

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	12	Página 1 de 10
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

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 PIPEDRIVE
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 (PIPEDRIVE) e atualização de layout.
20/09/24	11	x	Atualização item 5.2.2
10/04/25	12	Geral	Ajustes na rotina após substituição do Bitrix pelo Pipedrive e alteração de Suporte Comercial para Inteligência Comercial

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	12	Página 2 de 10
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

2. OBJETIVO

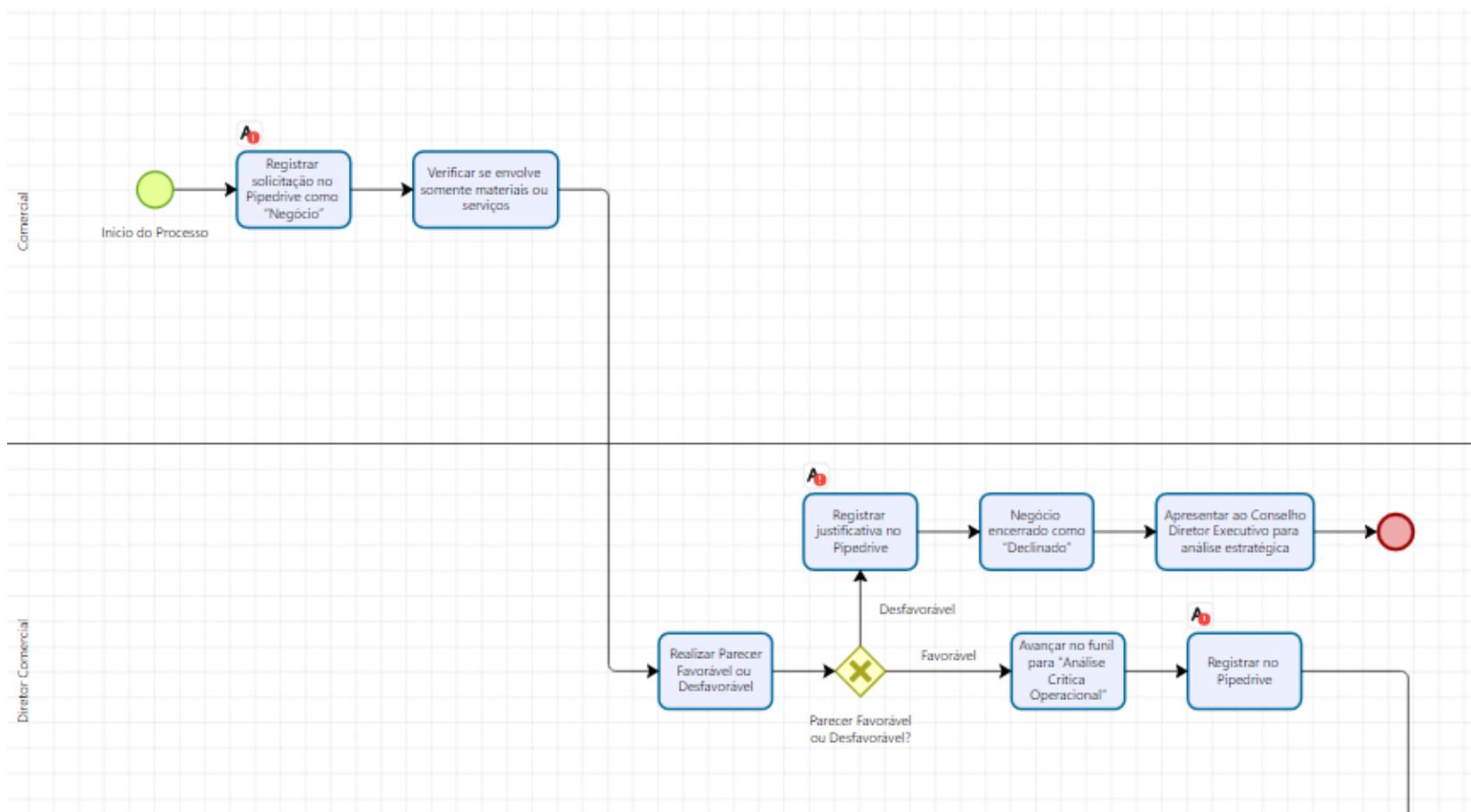
Este procedimento básico atende ao requisito 8.2 da NBR ISO 9001:2015 e ao SGQ da ELO. Ele estabelece critérios para garantir a definição adequada dos requisitos técnico-comerciais, a resolução de eventuais diferenças e a verificação da capacidade de atendimento aos requisitos contratuais.

