

CESTEC- CENTRO DE SERVIÇOS EM TECNOLOGIA E
INOVAÇÃO DO GRANDE ABC

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 013/2010

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA GESTÃO
COMERCIAL E VENDAS**

Contatos

Luiz Augusto Gonçalves de Almeida (Coord. de Relações Institucionais)

Fone: 55 11 4992-7352

luiz.almeida@agenciagabc.com.br

www.agenciagabc.com.br

Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC

Av. Ramiro Colleoni nº 5 - Santo André (SP)



1. APRESENTAÇÃO

Com este **TERMO DE REFERÊNCIA**, a Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC divulga, de forma pública e transparente, os critérios e parâmetros que servirão de base e referência para a contratação de serviços de consultoria para o projeto CESTEC – CENTRO DE SERVIÇOS EM TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DO GRANDE ABC, no âmbito do convênio firmado com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) – código ATN/ME 9932-BR - intitulado “Programa de Serviços Tecnológicos e Identificação de Novas Tendências de Mercado”. O presente Termo apresenta informações detalhadas a respeito dos serviços que serão objeto de contratação e aponta ainda as referências que devem ser adotadas para sua execução.

2. OBJETIVOS

Os objetivos deste Termo de Referência estão relacionados à busca de qualidade e excelência na contratação de empresas prestadoras de serviços e na implementação das melhores técnicas e práticas de consultoria para o PROJETO CESTEC – CENTRO DE SERVIÇOS EM TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DO GRANDE ABC. O que se deseja, em síntese, é definir com clareza e objetividade as formas mais adequadas de relacionamento das empresas com fornecedores e clientes, a disseminação deste conhecimento e seu exercício na prática por parte dos gestores das empresas participantes do projeto, permitindo-lhes melhorar seu desempenho na Gestão Comercial e Vendas e a ampliação do mercado de atuação.

3. CARACTERÍSTICAS DAS PROPOSTAS

As propostas devem incluir serviços de Consultoria Empresarial na Gestão Comercial e Vendas e Marketing. As propostas devem contemplar a realização de serviços para até 60 empresas do setor de transformação de metal (metal e mecânica).

No que tange à linguagem e aos conceitos utilizados, as propostas devem levar em conta os valores culturais e as características das empresas em foco. O pressuposto, portanto, é que as propostas façam uso de linguagem adequada (decodificada e simples) na apresentação dos conceitos considerando o perfil do grupo. Deve-se levar em conta também que as empresas do grupo têm caráter inovador e que, por tratar-se de Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPMEs), na maioria das vezes contam apenas com os sócios para o desenvolvimento de todas as atividades da empresa,

As propostas devem detalhar a metodologia de abordagem para o tema apresentado neste Termo de Referência, incluindo a carga horária prevista. Se houver necessidade, é possível aos interessados propor nova carga horária para compor a consultoria. Os proponentes deverão apresentar em sua proposta as alterações eventualmente sugeridas.

É necessário que a Consultoria elabore e programe conjuntamente com cada empresa participante uma ferramenta metodológica que permita à empresa assistida a aplicação autônoma das técnicas e dos conhecimentos acumulados ao longo do processo de consultoria. Caberá à Consultoria definir método ou sistema de aplicação fácil e eficaz, que será avaliado pelos contratantes.



4. JUSTIFICATIVA

A Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC elabora este **TERMO DE REFERÊNCIA**, relativo ao fornecimento dos serviços descritos, de modo a tornar público e transparente o processo de contratação, conforme os termos do Convênio celebrado entre a Agência e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que visa à operacionalização do Projeto BID ATN/ME 9932-BR intitulado “Programa de Serviços Tecnológicos e Identificação de Novas Tendências de Mercado” que deu origem ao CESTEC.

A área de conhecimento da Gestão Comercial e Vendas (Marketing), apesar de prioritária para o bom desenvolvimento das empresas, apresenta-se como uma das grandes deficiências das MPME’s, principalmente daquelas do setor metalmeccânico da região do Grande ABC.

