


SUMÁRIO

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DA QUALIDADE

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	REV	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
19/07/12	0	0	Elaboração Inicial;
31/07/12	1	5.1.2	Inserção do último parágrafo desse item, que trata de plataforma eletrônica de compras;
31/08/12	2	6	Revisão geral;
31/08/13	3	-	Reaprovado sem alteração;
05/12/14	4	5, 4	Inserção do Formulário de Análise Crítica; Redução do prazo de armazenamento.
30/04/15	5	5.2.2	Inserção da apresentação do Comercial para Operações da Hipótese de Trabalho.
08/06/15	6	5.6	Inclusão do item “3.6 Atualização de dados”
19/10/15	7	5.2.2	Inserção sobre o fechamento da obra.
22/02/17	8	Geral	Uso da ferramenta BITRIX
17/08/21	9	Todos	Atualização de Autoridade e Responsabilidade, e inserção do fluxograma do processo
19/09/23	10	Todos	Atualização da ferramenta utilizada nos processos (Bitrix) e atualização de layout.


	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	10	PÁGINA 2 DE 8
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

2. OBJETIVO

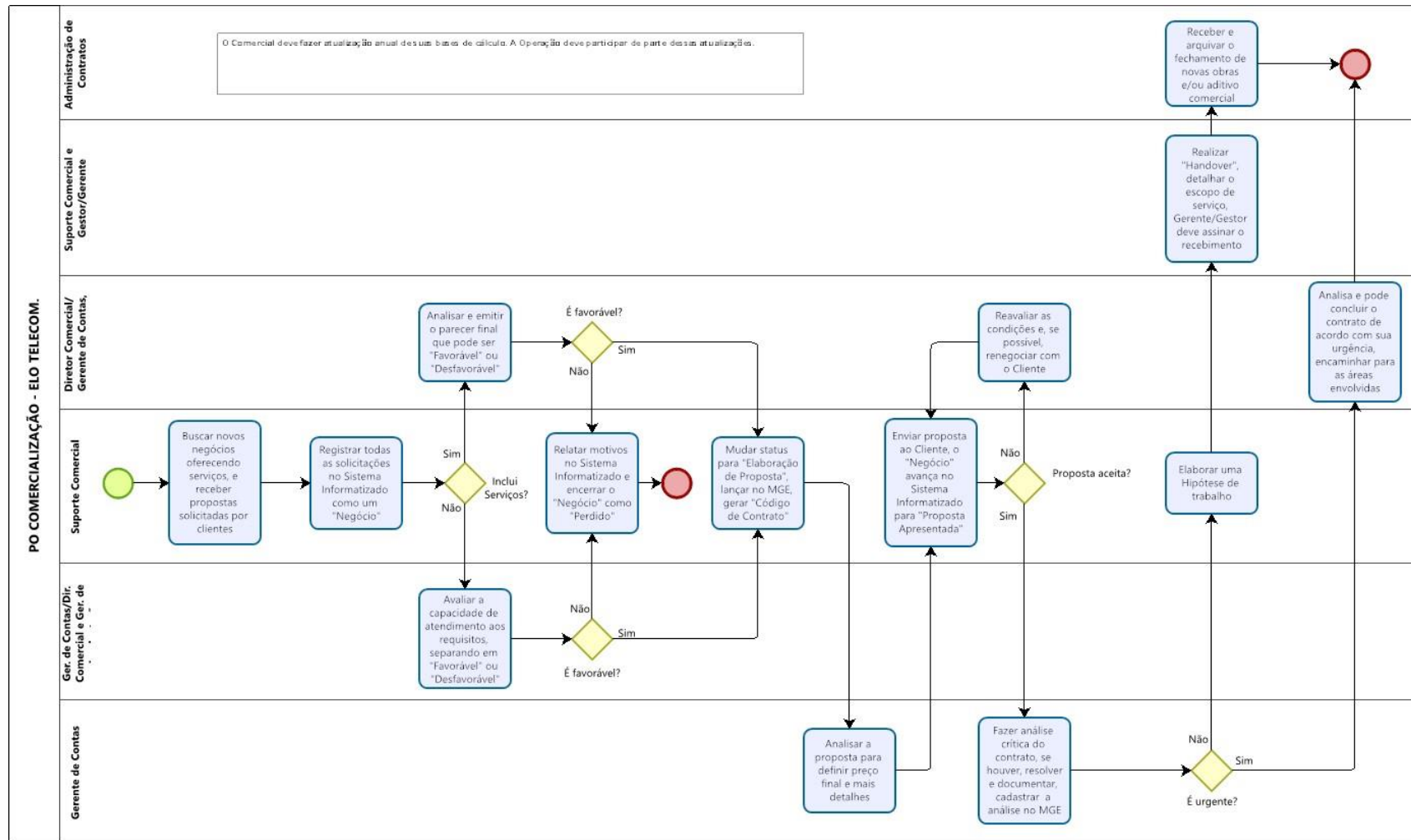
Este procedimento básico atende ao requisito 7.2 da NBR ISO 9001:2015 e ao SGQ da ELO. Ele estabelece critérios para garantir a definição adequada dos requisitos técnico-comerciais, a resolução de eventuais diferenças e a verificação da capacidade de atendimento aos requisitos contratuais.