3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Fazer análise crítico-comercial	Diretor Comercial	Gerente de Inteligência Comercial / Gerente de Contas
Fazer análise crítico-técnica	Diretor Comercial	Gerente de Operação de Equipamentos / Redes / Gerência de ITS
Análise comercial para definir preço	Diretor Comercial	Inteligência Comercial / Gerente de Contas
Elaborar proposta	Gerente de Contas	Inteligência Comercial
Análise crítica de contrato	Gerente de Contas	Inteligência 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 PIPEDRIVE	Gerente de Contas	Gerente de contas / Inteligência Comercial
Trimestralmente e/ou conforme necessidade, realizar acompanhamento das demandas comerciais	Conselho Diretor	Alta Direção

 <p>ELO TELECOMUNICAÇÕES E CONSTRUÇÕES LTDA</p>	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	12	Página 3 de 10
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

4. FLUXOGRAMA





**PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

CÓDIGO

REVISÃO

PÁGINA Nº

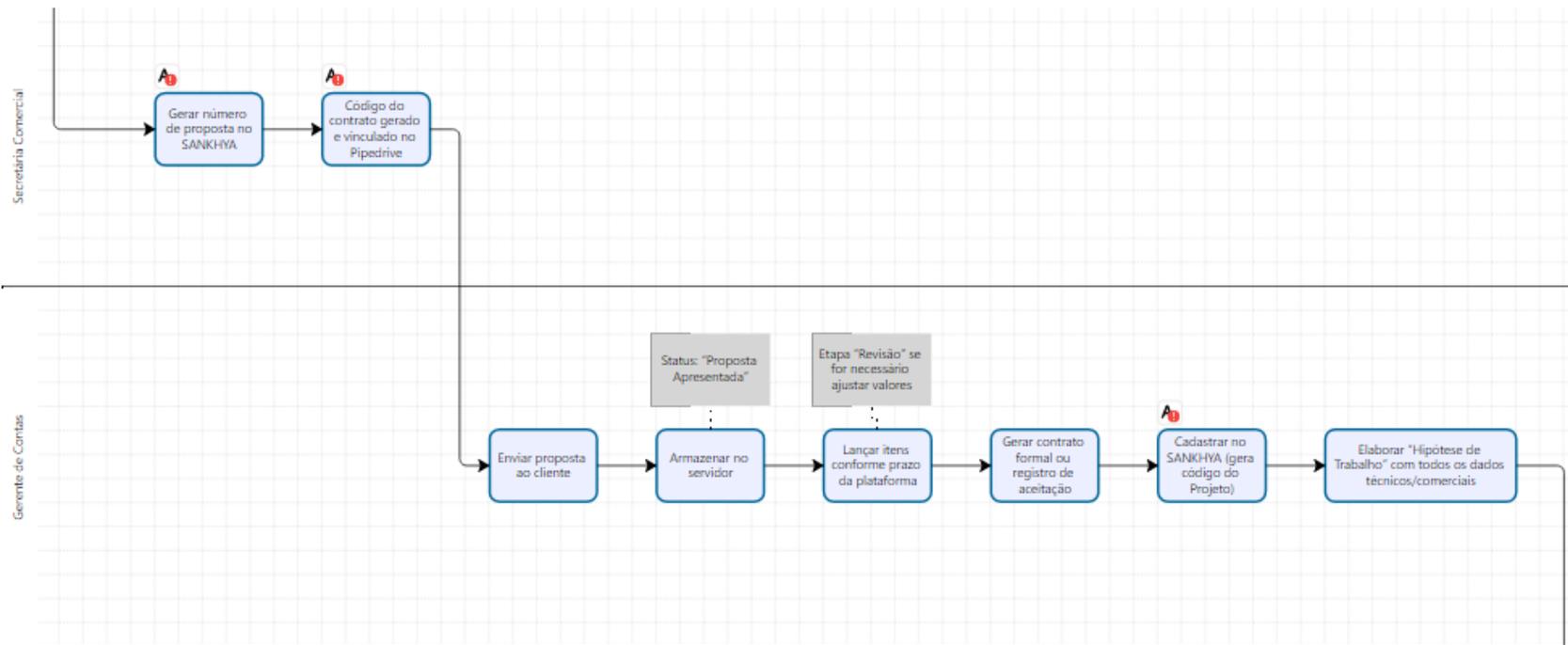
PO-05

12

Página 4 de 10

COMERCIALIZAÇÃO

CÓPIA NÃO CONTROLADA





PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

CÓDIGO

REVISÃO

PÁGINA Nº

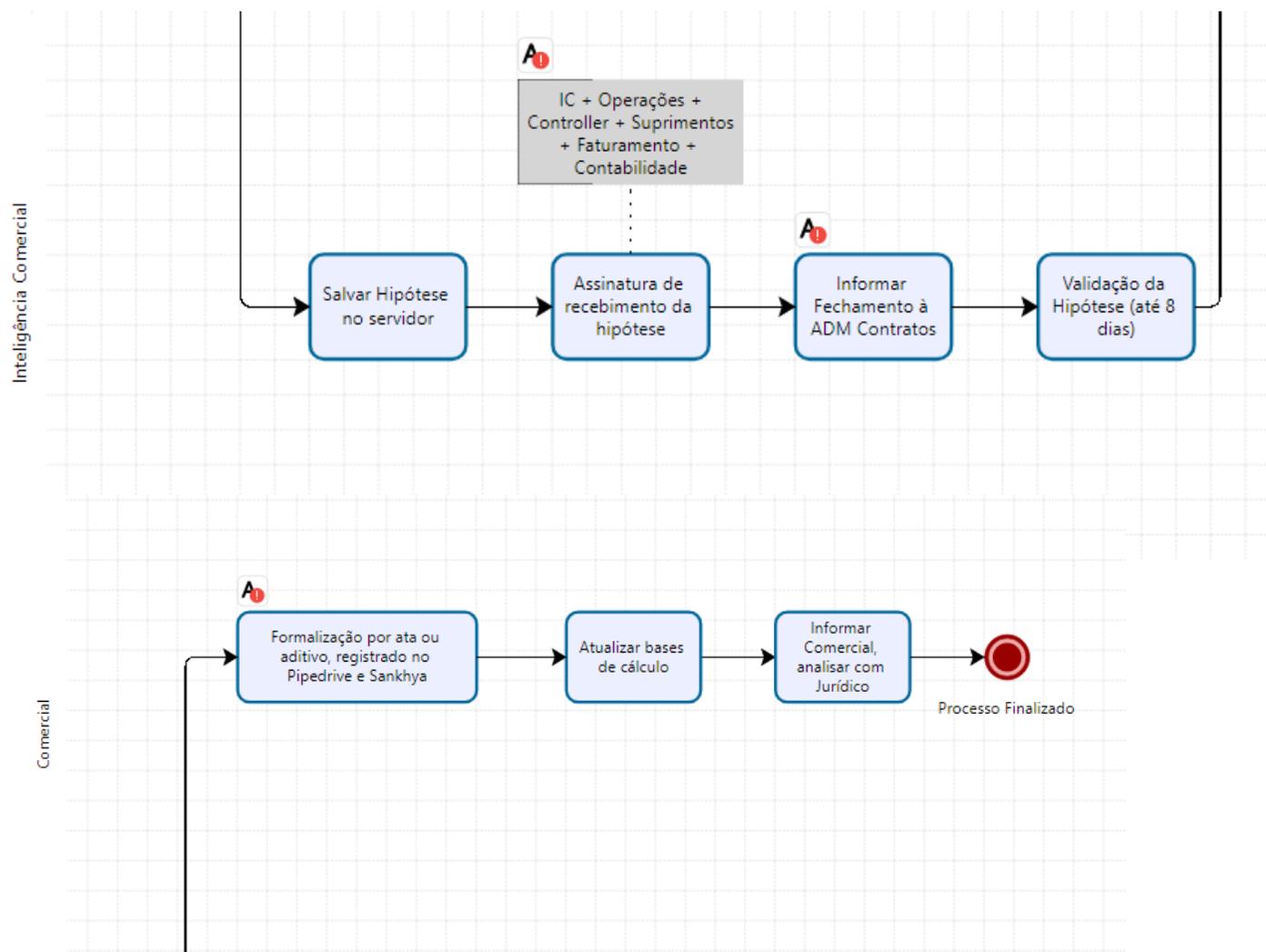
PO-05

12

Página 5 de 10

COMERCIALIZAÇÃO

CÓPIA NÃO CONTROLADA



	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	12	Página 6 de 10
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 PIPEDRIVE 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 comercial e emitem o parecer final, que pode ser “favorável” ou “desfavorável”.

Para editais/solicitações que envolvam o fornecimento de serviços, o Gerente de Contas e Gerente da Área de Operações 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 da diretoria pode realizar tanto a análise crítica técnica quanto a comercial.