5. ABRANGÊNCIA

O trabalho a ser desenvolvido abrangerá as disciplinas da área de conhecimento nomeada, com foco nos processos de aprendizagem e de capacitação gerencial e empresarial e , portanto, deverão ser observadas como premissas básicas às atividades apontadas.

Total Esperado de horas da Atividade – 780 horas

6. ATIVIDADES PREVISTAS

MÓDULO 1 – ESTRUTURA DE MERCADO I

OBJETIVOS:

- Visualização do atual universo de abrangência dos Clientes;
- Início de ações proativas em relação aos clientes ativos e inativos constantes do cadastro atual;
- Incremento da carteira de clientes, através da inclusão de clientes potenciais a serem prospectados;
- Converter clientes potenciais em ativos ou compradores;
- Análise dos clientes inativos para recuperação ou exclusão da carteira;
- Adequação da gestão da carteira de clientes ativos, inativos e potenciais;
- Análise de desempenho da equipe de vendas em relação a volumes e rentabilidade;
- Análise de resultados por cliente.



RESULTADOS ESPERADOS:

- Conscientizar os empresários participantes da importância de conhecer e desenvolver o Mercado;
- Aumentar as vendas pelo início de ações proativas viabilizadas pelas informações geradas;
- Aumentar volumes de vendas e resultados por cliente;
- Aumentar o nível de participação no mercado através de ações pertinentes junto aos clientes potenciais a serem prospectados;
- Orientar e direcionar a equipe de vendas das empresas para a conquista de novos clientes, o incremento das vendas e potencializar os resultados.

PRODUTOS:

- Modelo de ficha de cadastramento e controle de volumes e periodicidade de compras e resultados por cliente;
- Modelo de relatório do desempenho de vendas, comissões e resultados por vendedor, inclusive vendas diretas.
- Modelo de relatório de controle e eficácia da força de vendas e dos canais de distribuição.

MÓDULO 2 – ESTRUTURA DE MERCADO II

OBJETIVOS:

- Qualificação profissional e sensibilização da equipe de vendas, representantes e dos canais de distribuição em relação às ações a serem implementadas;
- Conscientização da equipe de vendas em relação aos controles gerenciais;
- Introduzir sistema de apoio à equipe de vendas;
- Ampliar as relações comerciais com os já clientes;
- Recuperar clientes que interessam à Empresa, mas que, por qualquer motivo estão inativos;
- Reforçar a decisão da compra original;
- Promover a boa vontade e a receptividade do cliente em relação à Empresa e consequentemente aos seus produtos;
- Vender os produtos com as melhores margens de lucro possíveis;
- Desenvolver e estabelecer relação de lealdade e fidelidade dos clientes em relação à Empresa;
- Assegurar a continuidade das vendas para os novos clientes.
- Apoio a implantação de ferramentas informatizadas de gestão, e, caso já existente apoiar possíveis melhorias e integração.

RESULTADOS ESPERADOS: (precisamos ver como vamos mensurar)

- Aumentar as vendas e reposições para clientes através das informações e dinamismo na administração da carteira de clientes;



- Ampliar o número de clientes cadastrados para o desenvolvimento de ações que tenham por objetivo aumentar o contingente de clientes ativos;
- Comprometer a equipe de vendas em relação aos objetivos previstos;
- Capacitar a equipe de vendas quanto a técnicas de abordagem, administração de tempo para eficiência das visitas
- Alimentar a carteira de clientes própria da empresa através de prospecção de potenciais clientes em seus Mercados;
- Implantar técnicas que permitam o aumento do volume de compras dos clientes ativos,
- Implementar informações sobre os clientes que possam ser utilizadas pela empresa no seu relacionamento;
- Apresentar novas oportunidades e formas de exposição dos produtos nos pontos de venda;
- Introduzir novas formas de promoção e merchandising viáveis de acordo com o potencial dos clientes;
- Promover a análise dos principais concorrentes;
- Implementar o recadastramento de clientes;
- Conscientizar a equipe para a importância dos controles de visitas;
- Promover a adequação da relação produtos e perfil dos clientes para incremento das vendas.
- Promover a utilização da internet e seus recursos tecnológicos para incremento das vendas