3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Fazer análise crítico-comercial	Diretor Comercial	Suporte Comercial / Gerente de Contas
Fazer análise crítico-técnica	Diretor Comercial	Gerente de Implantação Equipamentos / Redes
Análise comercial para definir preço	Dir. Comercial	Suporte Comercial / Gerente de Contas
Elaborar proposta	Gerente de Contas	Suporte comercial
Análise crítica de contrato	Gerente de Contas	Suporte comercial
Assinar contrato	Diretor Comercial	Gerente de contas
Registrar proposta e/ou contratos no SANKHYA	Gerente de Contas	Secretária Comercial
Registrar solicitação de proposta no BITRIX	Gerente de Contas	Gerente de contas / Suporte Comercial
Trimestralmente e/ou conforme necessidade, realizar acompanhamento das demandas comerciais	Conselho Diretor	Alta Direção

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	10	PÁGINA 3 DE 8
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

4. FLUXOGRAMA



	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	10	PÁGINA 4 DE 8
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

5. DETALHAMENTO

A ELO busca novos negócios através de ligações e/ou visitas aos clientes oferecendo seus serviços. Os clientes também nos solicitam propostas através de editais, plataformas próprias de compras, solicitações por e-mail ou telefone.

5.1. ANÁLISE CRÍTICA DAS SOLICITAÇÕES DE PROPOSTA

Todas as solicitações são registradas no BITRIX como um “Negócio”, na primeira etapa do fluxo do funil de vendas.

As solicitações de propostas para fornecimento de materiais, que não incluam serviços, são aprovadas apenas pelo Diretor Comercial ou Gerente de Contas, que realizam a análise crítica e emitem o parecer final, que pode ser “favorável” ou “desfavorável”.

Para editais/solicitações que envolvam o fornecimento de serviços, o Diretor Comercial/ Gerente de Contas e o Diretor Comercial/Gerente de Implantação avaliam a capacidade de atendimento aos requisitos levando em consideração o interesse pelo negócio, as condições comerciais e cronogramas solicitados pelo cliente, a necessidade de treinamento e a capacidade de execução. Qualquer membro do CDE pode realizar tanto a análise crítica técnica quanto a comercial.

As análises críticas das solicitações de proposta são registradas no BITRIX, e o “Negócio” avança nas etapas do fluxo do funil de vendas, com registro de comentários e qualquer informação que o Gerente de Contas julgue relevante. Nesse ponto, as solicitações são definidas como “favorável” ou “desfavorável”.


5.1.1. PARECER “DESFAVORÁVEL”

Caso seja definido um parecer desfavorável à elaboração de proposta, os motivos são formalmente relatados no BITRIX e o “Negócio” é encerrado como “Perdido”. Esse registro permanece na ferramenta BITRIX, mas o “Negócio” não aparecerá mais no fluxo do funil de vendas a partir desse momento.

Pareceres desfavoráveis são apresentados mensalmente nas reuniões da AGM Comercial para o Conselho Diretor Executivo quando os motivos das recusas são analisados para determinar a necessidade/interesse de se criar condições para que novos pedidos equivalentes sejam atendidos.

