


# Manual de Procedimento Operacional

ORIGINAL

<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO
<b>PROCESSO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO
<b>CONTROLE</b>	PCM-01
<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL
<b>REVISÃO</b>	03

<b>ELABORADO POR</b>	Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Vendas/Service/Ecommerce
<b>ANALISADO E APROVADO POR</b>	Diretoria Comercial	Diretoria Técnica

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 2	
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			

## ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO	PÁGINA
1.0	OBJETIVO	03
2.0	ÁREAS DE APLICAÇÃO	03
3.0	RESPONSABILIDADES	03
4.0	DOCUMENTO REFERÊNCIA	03
5.0	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	03
6.0	SIGLAS	03
7.0	DEFINIÇÕES	03
8.0	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	
8.1	Recebimento da Solicitação	04
8.2	Análise Crítica das necessidades do cliente e a capacidade de atendimento	04
8.3	Elaboração da Proposta	04
8.4	Alterações da Proposta/Contrato	07
8.5	Monitoramento da Venda	07
8.6	Registro da Análise Crítica	07
9.0	ANEXOS	
9.1	Anexo 1 – Pedido de Venda	08

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 3	
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			

#### 1.0 OBJETIVO

Garantir, através de critérios pré-estabelecidos, a segurança de que os requisitos do negócio a ser fechado com o cliente estão adequadamente definidos, documentados e analisados sob os aspectos comercial, financeiro, técnico e jurídico.

#### 2.0 ÁREAS DE APLICAÇÃO

Vendas, Service, Ecommerce

#### 3.0 RESPONSABILIDADES

**Primária** – Diretorias, Gerente de Negócios, Gerente Comercial, Gerente Técnico, Coordenadores Técnicos, Consultores de Vendas, Técnicos de Manutenção, Assistente de Ecommerce

**Secundária** – N.A

#### 4.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

Manual de Certificação do Distribuidor Autorizado – SKF

Legislações, quando aplicável

Projetos e memoriais, quando aplicável

#### 5.0 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Frequência	Horário/período	Tempo estimado para execução	Prioridade
Diária	N.A	N.A	Alta

#### 6.0 SIGLAS

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade

**MGQ** – Manual de Gestão da Qualidade

**PO** – Procedimento Operacional


**FULL CONTROL** – Software utilizado pela Primeira Linha para auxiliar na análise crítica e gestão de negócios

**DANFE** – Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica

#### 7.0 DEFINIÇÕES

**Contrato** – Qualquer meio para formalizar a negociação acordada entre o cliente e o fornecedor, como pedido de compras, contratos, nota de empenho entre outros.

**Análise Crítica de Contrato** – Atividade sistemática executada pelo fornecedor que analisa a solicitação do cliente seja verbalmente ou por cotações, orçamentos, pregões eletrônicos etc., afim de verificar o seu atendimento;

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
	<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 4
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			

## 8.0 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

### 8.1 RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO

As solicitações de cotações/propostas comerciais são recebidas através e-mails, portais eletrônicos de compras, telefone, contato verbal, visitas técnicas/comerciais, convite/edital de licitação entre outros.

### 8.2 ANÁLISE CRÍTICA DAS NECESSIDADES DO CLIENTE E CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

A análise crítica das necessidades do cliente é realizada com base na consulta dos seguintes itens:

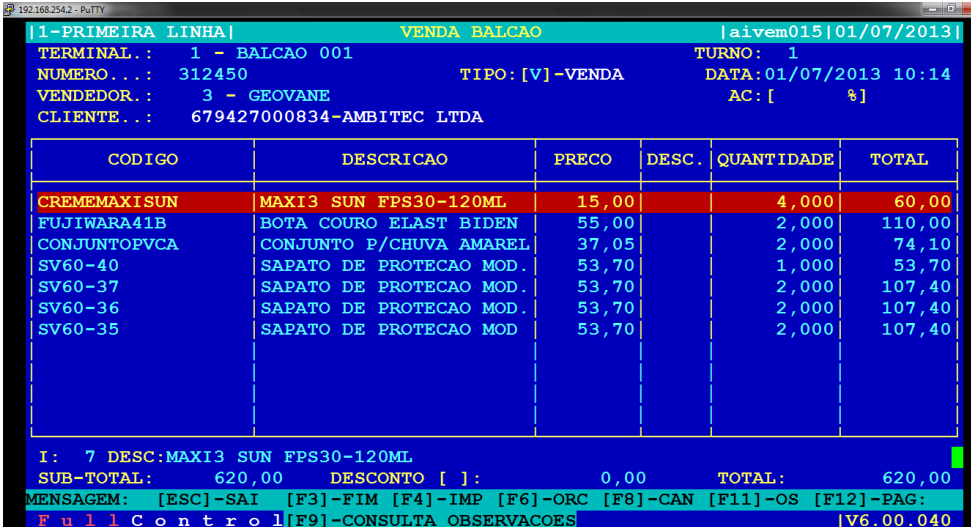
- Requisitos especificados pelo cliente (solicitações verbais, reuniões, editais, e-mails, etc);
- Requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para a execução do pedido ou serviço (aplicabilidade, recursos e estrutura necessária, etc);
- Requisitos referentes as Leis, normas técnicas, normas regulamentadoras, documentos fiscais, etc;
- Necessidade de subcontratação de serviço;
- Se a empresa tem a capacidade de atender às necessidades estabelecidas pelo cliente, mesmo após a entrega;
- Qualquer requisito adicional determinado pela PRIMEIRA LINHA.

A PRIMEIRA LINHA não atende nenhum contrato de fornecimento que não atenda aos requisitos estabelecidos e que não possa cumpri-lo. Neste caso, o cliente é comunicado dos motivos.

### 8.3 ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

#### I) PRODUTOS – LOJA FÍSICA

Todos os pedidos de cotações de produtos solicitados pelo cliente são consultados no SISTEMA FULL CONTROL, conforme exemplo abaixo:



```

1-PRIMEIRA LINHA|          VENDA BALCAO          |aivem015|01/07/2013|
TERMINAL.: 1 - BALCAO 001                TURNO: 1
NUMERO... : 312450                       TIPO: [V]-VENDA    DATA:01/07/2013 10:14
VENDEDOR.: 3 - GEOVANE                    AC: [ %]
CLIENTE...: 679427000834-AMBITEC LTDA
  
```

CODIGO	DESCRICAO	PRECO	DESC.	QUANTIDADE	TOTAL
CREMEMAXISUN	MAXI3 SUN FPS30-120ML	15,00		4,000	60,00
FUJIWARA41B	BOTA COURO ELAST BIDEN	55,00		2,000	110,00
CONJUNTOPVCA	CONJUNTO P/CHUVA AMAREL	37,05		2,000	74,10
SV60-40	SAPATO DE PROTECAO MOD.	53,70		1,000	53,70
SV60-37	SAPATO DE PROTECAO MOD.	53,70		2,000	107,40
SV60-36	SAPATO DE PROTECAO MOD.	53,70		2,000	107,40
SV60-35	SAPATO DE PROTECAO MOD.	53,70		2,000	107,40

```

I: 7 DESC:MAXI3 SUN FPS30-120ML
SUB-TOTAL: 620,00   DESCONTO [ ]: 0,00   TOTAL: 620,00
MENSAGEM: [ESC]-SAI [F3]-FIM [F4]-IMP [F6]-ORC [F8]-CAN [F11]-OS [F12]-PAG:
F u l l C o n t r o l[F9]-CONSULTA OBSERVACOES |V6.00.040
  
```

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
	<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 5
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			

Nesta tela é feita a análise que define se as formas comerciais praticadas pela PRIMEIRA LINHA e os produtos atendem a solicitação do cliente mediante as informações visualizadas.