PRODUTOS:

- **Modelo de relatório de visitas da força de vendas;**
- **Modelo de ficha de cadastro e recadastramento de clientes ativos, inativos e potenciais;**
- **Modelos de ferramentas de Marketing Direto e Relacionamento.**
 - Para clientes que compraram pela primeira vez;
 - Para clientes inativos ou paralisados que voltaram a comprar;
 - Para cada pedido que o Cliente efetua;
 - Para clientes potenciais que serão visitados pela primeira vez;
 - Para clientes potenciais já visitados;



- Para clientes que não efetuaram pedido de compra, depois de decorrido o período considerado para clientes ativos;
 - Para clientes em que a evolução das vendas está sendo negativa, considerando volumes e períodos de reposição;
 - Para clientes cujas vendas estão evoluindo positivamente, considerando volumes e períodos de reposição;
 - Para clientes que estão inaugurando pontos de venda, depósito, prédios próprios, etc.;
 - Para informar aspectos relevantes de evolução da Empresa, promoções, premiações, participação em eventos importantes, lançamento de produtos, etc.;
 - Para o envio de materiais e publicações que possam contribuir para a Gestão Empresarial;
 - Para sensibilização e cadastro de Clientes usuários da Internet.
- Indicadores de desempenho (Rentabilidade, lucratividade, curva abc, etc.)
 - Por Produto
 - Por Cliente
 - Por Canal

5. EXPECTATIVA DO CONTRATANTE QUANTO À EMPRESA DE CONSULTORIA

Os consultores serão responsáveis por:

- a) Trabalhar em sintonia com os gestores do projeto visando ao alcance dos objetivos maiores do projeto CESTEC – Centro de Serviços em Tecnologia e Inovação do Grande ABC;
- b) Reportar aos gestores, através de relatórios periódicos, verbais e escritos, todas as principais ocorrências, positivas e negativas, quanto ao andamento do projeto, para que medidas sejam adotadas a tempo, permitindo assim a superação de dificuldades e o acúmulo de conquistas;
- c) Atingir os resultados esperados, medidos a partir dos indicadores de desempenho aprovados pela Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC.

Para os serviços de consultoria aludidos no Termo de Referência, a proponente deverá apresentar mensalmente um Relatório de Atividades para cada empresa envolvida e um Relatório Geral do conjunto.

Espera-se o desenvolvimento de instrumentos de gestão e a adoção de procedimentos reforçadores da ação gerencial em cada empresa, que deverão ser apresentados em papel e em meio digital, segundo especificação a ser fornecida.

Para o primeiro mês de atividades espera-se a apresentação de um relatório contendo um plano detalhado das atividades a serem desenvolvidas durante o período estabelecido para a prestação dos serviços, assim como um cronograma detalhado.



7. PERÍODO DE EXECUÇÃO E APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL

A execução dos trabalhos supracitados deverá ocorrer no período de **01/07/10 a 29/11/2010**.

Após a conclusão dos trabalhos de consultoria o relatório final deverá ser apresentado em 3 (três) vias em papel e meio digital à Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC. Este prazo poderá ser readequado mediante às necessidades do projeto mediante aprovação do BID e da AGENCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO GABC, desde que não ultrapasse o total de horas contratadas.

8. FORMAS DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado após aprovação, por parte da AGENCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO do Grande ABC, dos relatórios referentes a cada etapa em até 5 dias úteis.

