

[illegible]

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 2 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO	PROCEDIMENTO COMERCIAL

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3.	DOCUMENTOS REFERÊNCIAS	3
4.	TERMOS E DEFINIÇÕES	3
5.	DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO	3
5.1	Análise para Participação na Concorrência	3
5.1.1	Análise Preliminar dos Dados de Entrada	3
5.2	Elaboração da Proposta	4
5.2.1	Análise Detalhada dos Dados de Entrada	4
5.2.2	Elaboração da Proposta	4
5.3	Abertura das Operações	4
5.3.1	Análise dos Dados de Entrada	4
5.3.3	Definição da equipe Técnica e Coordenação	5
5.3.4	Termo de Abertura	5
5.3.5	Identificação de Recursos	5
5.3.6	Reunião de Abertura	5
5.4	Planejamento do Sistema de Gestão de Contratos	6
5.4.1	Registros de Dados	6
5.4.2	Identificação de Normas e Procedimentos dos Clientes Aplicáveis	6
5.4.3	Sistema de Gestão Implantados nos Contratos	6
5.4.3.1	Documentos Específicos do Contrato	6
5.4.3.2	Procedimento de Coordenação	6
5.4.3.3	Procedimento de Gestão	7
5.4.3.4	Divulgação de Documentos Específicos de Contratos	7
5.5	Gerenciamento do Contrato	7
5.5.1	Controle e Acompanhamento	7
5.5.2	Análise Crítica do Contrato	7
5.6	Pesquisa de Satisfação do Cliente	7
5.6.1	Análise de Dados	8
5.7	Análise Crítica pela Alta Direção	8
5.8	Registro de Acervo Técnico	8
5.8.1	ART – Anotações de Responsabilidades Técnicas	8
5.8.2	Atestado de Capacidade Técnica	9
5.8.3	Certidão de Acervo Técnico (CAT)	9
5.8.3.1	Controle e Arquivo	9
5.9	Encerramento das Operações	9
5.9.1	Termo de Encerramento	9
6.	RESPONSABILIDADES:	9
7.	REGISTRO:	10

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 3 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

1. OBJETIVO

Estabelecer as sistemáticas do processo comercial, no âmbito dos serviços executados pela MCG Engenharia de Projetos LTDA.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável à Diretoria, Gerência, Coordenação dos Contratos, QSMS e Comercial.

3. DOCUMENTOS REFERÊNCIAS

Manual do Sistema de Gestão Integrado – (MA-MCG-QSMS-001).
 ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade;
 ABNT NBR ISO 14001:2015 - Sistemas da gestão ambiental.
 ABNT NBR ISO 45001:2018 - Sistemas de gestão da segurança e saúde ocupacional
 PR-MCG-QSMS-004 - Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

MCG – Sigla que identifica MCG Engenharia de Projetos LTDA;

ART – Anotação de Responsabilidade Técnica. Formulário para registro no CREA dos serviços contratados.

Atestado – Atestado de Capacidade Técnica: Documento emitido pela Empresa contratante dos serviços prestados pela MCG, atestando a sua execução.

CREA – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.

CAT – Certidão de Acervo Técnico. Documento emitido pelo CREA identificando o Acervo Técnico da Empresa conforme especificado na ART e no atestado.

AS – Autorização de Serviço.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1 Análise para Participação na Concorrência

5.1.1 Análise Preliminar dos Dados de Entrada

O Comercial é responsável pelo levantamento inicial das necessidades do Cliente e análise preliminar dos dados de entrada, confirmando o atendimento aos requisitos de habilitação e identificando se a oportunidade está de acordo com o escopo e a estratégia da empresa, para ser lançada no MCGNECT e analisada pelos setores responsáveis.

A análise crítica deverá ser realizada através do Portal MCGNECT no endereço eletrônico <http://mcgengenharia.sytes.net:81/mcg/acompanhamento/core/index/> para controle e segurança das informações. Os setores financeiro, gerencial e de engenharia irão analisar a viabilidade da proposta.

