

MAPA DE PROCESSOS  
DIAGRAMA/FLUXOGRAMA  
DE UM PROCESSO-CHAVE

Alunos:

Breno Costa do Nascimento – RA: 24026753

Bruno Souza Lima – RA: 24026560

Felipe Toshio Yamaschita – RA: 24026779

Marcos Hiroshi Yogi – RA: 24026686

Vinícius Nishimura Reis – RA: 24026962

Professor Responsável: Leonardo Fabris Lugoboni

# MAPEAMENTO DE PROCESSOS: CAPTAÇÃO DE RECURSOS

**Instituto Criativo - ONG de Desenvolvimento Social**

**Disciplina:** Gestão Empresarial e Dinâmicas das Organizações

**Entrega:** Organização PI Entregas CCOMP 2025

## 1. Introdução

O **Instituto Criativo** é uma organização não-governamental que atua na promoção de educação e cultura em comunidades carentes. Este documento apresenta o mapeamento completo do processo de **captação de recursos**, essencial para a sustentabilidade financeira da organização.

Impactados pelas ações honrosas da ONG, o grupo decidiu escolher essa operação que é, literalmente, a espinha dorsal das atividades da Organização para que melhorias sejam feitas e os processos fiquem mais fluídos, a fim de atender cada vez mais pessoas em situações vulneráveis.

O fluxograma desenvolvido atende aos critérios acadêmicos solicitados, destacando etapas, decisões, gargalos e oportunidades de melhoria.

## 2. Setor de Marketing

### 2.1 Início do Processo

O fluxo se inicia com a verificação da seguinte condição:

- **É criação de campanha?**
  - **Sim:**
    - Criação de campanha de captação.
    - Identificação dos possíveis parceiros potenciais.
  - **Não:**
    - Geração de parcerias de forma direta.

## 3. Setor Administrativo

### 3.1 Contato Inicial

- O contato com o potencial parceiro é formalizado via e-mail, telefone ou outra via institucional.
- Uma reunião é marcada com o parceiro para apresentação e negociação da proposta.

### 3.2 Reunião com o Parceiro

Durante a reunião, o setor administrativo realiza a **apresentação do projeto ou proposta**.

- **Projeto Aceito?**
  - **Sim:** Inicia-se a elaboração de contrato.
  - **Não:** Apresenta-se uma **contrapartida**, se viável.
    - Essa contrapartida é analisada internamente.
    - **Resposta Positiva?**
      - **Sim:** Dá-se continuidade à formalização.
      - **Não:** O projeto é temporariamente arquivado ou passa por revisão para nova apresentação.

### 3.3 Formalização

- A assinatura do contrato ocorre após o aceite da proposta ou contrapartida.
- Após a assinatura, verifica-se se há **doação envolvida**.

## 4. Registro e Notificação (Doação sem restrição)

### 4.1 Se houver doação:

- O setor administrativo realiza o **registro formal do recebimento da doação**.
- O doador é **notificado sobre o recebimento** da doação de maneira oficial.

### 4.2 Fim do processo

Caso não haja necessidade de envolvimento jurídico ou restrições, o processo é finalizado.

## 5. Setor Jurídico (Se necessário)

### 5.1 Avaliação Jurídica

Caso a doação envolva **restrições legais, cláusulas específicas ou particularidades contratuais**, a seguinte etapa é iniciada:

- O processo é encaminhado ao **jurídico** para avaliação.
- O setor administrativo envia a **minuta do contrato** e o **extrato do doador** ao jurídico.

### 5.2 Avaliação de Possíveis Restrições

- **Problema identificado?**
  - **Sim:** O jurídico realiza tratativas ou recomenda o encerramento do processo.
  - **Não:** O processo segue para o registro da doação conforme item 4.

## 6. Situações de Arquivamento

Durante o fluxo, o processo poderá ser **temporariamente arquivado** ou **encerrado** nas seguintes situações:

- Rejeição definitiva do projeto ou proposta.
- Falta de resposta do parceiro após tratativas.
- Inviabilidade de contrapartida.
- Impedimentos jurídicos identificados.

Nestes casos, o processo poderá ser **revisado futuramente** para reavaliação ou reativação.

## 3. Gargalos Identificados

Etapa	Possíveis Gargalos	Impacto	Solução Proposta
<b>Marketing</b>	Escolha de campanhas	Afeta a fluidez para identificação de parceiros	Campanhas pré-prontas, com planos de contingência para o uso de cada tipo.
<b>Doador</b>	Registro de Transações	Gera burocracia e afeta a fluidez dos processos.	Automação com ferramentas digitais.

<b>Administração</b>	Demora nas aprovações	Gera loops e afeta a fluidez da ONG	Organização de processos por ortogonalidade (Estão conectados, porém não são dependentes).
<b>Jurídico</b>	Solução de Problemas	A operação não avança.	Livre comunicação entre departamentos e uso de recursos.

## 4. Melhorias Propostas

1. **Marketing:**
  - a. Uso de **IA para segmentação** de campanhas.
  - b. Templates personalizados com base em dados do CRM.
2. **Doador:**
  - a. Implementação de **chatbots** para triagem inicial.
  - b. Gravação de chamadas para análise de qualidade.
3. **Administração:**
  - a. Adoção de **assinatura eletrônica** (ex: DocuSign).
  - b. Integração de sistemas para aprovações ágeis.
4. **Estúdio:**
  - a. Plataforma centralizada para envio de briefings.
  - b. Feedback em tempo real via Slack/Teams.

## 5. Conclusão

A formalização de parcerias e recebimento de doações é um processo essencial para o fortalecimento institucional e a sustentabilidade das ações desenvolvidas pela organização. O presente fluxo foi desenhado com o objetivo de garantir clareza, segurança jurídica e eficiência nas etapas que envolvem a comunicação com parceiros, análise de propostas, formalização contratual e registro de doações.

Ao integrar os setores de Marketing, Administrativo, Jurídico e o próprio Doador em um processo padronizado, conseguimos assegurar:

- **Transparência e rastreabilidade** de todas as etapas da negociação;
- **Agilidade e clareza** na tomada de decisão;
- **Minimização de riscos jurídicos**, através do envolvimento estratégico da equipe jurídica nos momentos adequados;
- **Melhoria na relação institucional com doadores**, aumentando a confiança e a credibilidade da organização;

- **Aumento da efetividade na captação de recursos**, por meio de campanhas e parcerias bem estruturadas.

Além disso, a padronização deste processo contribui para o alinhamento interno entre os setores envolvidos, reduzindo falhas de comunicação e possibilitando o acompanhamento e a melhoria contínua do procedimento.

É importante ressaltar que este fluxo deve ser revisto periodicamente, com base na prática e na análise de indicadores internos, a fim de adaptá-lo a novas demandas, mudanças legislativas ou estratégias institucionais.

Por fim, reforçamos que o cumprimento rigoroso das etapas aqui descritas representa um compromisso com a **transparência, a legalidade e a excelência institucional**, valores que são fundamentais para o crescimento sustentável e ético da organização.