Todas as análises críticas das solicitações de proposta são registradas no PIPEDRIVE, entrando no campo de “Contactado”. Sendo definida a oportunidade passa para a análise crítica do comercial de forma favorável, segue para a análise crítica operacional. Nesse ponto as solicitações são definidas como “favorável” ou “desfavorável”.

Na sequência segue para elaboração de proposta comercial 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.

NOTA: Para proposta com valores até R\$ 250.000,00 a aprovação pode ser realizada pelo Gerente de Contas e Gerente Operacional. Para propostas acima destes valor a liberação dependerá da aprovação do Diretor Comercial e Diretor de Operações.

5.1.1. PARECER “DESFAVORÁVEL”

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

Pareceres desfavoráveis são apresentados ao 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 cria o número de

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	12	Página 7 de 10
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

proposta no SANKHYA. Com o resumo do objeto da proposta, conforme **IT-05-01**. O SANKHYA gera um “*código de contrato*” que será lançado no PIPEDRIVE e utilizado na proposta para identificá-la.

O Gerente de Contas faz uma análise da proposta para definição do preço final e demais detalhes. Essa proposta é enviada ao Cliente.

NOTA: Sendo necessário algum membro do Conselho Diretor participará da definição do preço.

O Gerente de Contas pode delegar à Inteligência 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 PIPEDRIVE para o status “Proposta apresentada”, mantendo registro de atividades e programações feitas para evolução do negócio.

Quando a licitação for via plataforma eletrônica de compras, as propostas que tenham vários itens para serem lançados, mesmo que ainda não concluídas, serão inseridas no sistema conforme prazo da plataforma antes da data de abertura da licitação. Nesse caso, desde que o sistema permita a correção de valores, para garantir a participação da ELO no processo de compras.

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 avaliam a necessidade de alteração de valores por parte do cliente, o “Negócio” caminha para a etapa de “Revisão” onde será realizado os ajustes necessários conforme solicitação ou target. Em seguida o “Negócio” é reapresentado ao cliente ou inserida na plataforma eletrônica de compras.

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.

O Gerente de Contas e a Inteligência 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 (Obra) no SANKHYA. A Inteligência 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	12	Página 8 de 10
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

execução previsto para as atividades contratadas, forma de mobilização,

- Data de início e data de término;
- Centro de Custo
- Gerente/Gestor operacional
- Contatos de faturamento e compras,
- Formas de medição
- Condições de pagamento
- Outros.

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”. A Inteligência Comercial responsável se reunirá com o Gestor/Gerente de Operação, Controller, Faturamento, Surpimentos e Contabilidade onde será detalhado o escopo de serviço. Os participantes devem 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 a ELO é arquivada no Setor Comercial e compartilhada com a Controladoria e ADM Contratos.

NOTA: O prazo limite para validação da hipótese é de 8 dias corridos pelo Gerente da Inteligência Comercial a partir da abertura da obra.

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 ou aditivo de contrato e as partes envolvidas são imediatamente comunicadas sobre as alterações através via e-mail.

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

5.4. CONTRATOS URGENTES

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	12	Página 9 de 10
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

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.

NOTA: o prazo para formatação ou ajustes da proposta deve ser dar em até 2 dias úteis.

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

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 Gerente de Contas do contrato ou à Área Comercial, 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.

As atualizações a realizar:

- Cargos, salários e HD de pessoal
- Instrumentos
- Máquinas
- Mobilizações
- Taxa de inflação anual
- Locação de veículos

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.

	PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-05	12	Página 10 de 10
COMERCIALIZAÇÃO	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

6. REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
Pedido de Proposta com parecer desfavorável	PIPEDRIVE	Registro no PIPEDRIVE	Até apresentação para CDE	Na nuvem
Pedido de Proposta com parecer favorável	PIPEDRIVE	Registro no PIPEDRIVE	Durante validade da proposta	Na nuvem
Proposta enviada	Servidor	F:\Comercial\Propostas 2xxx\Cliente	01 ano	Mín. 04 anos, depois <i>backup</i> permanente
Registro de Proposta no SANKHYA Serv.	Servidor	SANKHYA Serviços (com senha de acesso)	Durante validade da proposta	Em <i>backup</i> permanente
Registro de Projeto no SANKHYA Serv.	Servidor	SANKHYA Serviços (com senha de acesso)	Duração da Obra	Em <i>backup</i> permanente
Contrato	Servidor (Restrito)	Identificada por cliente e pelo código 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 <i>backup</i> permanente
	Servidor		Duração da Obra	Em <i>backup</i> permanente.