

	COMERCIAL	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-802
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

CONTROLE DE REVISÕES:

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00	08/07/2024	Emissão Inicial
01	12/07/2024	Inclusão dos itens 6.3.4 e 6.3.5

ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	PÁGINA
Diretoria	FA-002/24	1 de 4

	COMERCIAL	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-802
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

1. OBJETIVO

Elaboração de propostas técnicas comerciais e/ou alterações, provindo da análise dos requisitos técnicos, estatutários e regulamentares, requisitos de contrato e da própria organização e aqueles declarados ou não declarados de clientes.

2. TERMOS E DEFINIÇÕES

SQG – Sistema de Gestão da Qualidade

MQS – Manual de Qualidade - Diretrizes

PG – Procedimentos Gerais

PO – Procedimentos Operacionais

IT – Instruções de Trabalho

FM – Formulários

3. ESTRUTURA DO SETOR

4. Visitas/Reuniões em Potenciais Clientes
5. Reuniões Técnicas com o(s) cliente(s)
6. Cotação, Elaboração e Formalização de propostas técnicas comerciais (orçamentos)
7. Alterações Técnicas/ Comerciais

4. VISITAS/ REUNIÕES EM POTENCIAIS CLIENTES

- 4.1 Realizar visitas em potenciais clientes, com o intuito de apresentar a Desa e aumentar o portfólio de serviços.

5. VISITAS/ REUNIÕES TÉCNICAS COM O(S) CLIENTE(S)

- 5.1 Realizar visita e/ou reuniões com os clientes, a fim de obter informações técnicas (prazo para execução, levantamento de mão de obra, insumos e equipamentos, etc) referente(s) a projeto(s) em fase de orçamento, desenvolvimento ou execução;
- 5.2 Disponibilizar informações obtidas com os setores pertinentes.

6. ELABORAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DE PROPOSTAS TÉCNICAS COMERCIAIS (ORÇAMENTOS)

6.1 Solicitação de Cotação

- 6.1.1 Receber solicitações de orçamento/cotação via email e/ou portais utilizados pelos clientes;
- 6.1.2 Avaliar se todas as informações necessárias estão disponíveis;
- 6.1.3 Caso não esteja disponível, solicitar documentações necessárias aos possíveis clientes;
- 6.1.4 Preencher planilha de “gestão de propostas” com as informações pertinentes para criação do número de orçamento;

ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	PÁGINA
Diretoria	FA-002/24	2 de 4

	COMERCIAL	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-802
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

- 6.1.5 De posse do número de orçamento, preencher formulário de proposta comercial (FM-001) com as informações pertinentes e salvar informações compartilhadas pelo cliente na rede (número do orçamento);
- 6.1.6 Enviar via email, ao diretor responsável pelo segmento, o formulário de proposta comercial para preenchimento da “Análise de Risco e Viabilidade e do parecer técnico sobre o orçamento” e requisitos do cliente, quando existir;
- 6.1.7 Aguardar retorno, do diretor responsável, com o parecer técnico;
- 6.1.8 Finalizar o processo, salvando formulário com o parecer técnico “Inviável” em pasta na rede;
- 6.1.9 Preencher campo de informações gerais do formulário de propostas comerciais, quando parecer técnico “Viável ou Viável com Restrições”;
- 6.1.10 Solicitar informações de responsabilidades, equipamentos e mão de obra, quando não preenchida no formulário ou não disponibilizada via email, ao diretor responsável.
- 6.1.11 Salvar formulário de proposta comercial e arquivos disponibilizados pelo cliente em pasta na rede (número do orçamento);

6.2 Elaboração de Orçamento

- 6.2.1 Realizar a memória de cálculo para elaboração do custo de execução do projeto;
- 6.2.2 De posse do valor final, repassar proposta junto ao(s) diretor(es) responsável(is) pelo projeto e a diretora comercial;

Nota 1: Se o montante do lucro for menor que 8% do valor final da proposta, deve-se criar um comitê de avaliação dos riscos envolvendo diretores e acionistas.

- 6.2.3 Revisar proposta, se necessário;

6.3 Elaboração da Proposta Comercial

- 6.3.1 Preencher planilha de composição de custo disponibilizadas pelo(s) cliente(s), quando solicitado;
- 6.3.2 Elaborar proposta comercial para o cliente;
- 6.3.3 Enviar proposta comercial via email ou portal, conforme solicitação do cliente.

Nota 2: Salvar, na rede, documentos compartilhados pelo cliente (normas e/ou desenhos) em pasta de documentos de origem externa.

- 6.3.4 Aguardar disposição do cliente quanto ao aceite ou rejeição da proposta comercial;
- 6.3.5 Enviar aos processos envolvidos os formulários de proposta técnica e alteração técnica, se houver, solicitando a abertura da ordem de serviço (OS).

ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	PÁGINA
Diretoria	FA-002/24	3 de 4

	COMERCIAL	CODIGO DOC. Nº.:
		PO-802
CONTROLADO ELETRÔNICAMENTE – QUANDO IMPRESSO, TORNA-SE UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

7. ALTERAÇÕES TÉCNICAS COMERCIAIS

7.1 Alterações Técnicas/ Comerciais durante a fase de Orçamento ou Planejamento

- 7.1.1 Receber solicitação de alteração do cliente email, telefone, reunião, etc;
- 7.1.2 Atualizar alteração técnica solicitada na planilha de “gestão de propostas”;
- 7.1.3 Preencher cabeçalho do formulário de alteração técnica comercial (FM-002);
- 7.1.4 Realizar análise crítica sobre as alterações (FM-002);
- 7.1.5 Revisar proposta comercial, quando de alterações do valor final da proposta, se necessário;
- 7.1.6 Reenviar proposta comercial ao cliente, quando necessário.

7.2 Alterações Técnicas/ Comerciais durante a fase de Execução

- 7.2.1 Receber da parte técnica (obra) da Desa, via e-mail, o formulário “ASA – Autorização de Serviços Adicionais (FM-003)” devidamente preenchido e assinado pelo coordenador ou supervisor da Desa e por algum representante do cliente;

Nota 3: Aditivos contratuais estão relacionados a alterações de escopo, inclusão de serviços e horas ociosas em razão de atrasos gerados pelo cliente (Ex.: máquina sob responsabilidade do cliente, apresentou problema gerando paralização de atividade ou atraso no início da atividade).

- 7.2.2 Salvar informações na pasta do projeto (nº orçamento);
- 7.2.3 Realizar cálculo dos custos adicionais;
- 7.2.4 Revisar planilha de “gestão de propostas” com as informações sobre as alterações técnicas realizadas durante a fase de execução do projeto;
- 7.2.4 Notificar cliente via e-mail e/ou portal.

8. FORMULÁRIOS

- FM-001 - Proposta Comercial;
- FM-002 – Alteração Técnica;
- FM-003 – Autorização de Serviços Adicionais (ASA)

ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	PÁGINA
Diretoria	FA-002/24	4 de 4