	PROCEDIMENTO DO SISTEMA DA QUALIDADE	Código: PSQ-0XX
		Revisão: 00
		Data: XX/XX/XXXX
TÍTULO: ANÁLISE CRÍTICA DE PROPOSTAS		

1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para análise crítica dos pedidos e propostas comerciais solicitadas pelos clientes da Nossa Empresa.

2. APLICAÇÃO

Abranger desde o recebimento do pedido de cotação até a entrada e saída da programação, caso aprovado a contratação do serviço.

3. ÁREAS ENVOLVIDAS

- Comercial
- Administrativa
- Técnica
- Laboratório

4. DOCUMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE ENVOLVIDOS

- | | |
|---|---------|
| - Orçamento/Cotação para Cliente | DSQ-XXX |
| - Ficha de campo | DSQ-XXX |
| - Relatório de Ensaio | - |
| - Relatório de Serviços Externos | DSQ-XXX |
| - Follow-Up de Propostas | DSQ-XXX |
| - Relação de Serviços Prestados | DSQ-XXX |
| - Controle de Ensaios | DSQ-XXX |
| - Matriz de autoridade e responsabilidade | DSQ-XXX |

5. DEFINIÇÕES

5.1. Análise Crítica de Contrato

Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços engloba todas as análises de propostas, cotações, orçamentos, contratos e negociações comerciais.


6. PROCEDIMENTOS

6.1. Recebimento da Solicitação

As solicitações de propostas comerciais são recebidas através de:

- Contratos de prestações de serviços;
- Cotações (solicitadas por telefone, fax ou e-mail);
- Recebimento de materiais.

Contratos de prestações de serviço são propostas previamente aprovadas gerando diretamente uma ordem de serviços.

	PROCEDIMENTO DO SISTEMA DA QUALIDADE	Código: PSQ-0XX
		Revisão: 00
		Data: XX/XX/XXXX
TÍTULO: ANÁLISE CRÍTICA DE PROPOSTAS		

Quando a solicitação de cotação for verbal e recebido por outra pessoa do que não seja do setor comercial, a mesma deve anotar todas as informações necessárias (nome da empresa, contato, telefone, fax e materiais) e encaminhar ao responsável pelo setor comercial. Caso tenha alguma dúvida nas informações recebidas, o responsável pela elaboração da cotação entra em contato com o cliente solicitante para mais informações.

Quando se tratar de material enviado pelo cliente, deve-se verificar a existência de proposta aprovada, pedido de compras ou tabela de preços acordados com o cliente.

6.2. Análise da Capacidade

A análise da capacidade é realizada com base na consulta dos seguintes itens:

- Verificação se o serviço solicitado consta na Relação de Serviços Prestados (DSQ-XXX);
- Verificação se o método utilizado pelo laboratório supre às solicitações do cliente (DSQ-XXX);
- Consulta ao departamento técnico quando houver dúvidas quanto ao material ou método utilizado;
- Verificação da demanda atual e se houver dúvida quanto a capacidade, consultar os supervisores dos laboratórios.
- Verificação da necessidade de subcontratar algum serviço.
- Caso não for possível a execução do serviço, o cliente é comunicado verbalmente, através de e-mail, fax ou telefone.

6.3. Elaboração da Proposta

Após a constatação de que há capacidade em atender às solicitações do cliente, é elaborada:


- Uma **Cotação/Orçamento (DSQ-XXX)**.
- Preenchida a ficha de campo para entrega no laboratório (**DSQ-XXX**).

Quando for necessário subcontratar um determinado serviço, o cliente é informado através da proposta comercial e é solicitado que o mesmo aprove a subcontratação preferencialmente por escrito.

Na recepção da amostra a mesma deverá ser identificada com etiqueta específica em que consta no mínimo o número da proposta, a data de recebimento e o número da amostra. As amostras receberão o código dado pelos supervisores de cada laboratório.

O modelo da etiqueta está representado abaixo:

○	Data da Proposta: _____ / _____ / _____
	Nº da Proposta: _____
	Nº da Amostra: _____
	Data Entrada: _____ / _____ / _____
	Laboratório: _____
	Recebido por: _____
	Passado para: _____

	PROCEDIMENTO DO SISTEMA DA QUALIDADE	Código: PSQ-0XX
		Revisão: 00
		Data: XX/XX/XXXX
TÍTULO: ANÁLISE CRÍTICA DE PROPOSTAS		

6.4. Análise Crítica da Proposta

Após a conclusão da elaboração da proposta comercial (Orçamento – DSQ-XXX), o responsável pelo setor ou pessoal autorizado realiza uma análise crítica para verificar se todas as informações descritas correspondem às solicitações do cliente e às condições comerciais e de capacidade da Nossa Empresa, incluindo os serviços que tenham que ser subcontratados. Se todas as informações estiverem corretas, o mesmo rubrica a proposta e autoriza sua transmissão para o cliente.

Toda proposta é enviada para o cliente via fax ou por e-mail, sendo impressa uma cópia que será arquivada na pasta de “**Aguardando Aprovação**”.

6.5. Aprovação

No caso da aprovação, é realizada uma atualização da situação da proposta comercial no software **CLAB**:

a) **Aprovação de cotação:** é encaminhada a proposta (**DSQ-XXX**) aprovada para o setor de recebimento de amostras, a fim de aguardar o(s) material (ais).

Quando a aprovação do orçamento for verbal, o responsável do setor deve registrar no próprio orçamento o nome do responsável pela aprovação, departamento e data, autenticando, assim, a aprovação.

As propostas comerciais não aprovadas são carimbadas com o dizer “**REPROVADO**” e arquivadas na pasta de “**Orçamento Finalizado**”.

6.6. Alterações da Proposta

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

6.7. Monitoramento


É mantido um monitoramento diário dos prazos de entrega e da programação dos laboratórios através da planilha de controle de ensaios (**DSQ-XXX**) que é atualizável pelos supervisores de cada laboratório diariamente.

O monitoramento semanal de proposta comercial e cotação que estão “Aguardando Aprovação” é realizado através do **DSQ-XXX (Follow-Up de Propostas)**.

Os clientes devem ser informados quanto à situação do serviço, caso este desvie das condições contratuais acertadas.

7. Responsabilidades

A responsabilidade dos profissionais envolvidos nesse processo está listada no DSQ-003 Matriz de Autoridade e Responsabilidade.

	PROCEDIMENTO DO SISTEMA DA QUALIDADE	Código: PSQ-0XX
		Revisão: 00
		Data: XX/XX/XXXX
TÍTULO: ANÁLISE CRÍTICA DE PROPOSTAS		

8. CONTROLE DAS REVISÕES

Revisão N°	Data	Descrição da Revisão	Responsável
00	XX/XX/XXXX	INICIAL – Elaboração	Fulano de Tal

Data
XX/XX/XXXX

Aprovado por
Fulano de Tal – Ger. Qualidade

Aprovado por
Beltrano – Ger. Técnica