- a. O Comitê Gestor terá 5 dias úteis para avaliação dos relatórios entregues.
- b. O pagamento será efetuado pelos serviços realizados em 60 empresas e não excedera as **780** horas de consultoria.
- c. O Comitê Gestor do Projeto terá 5 dias úteis para avaliação dos relatórios entregues.
- d. O pagamento será efetuado pelos serviços realizados em 60 empresas apresentadas para o atendimento e não poderá exceder as 780 horas estabelecidas.
- e. O pagamento será realizado mediante apresentação de nota fiscal correta e devidamente preenchida, entregue após a aprovação dos respectivos relatórios.
- f. Os contratantes não arcarão com custos ou multas decorrentes de atrasos de pagamento devido a relatórios não aprovados ou notas fiscais em não-conformidade.

9. APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

As propostas deverão ser entregues, à Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC, situada no endereço; Avenida Ramiro Colleoni nº 5 Centro - Santo André São Paulo, conforme os subitens abaixo.

- a. **Envelope1:** Currículo da organização e dos profissionais técnicos envolvidos, metodologias a serem adotadas, incluindo programas de treinamentos, palestras entre outros temas e atividades a serem abordados e carga horária total das atividades relacionadas.
- b. **Envelope 2:** Valores referentes ao serviço de Gestão Financeira incluindo valor total, valor hora para atendimento de até 60 empresas .



As propostas deveram ser entregues **até as 16:00 horas do dia 29/06/2010**

10. AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS E DIVULGAÇÃO DO RESULTADO

As propostas serão avaliadas segundo os seguintes critérios:

- a. Aderência da proposta a este Termo de Referência;
- b. Comprovação de experiência da organização e, equipe, em consultoria para Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME's);
- c. Comprovação de experiência da organização e, equipe, em consultoria a empresas de pequeno porte individualmente ou inseridas em incubadoras de empresas e/ou projetos coletivos de empreendimentos (APL's, Distritos Industriais, dentre outros);
- d. Consistência e Exeqüibilidade da metodologia proposta;
- e. Valor total apresentado;
- f. Valor hora apresentado;

As propostas serão avaliadas por uma Comissão especialmente constituída para este fim, pela Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC composta por 03 representantes da Agência de Desenvolvimento e 02 representantes de Entidades convidadas.

Os resultados da avaliação serão apresentados no site da Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC (www.agenciagabc.com.br), **a partir das 16:00 horas do dia 06/07/2010**.

11. OBSERVAÇÃO

As consultorias envolvidas serão realizadas nas dependências de cada uma das empresas participantes. As reuniões com os empresários e gestores para planejamento e avaliação serão realizadas, conforme cronograma estabelecido pelos gestores, nas dependências da Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC, (situada no endereço; Avenida Ramiro Colleoni nº 5 - Centro - Santo André São Paulo), salvo mudança devido à indisponibilidade de espaço.

A Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC reserva o direito de solicitar a qualquer momento, certidões negativas de tributos e Impostos municipais, estaduais e federais.



Quando a proponente for Instituição, Fundação, Associação ou Cooperativa sem fins lucrativos deverão ser apresentados documentos pertinentes de isenção, assim como empresas integrantes de regime diferenciado de tributação (Simples Estadual, Federal, entre outros).

12. DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

Todos os dados e informações recebidos das Empresas Participantes, para os fins do presente projeto, deverão ser mantidos em sigilo e somente poderão ser utilizados exclusivamente para realizar os propósitos deste Termo de Referência.

13. PROPRIEDADE DOS MATERIAIS E DIVULGAÇÃO

Todo e qualquer material produzido como resultado da presente consultoria, em qualquer formato, será de propriedade da Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC, assim como, qualquer direito associado à propriedade intelectual desenvolvida como decorrência destas atividades.

Todos os materiais relativos ao projeto, incluindo os relatórios e outros trabalhos criativos solicitado neste Termo de Referência, em formato escrito, gráfico, áudio, visual, eletrônico ou em outros formatos deverão reconhecer de forma explícita a Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC e os demais parceiros do Projeto. Este reconhecimento se dará pela inclusão da logomarca dos parceiros em todos os documentos publicados e distribuídos.

Santo André - SP, 10 de Junho de 2010.

COMITE GESTOR PROJETO CESTEC
Agência de Desenvolvimento Econômico do Grande ABC
www.agenciaqabc.com.br