

I. OBJECTIVO

Este processo descreve a metodologia adaptada pela área Comercial da Lusorede e EIE para a venda de equipamentos e prestação de serviços.

II. CAMPO DE APLICAÇÃO

Todos os equipamentos e serviços comercializados pela Lusorede e EIE.

III. INTERLIGAÇÃO DE PROCESSOS

Quando se trata de um fornecimento de serviços que carece de instalação/configuração de instalações elétricas e/ ou de sistemas de cablagem estruturada, este deverá ser feito através da Lusorede/Lusoinstal/EIE - seguindo os procedimentos descritos no PN02. Prestação de Serviços.

Em determinados projetos poderá existir necessidade de fornecimento de serviços – próprios ou de Sub-empreiteiros (através da Lusoinstal).

De realçar que ao longo do projeto, existem atualizações ao CSO que poderão resultar em novas encomendas de serviços.

O resultado deste processo poderá originar um Contrato de Manutenção, devendo seguir nesse caso, os procedimentos descritos no PN.03 Manutenção.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

ENTRADAS

PG01 Planeamento Estratégico

PS03 Logística

SAÍDAS

PN02 Prestação de Serviços

PS02 Compras

PN03 Manutenção

PS03 Logística

Faturação (PS04 – Financeiro & RH)

PG02 Processo de Gestão da Melhoria

IV. FUNÇÕES EXISTENTES NO PROCESSO

- **Diretor Comercial**

Coordenar a operacionalização de forma eficiente das atividades da área Comercial, bem como de gerir a relação do cliente, garantindo o interface comercial em todos os momentos-chave da obra.

Também deverá suportar o Orçamentista na realização de orçamentos a clientes.

- **Comercial**

Gerir a relação do cliente, garantindo o interface comercial em todos os momentos-chave da obra.

Também deverá suportar o Orçamentista na realização de orçamentos a clientes.

- **Orçamentista**

Realizar orçamentos para clientes, com o suporte dos Comerciais – bem como de pedir cotações a fornecedores e realizar as respetivas compras de material (sempre que necessário).

- **Desenhador Técnico**

Gerir atualização de desenhos técnicos de projetos, através de visitas frequentes às respetivas obras (sempre que possível) – para recolha in-loco de inputs necessários.

- **Técnica Administrativa**

Realizar a encomenda de MDO aos subempreiteiros e gerir processo de faturação.

Também deverá garantir o envio dos inquéritos de satisfação de cliente no final de cada projeto

- **Coordenadora de Planeamento & Controlo de Gestão**

Supervisionar o controlo financeiro dos projetos, bem como de assegurar da realização de reuniões de início, meio e fim de obra. Também deverá enviar o planeamento das obras em curso e de garantir a atualização/acompanhamento do pipeline dos projetos.

- **Coordenadora de Qualidade**

Analizar o envio dos inquéritos de satisfação de cliente no final de cada projeto.

V. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No processo de venda de equipamentos e serviços existem várias etapas, nomeadamente:

1. CONCEÇÃO DA SOLUÇÃO

CONTATO DE CLIENTE

A etapa de Concepção é iniciada através de uma lead que poderá surgir de forma proativa ou reativa.

De acordo com a necessidade demonstrada, dever-se-á promover uma visita às instalações do cliente, sempre que possível/ aplicável.

Para a elaboração da proposta dever-se-á fazer um levantamento de necessidades com o cliente

ORÇAMENTAÇÃO

Por vezes o pedido de proposta pode chegar de uma forma perfeitamente definida, onde são referidas as quantidades e referências dos equipamentos ou serviços pretendidos ('Mapa de Quantidades').

Noutros casos, é necessário elaborar uma proposta. Na elaboração da proposta deverão ser considerados todos os aspetos registados na reunião de levantamento de necessidades.

Foi criada uma área na Organização específica para a realização de orçamentos, resultado de um perfil de Orçamentista contratado para o efeito. Neste sentido, os Comerciais – de acordo com a tipologia da proposta – poderão optar por 'passar' o orçamento para o Orçamentista em causa.

Devido à grande variação dos preços dos artigos no mercado, sempre que possível/ aplicável, deve ser validado o preço de custo mais recente – com o suporte do processo PS02 Compras - através das tabelas de preços dos Fornecedores (PVP's), para que o nível de atualização dos preços constantes na base de dados seja fidedigno.

O desconto a praticar no PVP dependerá da importância do cliente, do nível de desconto acordado, e da origem (fabricante) dos equipamentos a propor.