Nota 1: O processo pode ser encerrado quando se decidir por não participar da concorrência ou se durante a elaboração da proposta se decidir por declinar em função de esclarecimentos recebidos. Os registros das análises realizadas devem ser mantidos.

Nota 2: Para efeito de acompanhamento de mercado, algumas propostas poderão

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 4 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

ser elaboradas apenas para participação, sem interesse de classificação.

Nota 3: Os responsáveis pela Engenharia, Gerenciamento e Diretoria, podem identificar uma oportunidade e solicitar o lançamento ao Comercial. Todos os setores deverão aprovar ou não, no sistema.

5.2 Elaboração da Proposta

5.2.1 Análise Detalhada dos Dados de Entrada

Os requisitos do cliente podem ser obtidos a partir de um convite formal, edital e e-mail. Toda documentação, anexos e correspondências trocadas durante a fase de concorrência, são armazenados em local apropriado no servidor.

Os documentos recebidos do cliente necessários à elaboração da proposta são disponibilizados na rede para que seja analisado pelos envolvidos. Havendo necessidade de Visita Técnica deverá ser agendada pelo Comercial.

5.2.2 Elaboração da Proposta

Uma vez definido claramente o escopo dos serviços e o entendimento dos requisitos do cliente, o Comercial elabora/coordena a proposta, considerando fatores técnicos, custos, margens e demais informações necessárias.

As propostas devem ser elaboradas preferencialmente conforme itemização sugerida a seguir:

- Objeto/Introdução
- Documentos de Referência
- Bases e premissas
- Escopo dos serviços
- Metodologia a ser aplicada ao contrato (se aplicável)
- Obrigações da MCG Engenharia de Projetos Ltda
- Obrigações do CLIENTE
- Prazo
- Preço
- Forma de Pagamento
- Validade da Proposta

Nota 4: Quando o cliente tiver sistemática própria de elaboração a MCG seguirá o padrão do cliente.

5.3 Abertura das Operações

5.3.1 Análise dos Dados de Entrada

Em caso de a empresa ser vencedora, o responsável pelo setor Comercial deve passar as informações da operação ao Gerente/ Coordenador do Projeto, designado pela Diretoria, que repassará aos demais setores envolvidos em prover recursos para a implantação do contrato.

Nesse momento serão apresentados pontos específicos da negociação, entregue toda

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 5 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

a documentação da fase de proposta (dados de entrada, a proposta e o contrato) bem como discutido os recursos necessários para o desenvolvimento do escopo contratado, incluindo softwares, hardwares, espaço físico, infraestrutura para equipe, infraestrutura para o cliente quando necessário, recursos humanos etc.

5.3.2 Identificação das Operações

A identificação do contrato é formada por cinco dígitos, sendo os três primeiros a sigla que representa o Cliente e os dois últimos indicando o cronológico estabelecido de forma sequencial, por cliente, conforme exemplos a seguir:

PTB01 – 1º Contrato firmado com a PETROBRAS; ODB05 – 5º Contrato firmado com a ODEBRECHT.

Caso a MCG não possa seguir o critério acima por conta de algum motivo justificável do cliente, deverá avaliar a condição e atender à solicitação conforme for a necessidade do cliente.

5.3.3 Definição da equipe Técnica e Coordenação

É de responsabilidade do Gerente/ Coordenador do Projeto, após negociação com a Diretoria, definir a equipe técnica que atuará no novo contrato.

5.3.4 Termo de Abertura

Para divulgação das informações pertinentes ao contrato, o Gerente, Coordenador do Projeto e QSMS, juntamente com o Comercial, deverá preencher o formulário FOR-MCG-COM-002 Termo de Abertura da Operação, e distribuir internamente para os seguintes setores: Diretoria, Administrativo/ Recursos Humanos, Engenharia, Planejamento e Arquivo Técnico.

Quando o cliente for consórcio, a composição do mesmo deve ser registrada no Termo de Abertura.

