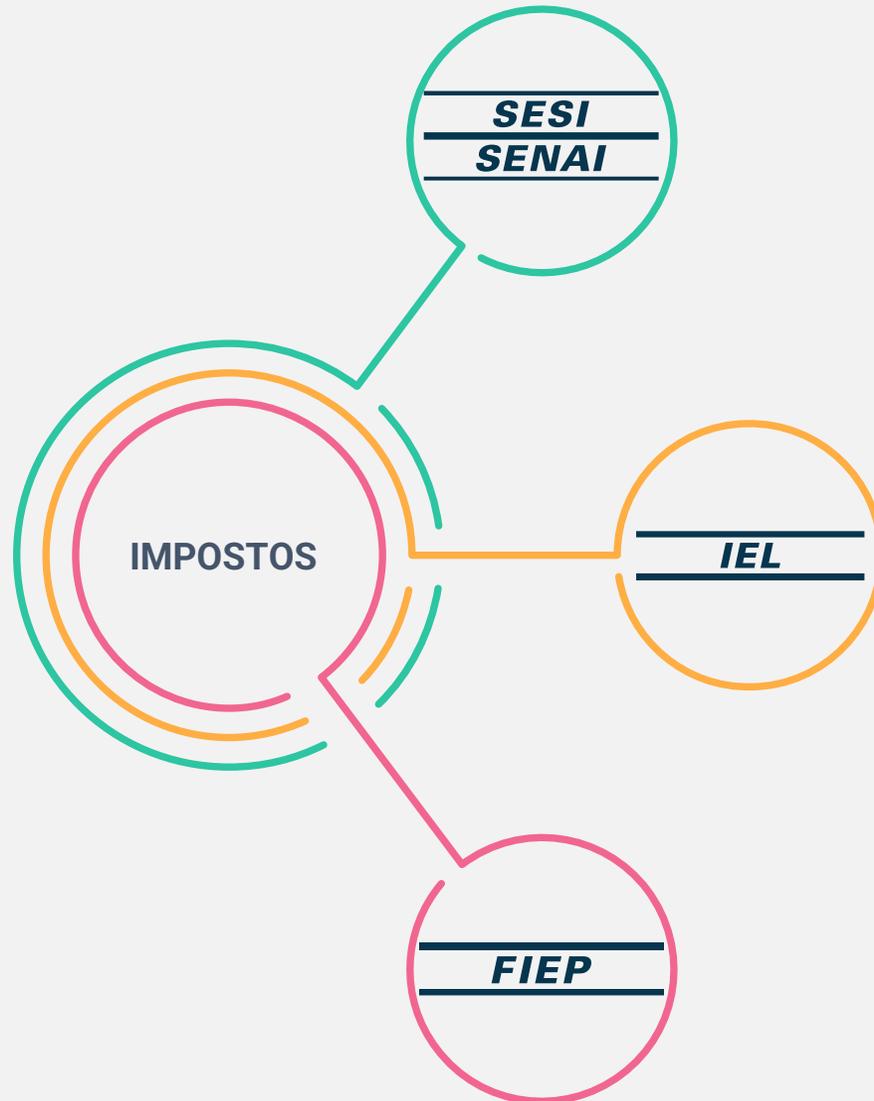


**COORDENADOR DE
PATRIMÔNIO**
Marcos Cavalli

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.