Sempre que o período de fornecimento seja prolongado (superior 1 mês), a condição de pagamento deverá ser acordada com o Cliente (ex.: 30% com a adjudicação, 40% com entrada da obra e 30% com fim de obra).

A validade das propostas é habitualmente de 30 dias. Salvo raras exceções este prazo poderá ser alterado de acordo com o estipulado com o cliente.

MARGEM BRUTA & DESCONTOS

Os descontos a efectuar poderão oscilar entre os 0 a 25% para parceiros de negócio, dependendo da natureza dos equipamentos/serviços a fornecer, bem como da criticidade/relevância do parceiro (i.e. volume de negócios, relação comercial).

Para a Lusorede, a margem bruta deverá ser de 30%, enquanto que para projetos da EIE, a margem bruta deverá ser de 20% - de acordo com os Objetivos Estratégicos definidos para 2025.

Uma margem bruta prevista inferior carece de aprovação pela Direcção Comercial e/ ou Gerência.

2. NEGOCIAÇÃO

Após a entrega de uma proposta, o Comercial que a realizou deverá consultar o cliente regularmente, de forma a avaliar a aceitação da mesma e a detectar eventuais correções que sejam necessárias.

Num contato de acompanhamento (Follow-Up) ao ser detectado algum aspeto negativo, quer no aspecto técnico quer no comercial, deverão ser realizadas correções / alterações na nossa proposta, sempre que permitidas ou solicitadas pelo cliente.

3. ADJUDICAÇÃO

O cliente deverá sempre efetuar a aceitação de uma proposta ou adjudicação de uma forma escrita – para que esta seja considerada “formal” – através do envio do número da PO (Purchase Order).

4. DESENHO DA SOLUÇÃO

As etapas da conceção e desenvolvimento incluem a realização dos desenhos e, quando aplicável, a identificação, nos mesmos, de equipamentos passivos de cablagem estruturada.

Na escolha entre diversos fabricantes de equipamentos deverão ser privilegiados, por ordem sequencial: a preferência do Cliente desde que de acordo com a solução técnica preconizada; a solução comercialmente mais interessante para a Lusorede/EIE; o prazo de entrega e o preço da solução. A escolha nunca deverá ser influenciada pela ação comercial do fabricante.

SISTEMAS DE CABLAGEM ESTRUTURADA

Os sistemas de Cablagem estruturada deverão ser sempre de um único fabricante, e deverão cumprir no mínimo requisitos de Categoria 6. Deverá ser promovido o fornecimento de soluções em Categoria 6A. Sempre que possível os sistemas deverão ser certificados com uma garantia do fabricante. Os aspetos referentes à instalação destes sistemas está descrito no Processo de Negócio – PN02 Prestação de Serviços.

SISTEMAS DE ENERGIA

Esta área de negócio deverá ser vista como uma área complementar às restantes, nomeadamente na instalação de circuitos de tomadas e iluminação em espaços de escritório. Os quadros eléctricos deverão ser adquiridos a empresas especialistas do ramo (Quadrísta).

No início do projeto deverá ser feito um desenho técnico da solução – i.e. plantas -, por parte da equipa de Conceção & Desenho Técnico, com o detalhe considerado necessário pelo Comercial.

Ao longo do projeto, poderão existir solicitações às plantas inicialmente realizadas, por parte da equipa Técnica, Comercial ou mesmo diretamente do Cliente.

5. FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS

ENCOMENDA DE EQUIPAMENTOS

Os equipamentos são usualmente comprados após:

- Existir uma adjudicação formal do cliente
- Realizar o Controlo de Stock de Obra (CSO) inicial no PHC, de forma documentar todos os equipamentos necessários para a realização do projeto
- Analisar quais os equipamentos que existem em stock no Armazém vs. são necessários encomendar/comprar
- Realizar uma “Reserva de Obra” no PHC do material existente em stock para aquele projeto
- Separar fisicamente o material (existente em stock – em reserva) numa zona específica do armazém (Armazém de Expedição)
- Preencher uma Encomenda a Fornecedor no PHC – com base na lista de materiais que resultou do CSO e que não existem em stock
- Enviar a Encomenda a Fornecedor via email

De realçar que ao longo do projeto, existem atualizações ao CSO que poderão resultar em novas encomendas de equipamentos a fornecedores.

O processo de encomenda de equipamentos é gerido pela área de Compras e encontra-se sistematizado no PS02 Compras.