É responsabilidade do Gerente, Coordenador do Projeto e QSMS manter o Termo de Abertura com as informações atualizadas.

Quando o contrato for do tipo “guarda-chuva” ou contemplar diversos escopos independentes, cada subcontrato será classificado como uma AS (autorização de serviço) do contrato principal.

5.3.5 Identificação de Recursos

O Gerente/ Coordenador do Projeto em conjunto com os Líderes envolvidos definirão os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto contratado, incluindo *softwares*, *hardwares*, espaço físico, infraestrutura etc.

5.3.6 Reunião de Abertura

O Gerente/ Coordenador do Projeto, caso julgue pertinente, poderá convocar a Reunião de Abertura da Operação com os líderes, onde serão apresentadas as informações –

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 6 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

Termo de Abertura da Operação (FOR-MCG-COM-002) e os requisitos do produto determinados na fase de proposta, inclusive aqueles não declarados pelo cliente, mas necessários ao uso especificado do mesmo.

5.4 Planejamento do Sistema de Gestão de Contratos

5.4.1 Registros de Dados

Após a assinatura do contrato, toda documentação (informações técnicas/requisitos) deverá ser salva na devida pasta da rede referente ao contrato, classificados como documentos de referência.

5.4.2 Identificação de Normas e Procedimentos dos Clientes Aplicáveis

Cabe ao Arquivo Técnico, tendo como referência o contrato, a identificação de todas as Normas e procedimentos específicos do cliente, que serão aplicáveis ao contrato. Quando as Normas ou procedimentos não estiverem mencionados diretamente no contrato, é responsabilidade da Gerência/Coordenação, em conjunto com o Cliente, a definição e registro.

As Normas, procedimentos, demais dados de entrada e documentos de referência devem estar disponíveis para consulta na rede interna.

5.4.3 Sistema de Gestão Implantados nos Contratos

No Termo de Abertura é planejado em quais documentos serão registrados os requisitos específicos do cliente, bem como os requisitos do Sistema de Gestão Integrado Corporativo.

A forma de registro depende do porte e complexidade do contrato, sendo esta definição realizada pelo QSMS em comum acordo com a Gerência/Coordenação.

5.4.3.1 Documentos Específicos do Contrato

Para contratos onde exista a necessidade de detalhar os requisitos aplicáveis ao Sistema de Gestão devem ser emitidos documentos específicos de contrato.

São classificados como documentos específicos de contrato: o Procedimento de Coordenação, Gestão do Contrato, incluindo Qualidade, bem como outros documentos elaborados com base na experiência da empresa para o atendimento aos requisitos contratuais.

Tais documentos possuem vigência vinculada à sua duração. Entretanto, neles são discriminados recursos, procedimentos, Normas, requisitos e sistemáticas aplicáveis ao contrato, resultado do planejamento da gestão fazendo referências aos documentos do SGI e procedimentos do cliente.

É responsabilidade do QSMS definir em conjunto com a gerência/coordenação qual a documentação que será emitida para o contrato.

5.4.3.2 Procedimento de Coordenação

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 7 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

Cabe à Gerência/Coordenação a emissão do Procedimento de Coordenação, estabelecendo o relacionamento com o cliente, a forma de condução das atividades e definindo a estrutura da MCG que atenderá ao contrato.

5.4.3.3 Procedimento de Gestão

A responsabilidade pela emissão dos Procedimentos de Gestão, que podem ser integrados ou não, considerando os requisitos contratuais, é do QSMS.

Os procedimentos de gestão detalham como e quando os requisitos contratuais e o SGI serão aplicados durante o desenvolvimento do contrato.

O conteúdo varia em função do escopo do contrato sendo utilizada como base a estrutura do Manual do SGI.

5.4.3.4 Divulgação de Documentos Específicos de Contratos

Os documentos específicos de contrato são emitidos para aprovação/conhecimento do cliente e são disponibilizados para a equipe do contrato através da rede.

