

**METASIX**
TECNOLOGIA

CONTROLE DE REVISÃO			
Versão	Data	Descrição	Autor
00	23/01/2025	• Elaboração do documento	Cleiton Jorge Compliance Officer
Aprovado por: Alta Direção		Data: 23/01/2025	

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	OBJETIVO	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
4.	RESPONSABILIDADES	3
5.	DEFINIÇÕES	3
6.	PROCEDIMENTOS	4
6.1	Planejamento Estratégico	4
6.2	Levantamento das Necessidades do Cliente	4
6.3	Análise Crítica das Necessidades do Cliente:	5
6.4	Elaboração da proposta	5
6.5	Envio de proposta	6
6.6	Desenvolvimento de API, interface de comunicação e POC	6
6.7	Aprovação da Proposta e assinatura de Contrato	6
7.	CONTROLE	6
8.	ANEXO	7

1. APRESENTAÇÃO

Este documento visa estabelecer as sistemáticas do processo comercial, no âmbito dos serviços e produtos executados pela METASIX TECNOLOGIA LTDA

2. OBJETIVO

Garantir, mediante critérios preestabelecidos, 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.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO 37001:2019 – Sistema de Gestão Antissuborno ●
Políticas internas da METASIX TECNOLOGIA LTDA
- PO-A-001 – Relacionamento com Agentes Públicos

4. RESPONSABILIDADES

Desenvolvimento de Negócios

- Responsável pela comercialização dos produtos e serviços da METASIX TECNOLOGIA LTDA ;
- Prospectar clientes relacionados para os serviços da METASIX TECNOLOGIA LTDA ;
- Elaborador e enviar propostas e/ou acompanhar a elaboração quando for feita por outro gestor;
- Contato direto com o cliente para tratativas de assuntos comerciais; - Participar de reuniões de apresentação comercial.

Alta Direção

- Apoiar o Setor Comercial no atendimento aos requisitos do cliente; - Participar de Reuniões estratégicas;

Departamento Técnico Operacional

- Participar de reuniões de apoio técnico e operacional;
- Realização de testes e POC junto ao cliente;
- Elaborar apresentações técnica e operacional quando necessário; - Elaborar minutas e formalizar contratos.

5. DEFINIÇÕES

Prospecção: Contactar potenciais clientes do ramo de atuação da empresa pelos canais de comunicação da METASIX TECNOLOGIA LTDA – telefone, e-mail, reuniões (Lista de clientes).

Abordagem e Apresentação: Apresentação dos produtos e serviços da METASIX TECNOLOGIA LTDA

Contato e interação com o cliente de forma remota ou presencial.

Negociação: Definição dos serviços, produtos, prazos e valores com o cliente. Importante nesta fase criar um bom rapport com o cliente e contar com a presença de outros colaboradores da METASIX TECNOLOGIA LTDA

Fechamento: Definição de todos os requisitos da negociação, esclarecimento de informações adicionais, registro e formalização do contrato junto ao cliente.

Pós-venda: Acompanhamento junto ao cliente dos serviços e produtos contratados, garantindo o bom relacionamento com o objetivo de trazer diferenciais e boa imagem à empresa.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico tem como objetivo nortear as ações comerciais para captação de novos negócios relacionados ao portfólio de produtos e serviços da METASIX TECNOLOGIA LTDA. O plano estratégico deve ser elaborado pelo Desenvolvimento de Negócios e aprovado pela Alta Direção da METASIX TECNOLOGIA LTDA.

O planejamento estratégico ocorre nas reuniões de alinhamento com as áreas envolvidas da METASIX TECNOLOGIA LTDA e aprovado em ATA.

6.2 Levantamento das Necessidades do Cliente

O levantamento das necessidades dos clientes é feito da seguinte forma, conforme o tipo de contato:

- **Contato verbal:** A METASIX TECNOLOGIA LTDA, por meio do Desenvolvimento de Negócio – comercial, entra em contato com potenciais clientes e especifica verbalmente o ramo de atuação da empresa e solicita agenda para apresentação dos produtos e serviços.
- **Reuniões:** A METASIX TECNOLOGIA LTDA, de acordo com a disponibilidade e agenda do cliente, apresenta produtos e serviços da empresa com a participação dos diretores, setor comercial, áreas técnica e operacional.

Reuniões com o cliente:

- Sempre que possível, as reuniões deverão contar com a participação, de ao menos, dois representantes da METASIX TECNOLOGIA LTDA e deverão ser formais e previamente agendados;
- É importante e recomendável gerar e arquivar evidências com o conteúdo do que foi discutido e tratado junto ao cliente, buscando formalizar o que ficou entendido e evitar interpretações diversas.

