

	Procedimento: Comercial.	Código PRO.COM.001
Elaborado por: Ronaldo Pereira Carmo	Aprovado por: Álvaro Cardoso de Matos Júnior	Data de Emissão: 25/04/2023
Revisão: 0	Data 25/04/2023	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Estabelecer procedimento de como a ORGANIZAÇÃO realiza a prospecção e prestação de serviço de clientes.

2. ABRANGÊNCIA

Análise do processo de atendimento ao cliente com eficiência para atender às solicitações dos clientes seguindo determinados procedimentos previamente definidos

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Cabe ao **elaborador** digitar o documento, encaminhá-lo ao aprovador, distribuir cópias em meio eletrônico, implementar, revisar e controlar este documento.
- 3.2. Cabe ao **aprovador** realizar a análise crítica deste documento, aprovando-o ou não para o uso.
- 3.3. RD = Orientação e organização do processo elaboração e desenvolvimento de processo.
- 3.4. Direção = Aprovar e/ou sugerir alteração processo para eliminação de riscos.
- 3.5. Colaboradores = Seguir as orientações contidas neste documento e comunicar ao RD e/ou a Direção eventuais riscos no atendimento ao cliente.

4. DESCRIÇÃO

4.1. Prospecção de clientes:

- 4.1.1. O Comercial da Antheus recebe todas solicitações de potenciais clientes via ferramentas de comunicação da empresa: e-mails, contato telefônico, indicação de outras empresas parceiras (Network) e retorno das mídias sociais da empresa.
- 4.1.2. O departamento Comercial avalia se a empresa possui potencial de contratação identificando o porte do *prospect* e seu ramo de atividade, bem como a solicitação do mesmo.
- 4.1.3 A direção Antheus recebe as informações de prospects do potencial cliente e da sequência ao processo:
 - Estuda o prospect (Quem é? O que vende? Para quem vende? Quais as dificuldades?);
 - Faz approach inicial;
 - Agenda visita de apresentação comercial;
 - Identifica oportunidades;
 - Agenda visita com área técnica;
- 4.1.4. A diretoria Antheus informa data, horário e nome do cliente ao responsável pela visita. O responsável pela visita encaminha a *Análise Crítica de Contrato*

	Procedimento: Comercial.	Código PRO.COM.001
Elaborado por: Ronaldo Pereira Carmo	Aprovado por: Álvaro Cardoso de Matos Júnior	Data de Emissão: 25/04/2023
Revisão: 0	Data 25/04/2023	Página 2 de 3

- 4.1.5 De posse da *Solicitação de Serviços do Cliente* e da Análise Crítica de possível contratação e encaminha para *Elaboração de Proposta Comercial* e da *Composição de Custo Interno*, a diretoria Antheus definirá o preço e condições comerciais a serem inseridas na proposta comercial.
- 4.1.6 Elaboração final da proposta comercial, juntamente com o preço e as condições comerciais definidas pela diretoria, conforme modelo da *Proposta Técnica (utilizar proposição de valor conforme necessidades levantadas)* e comercial.
- 4.1.7 O departamento Comercial faz o envio da proposta comercial para atender solicitação na tratativa de fechar a venda, readaptando a proposta comercial, sempre que solicitado pelo cliente.

4.2. Análise Crítica de possível contratação

- 4.2.1. A análise crítica Operacional é feita pela diretoria comercial utilizando como entradas os requisitos identificados na *Análise Crítica de Contrato* e é caracterizada pela sua assinatura.
- 4.2.2 A análise crítica é realizada antes da ORGANIZAÇÃO assumir o compromisso de fornecer o serviço.

4.3. Envio do Contrato

- 4.3.1. Mediante a aprovação do cliente o comercial solicita as informações cadastrais do mesmo, e o comercial Antheus *elabora minuta de contrato*.
- 4.3.6. Após aprovação do cliente o contrato comercial é assinado pela diretoria da Antheus.
- 4.3.7. Cabe ao Diretor Técnico convocar reunião com todos os envolvidos no planejamento das atividades pré-implantação para detalhamento das necessidades do cliente.
- 4.3.8. Cabe à área Comercial emitir ou receber do cliente o contrato para análise, sempre respeitando os dados da proposta aceita, fazendo uma verificação para garantir que não há divergência entre os requisitos do contrato e aqueles contidos na proposta.
- 4.3.10. A diretoria assina e devolve o contrato e a documentação para a área Comercial, que é responsável pelo arquivamento do contrato em pasta própria conforme *SGI-02 Procedimento de Controle de Registros*.

	Procedimento: Comercial.	Código PRO.COM.001
Elaborado por: Ronaldo Pereira Carmo	Aprovado por: Álvaro Cardoso de Matos Júnior	Data de Emissão: 25/04/2023
Revisão: 0	Data 25/04/2023	Página 3 de 3

4.4. Mudanças no Ambiente do Cliente

4.4.1. As mudanças podem ser detectadas pelo cliente ou pela ORGANIZAÇÃO, e neste caso, cabe à área Operacional detectar quaisquer mudanças no ambiente de trabalho do cliente (alterações no escopo dos serviços), tais como aumento de setores, aumento de tarefas e/ou adoção por parte do cliente de novos procedimentos internos documentados.

4.4.2. A partir desta constatação a área Operacional é responsável por elaborar um novo Levantamento Técnico para Elaboração de Proposta Comercial (anexo II), e transmitir as informações ao Diretor Operacional da ORGANIZAÇÃO para fazer a análise crítica.

4.4.3. Cabe à área Operacional encaminhar as solicitações as áreas envolvidas, Comercial (para possível revisão de contrato), Qualidade (para possíveis acertos de documentos) ou Segurança do Trabalho (para novos levantamentos de riscos).

5. REFERÊNCIAS:

NBR ISO27001:2022

MSGSI - Manual Sistema Gestão Segurança Informação

- Norma ISSO/IEC 27001

6. Glossário: (Definições).

- SGSI – Sistema de Gestão de Segurança da Informação.

7. ANEXOS:

- Documentos: Não há

8. REGISTROS:

- Formulários em meio físico (papel ou meio eletrônico): REG.COM.001

9. PRAZO DE VALIDADE:

Este procedimento é válido a partir da data de emissão, devendo ser revisado a cada ano a partir da última revisão.

10. HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES:

Revisão 0 em 25/04/2023: Elaboração Inicial