5.1.2. PARECER “FAVORÁVEL”

Caso os pareceres técnico e comercial sejam favoráveis, o “Negócio” avança no fluxo, mudando seu status para “Elaboração de Proposta”. Nesse momento a Secretária Comercial lança no SANKHYA

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	10	PÁGINA 5 DE 8
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

um resumo do objeto da proposta, conforme **IT-05-01**. O SANKHYA gera um “*código de contrato*”

que será lançado no BITRIX e utilizado na proposta para identificá-la.

O Gerente de Contas, se aplicável, algum membro do Conselho Diretor, fazem uma análise da proposta para definição do preço final e demais detalhes. Essa proposta é enviada ao Cliente.

O Gerente de Contas pode delegar ao Suporte Comercial a definição de preço final de uma proposta, considerando a experiência e a complexidade do objeto da proposta.

A proposta enviada ao cliente fica armazenada no servidor para facilitar futuras consultas.

Quando a proposta é enviada ao cliente, o “Negócio” avança mais uma vez no BITRIX para o status “Proposta apresentada”, mantendo registro de atividades e programações feitas para evolução do negócio.

Quando a licitação for via plataforma eletrônica de compra, como o ComprasNet, as propostas que tenham vários itens para serem lançados, mesmo que ainda não concluídas, serão inseridas no sistema no prazo de 02 dias antes da data de abertura da licitação, desde que o sistema permita a correção de valores, para garantir a nossa participação no processo de compras. Caso necessário, os valores dos itens poderão ser alterados quando da finalização da proposta.

5.2. DEFINIÇÃO POR PARTE DO CLIENTE


5.2.1. PROPOSTA RECUSADA PELO CLIENTE

Nesse caso, o Gerente de Contas e/ou o Diretor Comercial reavaliam as condições e, se possível, renegociam com o Cliente.

5.2.2. PROPOSTA ACEITA PELO CLIENTE

Toda proposta aceita pelo Cliente gera um contrato formal ou um registro da concordância do cliente à proposta apresentada pela ELO, além do registro no SANKHYA dessa contratação, conforme **IT-05-02**, quando é gerado o código do Projeto, através do qual será feita a rastreabilidade dos eventos do mesmo. O Gerente de Contas e o Suporte Comercial fazem a análise crítica do Contrato ou Pedido de Compras e qualquer diferença é resolvida e documentada. O registro dessa análise é o cadastro do Projeto no SANKHYA. O Suporte Comercial elabora uma hipótese de trabalho com, no mínimo, as seguintes informações:

- Código do Projeto;
- Nome do Gestor do Projeto (designado pelo Gerente Implantação);
- Resumo das premissas utilizadas na proposta (composição de equipes, tempo de

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	10	PÁGINA 6 DE 8
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

execução previsto para as atividades contratadas, forma de mobilização, etc.

Essa hipótese é salva no diretório Obras, no servidor da ELO, em subpasta nomeada com o código do Projeto dentro da pasta do respectivo cliente.

Finalizada a elaboração da “Hipótese de Trabalho” será feito o “Handover”. O Suporte Comercial responsável se reunirá com o Gestor/Gerente onde será detalhado o escopo de serviço. O Gestor/Gerente deve assinar o recebimento da “Hipótese de Trabalho”.

O Comercial deve informar a Administração de Contratos sobre o fechamento da nova obra ou aditivo Comercial e também informar os BDI’s, preços e condições de faturamento.

Caso a diretoria entenda, por motivos estratégicos, que é melhor não divulgar dados de elaboração dos custos em uma hipótese, a mesma não será emitida e as informações serão repassadas à pessoa e da forma autorizada pela diretoria da ELO.

Caso haja um Contrato formal, este é assinado pelo Diretor Comercial, ou por outro membro do Conselho Diretor, e pelo Cliente. O Diretor Comercial pode delegar ao Gerente de Contas a assinatura do contrato quando não for exigência do cliente que o mesmo seja assinado por um representante legal da ELO.

A via de Contrato assinado pertencente à ELO é arquivada na Gerência Administrativa da ELO, junto ao Setor Financeiro.