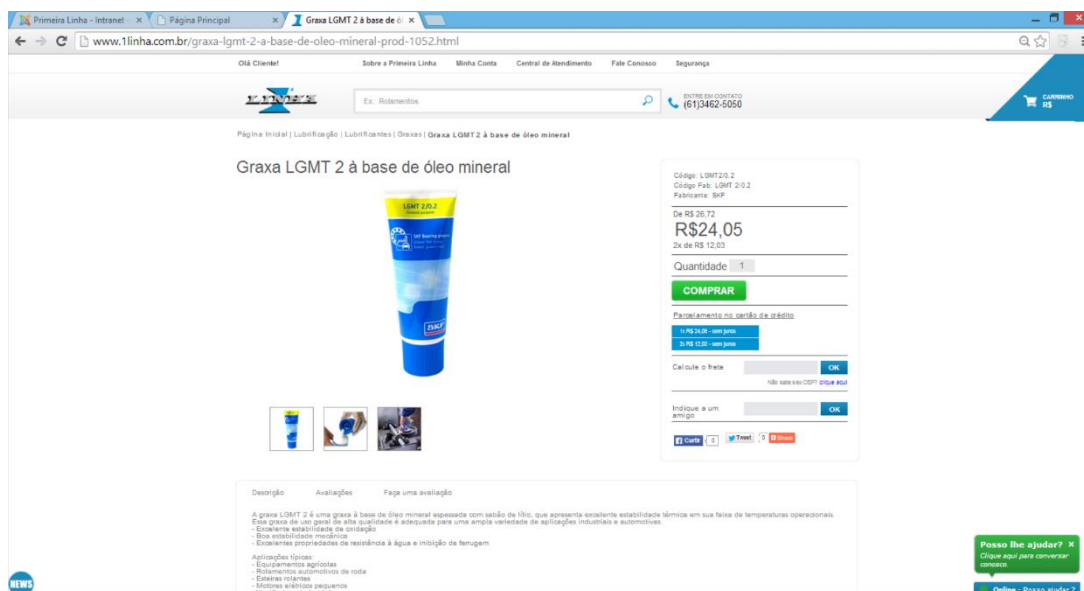
Em caso de aprovação do orçamento, a confirmação poderá ser verbal, pedido de venda, via e-mail, ordem/pedido de compra, proposta e/ou contrato devidamente assinado.

Todo orçamento ou pedido de compra processado pelo sistema gera no final da página a impressão da mensagem **“Análise Crítica Realizada”**, admitindo que, o responsável passou por todas as etapas da análise.


## II) PRODUTOS – LOJA VIRTUAL

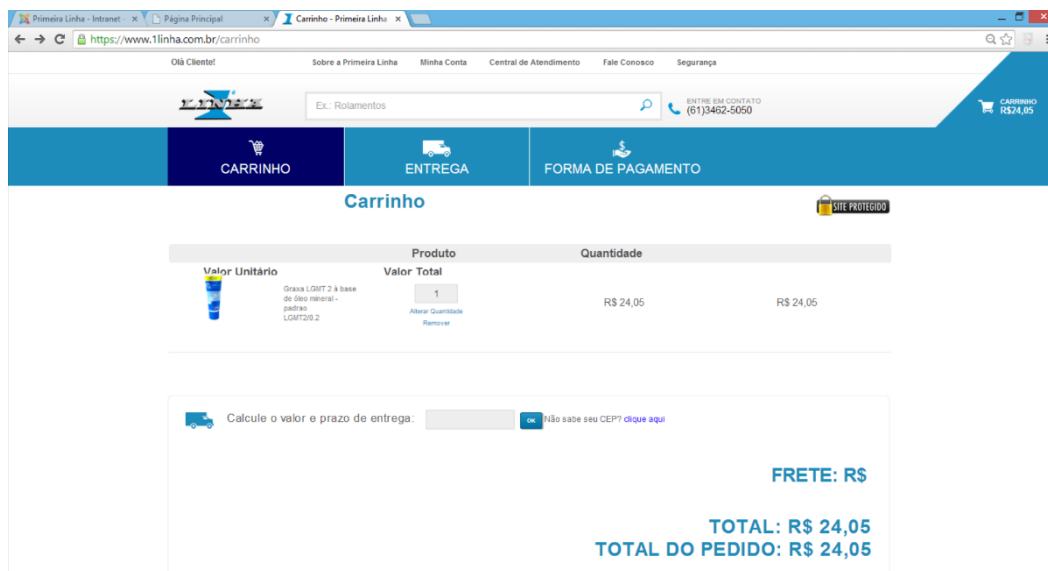
O cliente que optar pela compra na loja virtual, poderá visualizar na página informações como:

- Produto (imagens, características físicas, descrição técnica quando aplicável, benefícios, aplicabilidade, fabricante etc);
- Condições comerciais (preço, disponibilidade de estoque, frete, prazo de entrega, desconto parcelamento, formas de pagamento, etc.)
- Procedimentos e políticas (garantia, troca, devolução, vale-crédito etc)
- Contato para dúvidas (chat, e-mail, telefone)



The screenshot shows a web browser window with the URL [www.1linha.com.br/graxa-lgmt-2-a-base-de-oleo-mineral-prod-1052.html](http://www.1linha.com.br/graxa-lgmt-2-a-base-de-oleo-mineral-prod-1052.html). The page displays the product 'Graxa LGMT 2 à base de óleo mineral'. The price is R\$24,05. There is a 'COMPRAR' button and a 'Parcelamento no cartão de crédito' option. The product description includes: 'A graxa LGMT 2 é uma graxa à base de óleo mineral espessa com sabão de lítio, que apresenta excelente estabilidade térmica em sua faixa de temperatura operacional. Esta graxa de uso geral de alta qualidade é adequada para uma ampla variedade de aplicações industriais e automotivas. Excelente manuseio de aplicação. Boa estabilidade mecânica. Excelente propriedade de resistência à água e intuição de ferrugem. Aplicações típicas: Equipamentos agrícolas, Equipamentos automotivos de roda, Escavadeiras, Escavadeiras hidráulicas, Máquinas e motores pequenos, Ventiladores industriais.'

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 6	
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			



Antes do lançamento de qualquer produto no site, o departamento de Ecommerce faz uma análise crítica com a finalidade de verificar se a empresa tem condições de atender aos requisitos de fornecimento e da garantia de que o cliente terá todas as informações necessárias no portal para fechamento de seu pedido.

Caso o cliente conclua a compra, receberá o comunicado que seu pedido foi finalizado com sucesso. Também é possível através de sua conta acompanhar o andamento do(s) pedido(s);

Se porventura, ocorrer desvios nas condições contratuais, o cliente será contatado imediatamente por telefone afim de sanar o contratempo. Todo o processo é registrado por e-mail.

### III) LICITAÇÃO

O departamento responsável realiza uma busca das licitações na internet e faz uma análise crítica do processo.

Em caso de participação, o responsável elabora a proposta, prepara a documentação de habilitação, e apresenta conforme a sua modalidade.

Se a proposta for aprovada o responsável anexa toda a documentação do trâmite e acompanha o processo até a sua finalização pela entidade em questão.

### IV) SERVIÇOS/TREINAMENTOS

De acordo com o serviço solicitado, é essencial que o gerente ou técnico visite a planta do cliente afim de levantar todas as informações para a elaboração da proposta.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 7	
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			

Caso os requisitos sejam aprovados, inicia-se a etapa de elaboração da Proposta Técnica/Comercial que contemplará as necessidades levantadas no cliente. Como algumas propostas são complexas, é necessário que a Diretoria também faça a análise crítica e aprove antes de ser transmitida para o cliente;

Em caso de aprovação da proposta, poderá ser confirmada pela assinatura de um contrato ou por e-mail com a proposta em anexo, onde garante que os requisitos de fornecimento contidos na proposta são conhecidos por ambas as partes.