A METASIX TECNOLOGIA LTDA realiza a ANÁLISE DAS NECESSIDADES DO CLIENTE, para que seja feito um estudo detalhado da capacidade da empresa em atender plenamente esse cliente.

As seguintes informações são avaliadas:

- Requisitos especificados pelo cliente;
- Requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para a execução dos serviços/produtos (recursos e estrutura necessária, aplicabilidade de materiais ou métodos executivos, novos projetos, levantamentos, especificações, sistemáticas de controle, proteções, etc);
- Oportunidade de outros negócios;
- Atendimento da legislação (normas regulamentadoras, normas técnicas específicas etc.);
- Qualquer requisito adicional.

6.3 Análise Crítica das Necessidades do Cliente:

De posse de todos os dados necessários obtidos na reunião com o cliente, antes de elaborar a proposta, a Alta Direção faz uma análise criteriosa para verificar se:

- As especificações do negócio estão completas e definidas;
- A minuta da proposta contempla requisitos que podem ser cumpridos;
- A empresa tem a capacidade para atender às necessidades estabelecidas pelo cliente.

Novas consultas poderão ser feitas junto ao cliente para atender aos objetivos. Após aprovação pela Alta Direção segue para a elaboração da proposta.

6.4 Elaboração da proposta

Uma vez definido claramente o escopo e entendidos os requisitos do cliente, inicia-se a etapa de elaboração da proposta técnica/comercial, que contemplará as necessidades levantadas, além da (Apresentação da Empresa, Objeto da Proposta, Detalhamento Operacional e Condições Comerciais).

Deverá ser disponibilizado, também, o Book de Documentos da METASIX TECNOLOGIA LTDA , que contempla (Habilitação jurídica, Programa de Integridade – compliance, certificados/Registros e Portarias de Credenciamento).

A elaboração da proposta e a coordenação é realizada pela área de Desenvolvimento de Negócios e pode envolver outras áreas da METASIX TECNOLOGIA LTDA , a depender dos requisitos levantados.

Em alguns casos e depender do cliente, a proposta comercial já será encaminhada junto com o contrato ou termo de adesão.

6.5 Envio de proposta

A área de Desenvolvimento de Negócios é responsável pelo envio das propostas e documentações junto aos clientes, por meio dos contatos “e-mails” disponibilizados na reunião de levantamento de necessidade do cliente.

Em alguns casos, mediante autorização da Alta Direção, a proposta comercial poderá ser encaminhada por gerentes e chefes de setores da METASIX TECNOLOGIA LTDA

Todos os “e-mails” relacionados à proposta comercial e contratos devem ter os contatos disponibilizados pelo cliente, além de ter em cópia os membros da Alta Direção, o COO e CTO da METASIX TECNOLOGIA LTDA

6.6 Desenvolvimento de API, interface de comunicação e POC

O cliente pode solicitar junto à METASIX TECNOLOGIA LTDA , após análise da proposta comercial e documentações, eventuais testes e avaliação dos produtos e serviços ofertados pela empresa junto à equipe de TI.

- A área de Desenvolvimento de Negócios da METASIX TECNOLOGIA LTDA é a responsável por recepcionar demanda do cliente e internalizar o assunto junto ao Departamento Técnico Operacional da METASIX TECNOLOGIA LTDA
- O Departamento Técnico Operacional deverá elaborar, programar e executar todos os esforços necessários para atender à demanda do cliente, inclusive a realização dos treinamentos, testes e POC, se necessários.

6.7 Aprovação da Proposta e assinatura de Contrato

Em caso de aprovação da proposta, é assinado o contrato com o cliente contemplando todas as informações da proposta comercial. Neste momento é importante fazer uma verificação para garantir que eventuais diferenças entre os requisitos do contrato e aqueles contidos na proposta estão resolvidas e conhecidas pelas duas partes.

O contrato e toda documentação relacionada ao processo junto a cada cliente devem estar disponíveis no SharePoint da METASIX TECNOLOGIA LTDA

7. CONTROLE

Identificação	Local do Arquivo (Armazenamento)	Tipo de Arquivo e Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
Cliente (Proposta Comercial e Contratos)	SharePoint	Meio eletrônico (Proteção por login de acesso)	Por data de atualização	Vigência do Contrato	Deletar

8. ANEXO

ANEXO I

Fluxo do Processo Comercial