5.3. EMENDAS CONTRATUAIS

As áreas Operacional e Comercial analisam as alterações quando há necessidade de emendas contratuais.


As alterações acordadas nas emendas contratuais são formalizadas em ata de reunião, carta, ou aditivo de contrato e as partes envolvidas são imediatamente comunicadas sobre as alterações através de cópias desses documentos ou por e-mail.

Aditivo de contrato que resulte em aumento de escopo e/ou valor, também gera um registro no SANKHYA e no BITRIX. No BITRIX, as solicitações de aditivos dentro de um contrato ativo, entram no funil de vendas na etapa “Elaboração de Proposta”.

5.4. CONTRATOS URGENTES

Contratos em regime de urgência são acertados verbalmente entre o cliente e quaisquer dos membros do Conselho Diretor, ficando a formalização da proposta e a consequente autorização de execução para serem acertadas posteriormente. Um membro do CDE pode delegar aos seus gerentes a autonomia de concordar com uma solicitação urgente.

Todos os documentos e informações técnico-comerciais disponíveis são encaminhados pelos detentores dos mesmos às áreas envolvidas.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	10	PÁGINA 7 DE 8
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

5.5. RESCISÃO DE CONTRATO

Quando o desejo de rescisão do contrato é manifestado pela Elo ou pela Contratante, tendo-se ou não iniciado os serviços, o Gerente da Área que detiver essa informação é o responsável por informar às demais áreas da empresa envolvidas, deverá ser informado ao Departamento Administrativo, para que possa ser analisado a rescisão de contrato junto ao Jurídico, verificando as ações que podem influenciar nesse contrato para que sejam tomadas as providências necessárias, como a formalização da rescisão, observando-se as condições contratuais.

5.6. ATUALIZAÇÃO DE DADOS


O Comercial deve fazer atualização anual de suas bases de cálculo. A Operação deve participar de parte dessas atualizações.

Consideramos que para a parte de Equipamentos não devemos ter uma base única com tempo de atividade, mas, teremos a atualização de partes que compõe a planilha de “Calculo”. Dessa forma, dentro de Calculo, a aba “Instrumentos” deve ser atualizada anualmente pelo Comercial.

Na avaliação conjunta com a Operação serão revistos os instrumentos, os valores de compra, aluguel, a composição % de Aluguel x Próprio. Na aba “Base de Calculo”, atualizado com frequência anual, os valores de veículo próprio e alugado e HD de pessoal também devem ser revistos.

A Base de Redes Ópticas, a aba “Máquinas”, será revistos os itens: valores de compra, aluguel e percentual de composição Aluguel x Próprio de forma semestral. Na aba “Pessoas”, serão revistos os valores de salários anualmente.

A composição de BDI deve ser atualizada anualmente com participação do Conselho Diretor com base nas projeções anuais de venda e custos apurados nos últimos 12 meses.

 ELO TELECOMUNICAÇÕES E CONSTRUÇÕES LTDA	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	10	PÁGINA 8 DE 8
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

6. REGISTROS DA QUALIDADE.

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
Pedido de Proposta com parecer desfavorável	BITRIX	Registro no BITRIX	Até apresentação AGM	Na nuvem.
Pedido de Proposta com parecer favorável	BITRIX	Registro no BITRIX	Durante validade da proposta	Na nuvem.
Proposta enviada	Servidor	F:\Comercial\Propostas 2xxx\Cliente	01 ano	Mín. 04 anos, depois back-up permanente
Registro de Proposta no SANKHYA Serv.	Servidor	SANKHYA Serviços (com senha de acesso)	Durante validade da proposta	Em back up permanente.
Registro de Projeto no SANKHYA Serv.	Servidor	SANKHYA Serviços (com senha de acesso)	Duração da Obra	Em back up permanente.
Contrato	Setor Financeiro	Identificada por cliente e pelo cód do projeto	Duração da Obra	05 anos
Hipótese de trabalho	Servidor	F:\Comercial\Propostas 2xxx\Cliente J:\Obras identificada por cliente e pelo cód. do projeto	Em back-up permanente.	Em back-up permanente.
	Servidor		Duração da Obra	Em back-up permanente.