#### **8.4 ALTERAÇÕES DA PROPOSTA OU CONTRATO**

Quando for necessário alterar alguma proposta comercial ou contrato após o aceite do cliente, seja por solicitação do próprio ou por qualquer outro motivo de ordem técnica ou comercial, todos os documentos pertinentes são atualizados e após a nova análise crítica, as áreas envolvidas são informadas das alterações.

#### **8.5 MONITORAMENTO DA VENDA**

É mantido um monitoramento dos pedidos de venda gerados pelos responsáveis, para acompanhamento dos prazos e da satisfação do cliente.

#### **8.6 REGISTROS DA ANÁLISE CRÍTICA**

O registro da análise crítica pode ser verificado de diversas formas, através da assinatura do cliente no canhoto da DANFE, proposta, pedido de venda (anexo 1), nota de empenho, ordem de compra, contratos ou e-mail. Todas essas formas de confirmação são arquivadas para fins comprobatórios.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 8	
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			

## 9.0 ANEXOS

### 9.1 Anexo 1 – Pedido de Venda

FORMA DE PAGTO: ROLAMENTO 000.000 DATA.: 00/00/0000 HORA: 00:00:00 PAG.: 1/1

CLIENTE: 00000000000000 - ENGENHARIA CARVALHO FONE: (00) 0000-0000  
 CNPJ: 00.000.000./0001-00 I.E: 00000000000000  
 ENDEREÇO: CEP: 00.000.000 BAIRRO:  
 CIDADE:

IMPLOC	COD. PRODUTO	DESCRIÇÃO	MARCA	MNT	QUANTIDADE	UND	VLUNITARIO	VALOR TOTAL E
ROLB22	6206-2RS1	ROLAMENTO EXPLORER	SKF		6,00	UND	00,00	00,00 R

\_\_\_\_\_ [OBSERVAÇÃO] \_\_\_\_\_

	TOTAL BRUTO	DESCONTOS (%)	LIQU.PARCIAL	LIQUIDO	GERAL
Peças.....:	000,00	0,00	0,00	000,00	
Serviços	00,00	00,00	00,00	00,00	
Geral.....:	000,00	00,00	00,00		00,00


\*\*\*\*\*  
 \*\*\*Análise Crítica Realizada\*\*\*  
 \*\*\*\*\*

ENTREGA NA EXPEDICAO

AUTORIZACAO CLIENTE

CONSULTOR DE VENDAS



	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	<b>DEPARTAMENTO</b>	COMERCIAL		
<b>CONTROLE</b> PCM-01	<b>ELABORAÇÃO</b> 01/11/2014	<b>REVISÃO</b> 03	<b>PÁGINA</b> 9	
<b>PROCESSO</b>	COMERCIAL			
<b>PROCEDIMENTO</b>	ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO			

<b>REGISTRO DE REVISÕES</b>					
Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
03	01/11/2014	Todas	8.1/8.2	Mírian Rita dos Santos (Ger. da Qualidade e Desenvolv.)	Desmembramento dos itens 8.1 e 8.2 para 8.1 a 8.6 Alteração do número de controle do documento de PDACC2013-01 para PCM-01 Acréscimo da análise crítica aplicada ao Ecommerce
02	01/02/2013	Todas	-	Mírian Rita dos Santos (Ger. da Qualidade e Desenvolv.)	Formato novo de documento (campo controle, processo, procedimento).
01	08/09/2009	03	6.1.2 6.1.4 6.1.5.1	Mírian Rita dos Santos (Ger. da Qualidade e Desenvolv.)	Mudança do sistema operacional Stoq para o sistema Multix
01	08/09/2009	03	6.1.5.2	Mírian Rita dos Santos (Ger. da Qualidade e Desenvolv.)	Os canhotos passarão a ser arquivados separadamente da nota fiscal
01	08/09/2009	03	6.1.5.1	Mírian Rita dos Santos (Ger. da Qualidade e Desenvolv.)	Mudança da assinatura do canhoto da nota fiscal pela assinatura do canhoto da DANFE