5.5 Gerenciamento do Contrato

5.5.1 Controle e Acompanhamento

A gerência/ coordenação do projeto é responsável pelo controle e acompanhamento do escopo, custos, prazos e qualidade dos produtos e serviços. O Gerente/Coordenador do Projeto é ainda responsável por gerenciar as despesas lançadas no contrato e se necessário alterações e manter a informação documentada deste acompanhamento.

Nota 5: Quando o contrato tiver sistemática própria, deverá ser seguido o padrão de controle e acompanhamento do contrato do cliente.

5.5.2 Análise Crítica do Contrato

As análises críticas de contrato são realizadas junto à Análise Crítica pela Direção (ACD) geral da MCG. Entretanto, a critério do Gerente/ Coordenador do Projeto, poderão acontecer reuniões específicas, com o apoio do QSMS. Essas reuniões têm como objetivo analisar, em conjunto com os líderes, os indicadores de desempenho do contrato, reclamações do cliente, resultados de auditoria, não conformidades, fornecedores e sugestões de melhorias, sendo registrado através do formulário Ata de ACD (FOR-MCG-QSMS-016) ou ATA de reunião.

5.6 Pesquisa de Satisfação do Cliente

A realização da pesquisa deve ser feita através do formulário FAD (FOR-MCG-QSMS-006) periodicamente (no máximo, semestralmente).

O FAD deve ser enviado ao cliente pelo Comercial para que os serviços prestados

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 8 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

pela MCG possam ser avaliados e acompanhados.

Caso o cliente declare ou não demonstre ter interesse em responder o FAD, esta decisão deve ser registrada. Se o mesmo possuir sistemática própria de avaliação geral da contratada, fica dispensado o uso do FAD.

Nota 6: Poderão ser criado formulários específicos no âmbito dos projetos, caso haja necessidade de inclusão de informações específicas relevantes ou alteração de idioma.

5.6.1 Análise de Dados

Quando ocorrerem eventos como auditorias do cliente ou Listas de Verificações, o índice de satisfação do cliente, no período avaliado, deverá ser a média de todos os resultados.

As reclamações e sugestões para melhoria devem ser analisadas pelo Comercial em conjunto com a Diretoria/ Gerência de Projeto e QSMS quanto à sua pertinência. Quando julgado necessário, o QSMS deve proceder abertura de RNC, conforme Procedimento de Tratamento de NC, Ações Corretivas e Potenciais Não Conformidades (PR-MCG-QSMS-004).

5.7 Análise Crítica pela Alta Direção

O Comercial deve encaminhar ao QSMS os dados referentes à análise de satisfação de clientes, onde deverá incluí-los nos dados de entrada para Análise Crítica pela Alta Direção.

5.8 Registro de Acervo Técnico

5.8.1 ART – Anotações de Responsabilidades Técnicas

Até trinta dias após a assinatura do contrato, deverá ser providenciada a Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) quando aplicável. É responsabilidade do Gerente/ Coordenador do Projeto informar todos os dados necessários ao registro (escopo do contrato, hh, valor) ao Comercial, que é responsável pelos registros junto ao CREA.

A abertura das ART's deverá ser feita com base no documento de intenção (carta, e-mail etc.), recebido do cliente. Deverá ser elaborada uma ART principal referente à especialidade de maior peso no projeto e, caso necessário, outras ART's vinculadas à principal para as demais especialidades envolvidas. É de responsabilidade da Gerência de Contrato definir as ART's a serem elaboradas.

Nota 7: O conteúdo técnico dos serviços deve ser detalhado o máximo possível no campo próprio da ART, com o registro de dados da quantidade e complexidade de todas as especialidades envolvidas nos serviços, de forma a permitir a utilização destes dados em futuras contratações.