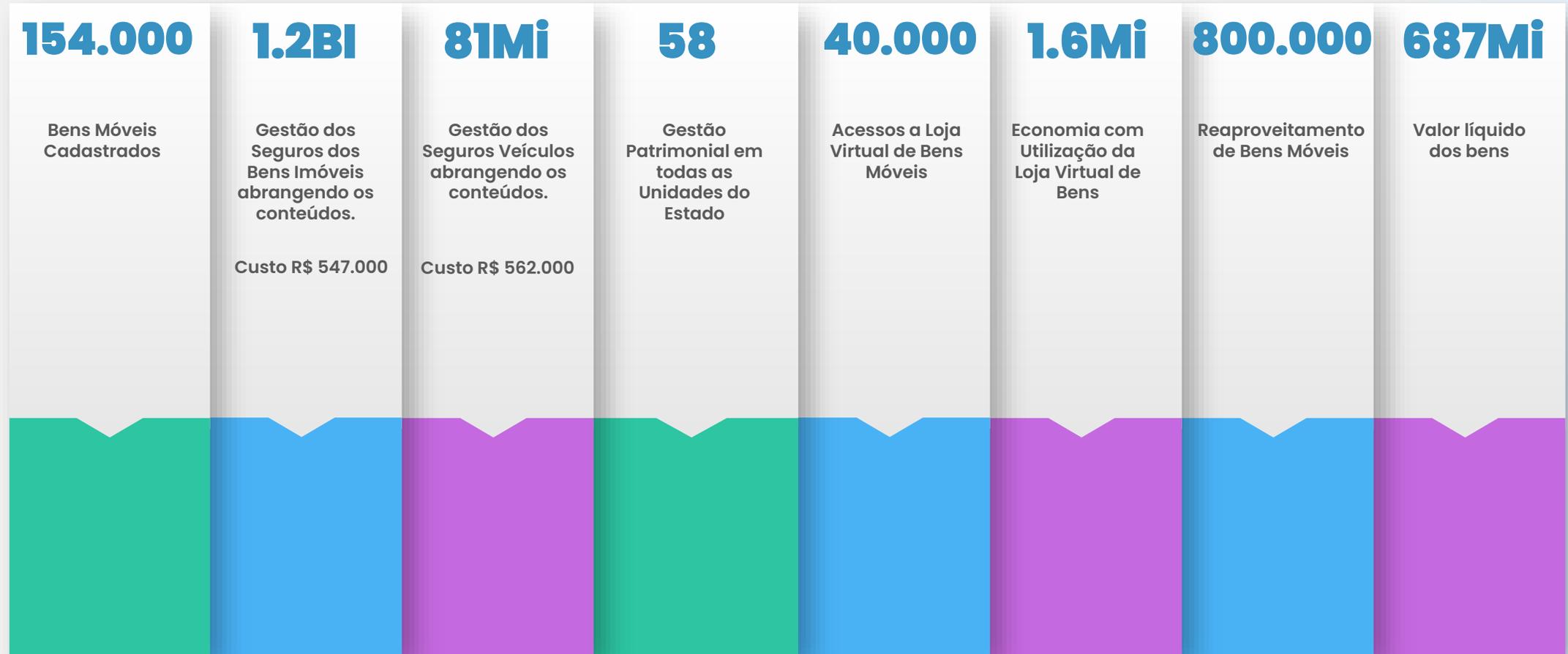
FIEP

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

Nossos Números | 2023 – Coordenação de Contabilidade



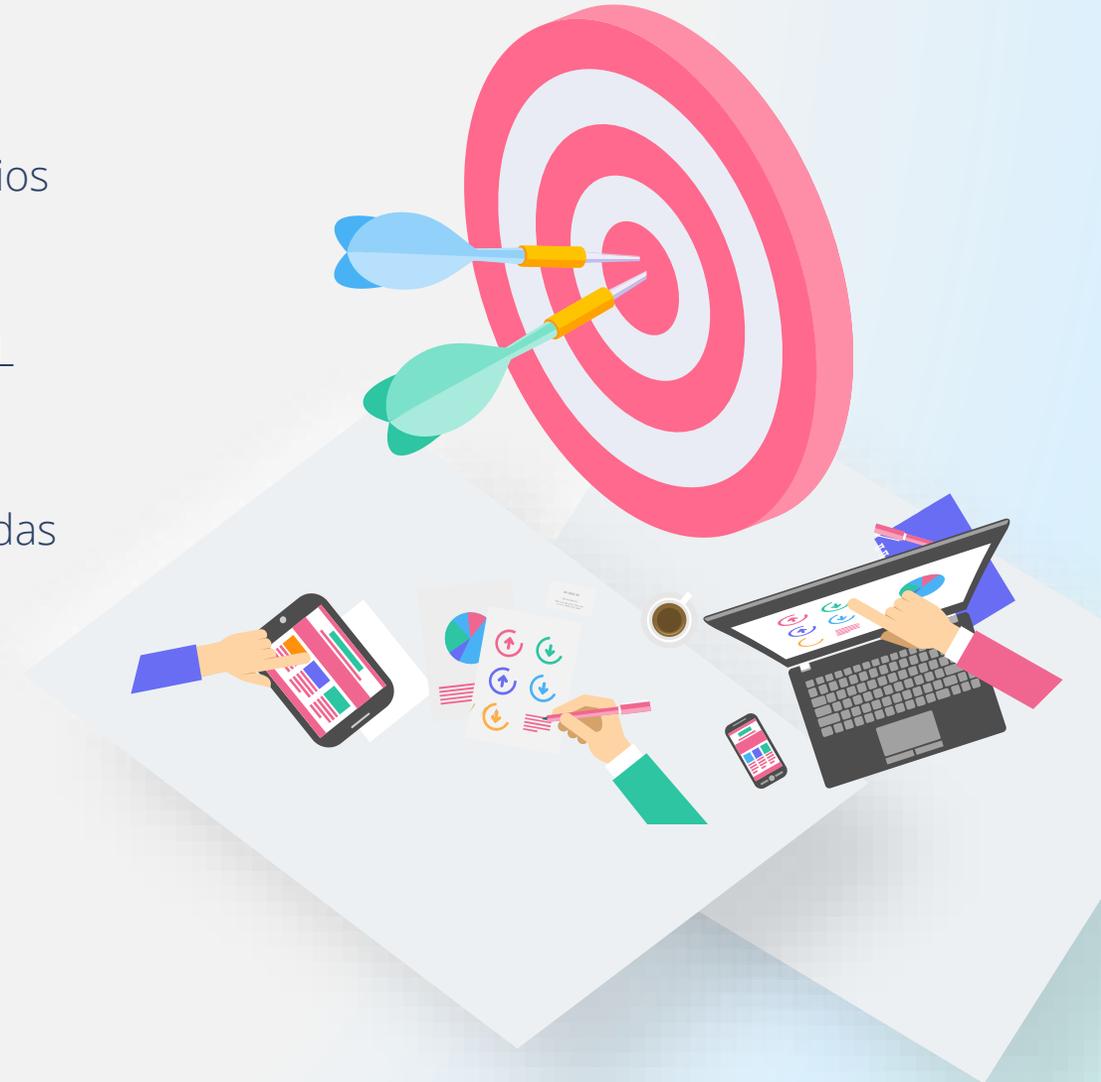
Nossos Números | 2023 – Coordenação de Patrimônio



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