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 9 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

5.8.2 Atestado de Capacidade Técnica

Ao término dos serviços contratados e registrados, o Gerente/Coordenador do Projeto e/ou o Comercial deverá providenciar junto ao contratante o atestado dos serviços, explicitando todos os dados técnicos da ART correspondente, além do número do contrato, nome da operação, data de início e fim dos serviços, responsáveis técnicos e respectivas ART's.

5.8.3 Certidão de Acervo Técnico (CAT)

De posse do atestado e de cópia da ART, o Comercial é responsável em providenciar a obtenção da CAT, junto ao CREA.

5.8.3.1 Controle e Arquivo

A ART, o atestado e a CAT serão arquivados pelo Comercial, nas suas respectivas pastas o qual compete manter o controle e registro de todos os originais.

5.9 Encerramento das Operações

O Gerente/ Coordenador do Projeto é o responsável pelo encerramento do contrato, definido pelo término das atividades contratadas, confirmando o atendimento de todos os requisitos relacionados a seguir:

- Pagamento de todas as faturas referentes aos valores contratados, incluindo os aditivos;
- Emissão do Termo de Encerramento;
- Liberação dos originais para o Cliente (mídias papel e eletrônica);
- Realização da Reunião de Lições Aprendidas (se aplicável).

5.9.1 Termo de Encerramento

É de responsabilidade do Gerente/ Coordenador de Projeto, do QSMS e do Comercial a emissão do Termo de Encerramento do Contrato, de forma a definir e diligenciar as ações a serem adotadas pelos setores envolvidos, conforme formulário Termo de Encerramento (FOR-MCG-COM-003).

6. RESPONSABILIDADES:

Responsável pelo Comercial:

Identificar os dados do cliente;
 Realizar análise crítica dos requisitos dos clientes;
 Elaborar propostas ou acompanhar a elaboração quando for feita por outro gestor
 Comunicar dados dos contratos ao Gerente/Coordenador do Projeto;
 Preencher o Termo de Abertura, juntamente com o QSMS;
 Controlar Envio do FAD;
 Realizar/Acompanhar a pesquisa da satisfação;

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-COM-001
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 10 de 10
	ÁREA: COMERCIAL	REVISÃO: L
	TÍTULO PROCEDIMENTO COMERCIAL	

Garantir o Feedback para o Cliente;
Acompanhar/providenciar emissão de ART, Atestado e CAT.

Gerente/ Coordenador do Projeto

Participar da análise crítica e elaboração da proposta quando solicitado;
Comunicar as áreas envolvidas sobre o contrato; Definir equipe técnica;
Manter atualizado o termo de abertura;
Definir, em conjunto com os líderes, os recursos necessários para o contrato;
Emitir procedimento de coordenação;
Realizar controle, acompanhamento e análise crítica do contrato;
Providenciar emissão das ARTs;
Preencher termo de encerramento.

Responsável pelo ARTEC

Arquivar os documentos conforme procedimento do setor;

Responsável pelo QSMS

Definir forma de registros do Sistema de Gestão implantado no contrato;
Emitir documentos específicos para o contrato (quando aplicável);
Identificar e disponibilizar Normas e procedimentos específicos para o contrato;
Preencher e manter atualizado o Termo de Abertura juntamente com o comercial;
Preencher termo de encerramento;
Informar a Alta Direção os dados da satisfação de clientes para realização da reunião de Análise Crítica;
Avaliar necessidade de registrar Não Conformidades;
Acompanhar a pesquisa da satisfação de cliente do FAD.

Diretoria e responsáveis pelos setores de Engenharia/ADM/QSMS/ ARTEC

Apoiar o setor comercial no atendimento aos requisitos dos clientes;
Participar de reuniões quando solicitados;
Avaliar a satisfação do cliente;
Participar das análises da satisfação de clientes.

7. REGISTRO:

FOR-MCG-COM-002 Termo de Abertura da Operação;

FOR-MCG-COM-003 Termo de Encerramento;

FOR-MCG-QSMS-016 Ata de ACD;

FOR-MCG-QSMS-006 Formulário de Avaliação de Desempenho – FAD.