6. LOGÍSTICA

ENTRADA E SAÍDA DE EQUIPAMENTOS

A entrada de equipamentos deverá começar com a entrada de material no Armazém, através da Recepção da Guia de Transporte do PHC, que tem por base o documento que materializa a Encomenda a Fornecedor do PHC.

Neste momento, o material recepcionado é conferido – tanto a tipologia como a quantidade.

O material em seguida é colocado em “Reserva de Obra” e seguidamente separado numa zona específica do Armazém para o efeito (Armazém de Expedição).

O fornecimento de equipamentos deverá começar com a saída de stock, mediante o preenchimento de uma Guia de Transporte do PHC.

A entrada e saída de mercadorias encontra-se detalhada no PS03 Logística.

TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS

O transporte poderá ser efetuado através de:

- Viaturas da empresa
- Serviços de empresas de transportes

Pontualmente, o transporte de equipamentos poderá ser feito pelos fornecedores (consideradas “entregas diretas”), em casos excepcionais.

A seleção do transporte deverá ser realizada com base no custo respetivo, bem como no carácter de urgência.

O transporte de mercadorias está descrito no PS03 Logística.

7. FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

Quando se trata de um fornecimento de serviços que carece de instalação/configuração de instalações de networking e/ou segurança, este é realizado por uma equipa criada para o efeito.

CONHECIMENTO PRÉVIO & AGENDAMENTO DO SERVIÇO

O técnico responsável pelo serviço a prestar deverá ter conhecimento prévio da natureza do serviço.

Para tal, deverá existir uma reunião no início de obra com o Comercial responsável com o objetivo de esclarecer quaisquer dúvidas.

Se for necessário, poderá efetuar uma visita prévia ao local, de forma a avaliar eventuais necessidades.

O técnico responsável deverá conhecer detalhadamente o plano de trabalhos proposto/ prazo de entrega, assim como o prazo previsto para a conclusão das diversas etapas.

RECURSOS

Aquando do planeamento da obra, o técnico responsável pelo serviço deverá identificar eventuais especificidades no projeto que obriguem à formação de recursos humanos ou a subcontratação especializada.

Caso a obra seja fora da área de Lisboa, a Lusorede/EIE deverá verificar os aspetos referentes ao transporte e alojamento de técnicos, ou responsáveis de obra.

PRAZO DE ENTREGA

Os técnicos deverão previamente ter conhecimento do prazo de conclusão dos trabalhos. Deverão ainda consultar o planeamento de trabalhos periodicamente por forma a cumprir as diversas etapas previstas. O técnico responsável de obra deverá tomar as providências necessárias para o cumprimento do plano de trabalho. Caso ocorram desvios ao plano previsto deveremos informar o cliente, justificando a razão dos mesmos.

RELATÓRIO DE INTERVENÇÃO

O resumo da ordem dos trabalhos deverá ser registado pelos técnicos, através de um relatório de intervenção, numa nova APP (integrada com a INTRANET) criada para o efeito.

IDENTIFICAÇÃO

Os técnicos deverão ser portadores do cartão de identificação da empresa, onde consta o nome, fotografia, cargo, e número do cartão de cidadão. Sempre que possível os técnicos deverão utilizar vestuário da empresa (coletes, camisolas ou outros).

SEGURANÇA

A segurança durante o decorrer dos trabalhos é fundamental, pelo que todos os técnicos envolvidos na instalação terão obrigatoriamente de trabalhar com proteção adequada à sua função e segundo as normas que lhe sejam aplicáveis.

LIMPEZA

No decorrer da instalação os técnicos deverão ter a responsabilidade pela remoção dos detritos diretamente decorrentes dos seus trabalhos. Sempre que a dimensão da obra e o volume dos detritos assim o justifique, deverá ser pedido ao dono da obra a colocação de um contentor para o efeito.

Aquando da finalização da instalação deverão ser limpos todos os materiais e equipamentos instalados.

VISITAS AO LOCAL

O Comercial responsável pelo projeto deverá também acompanhar o decorrer dos trabalhos, procurando visitar a obra o máximo de vezes possível.

Deverão existir várias visitas de acompanhamento dos trabalhos, sendo a sua periodicidade dependente da complexidade do projeto e do nível de compromisso firmado com o cliente/entidade contratante. Nestas visitas deverão ser verificados, para além dos aspetos técnicos, aspetos relacionados com o prazo de execução, apuramento de atrasos, segurança na obra, limpeza, etc.

Dever-se-á alertar o cliente/entidade contratante, por forma escrita sempre que existam aspetos relevantes registados durante as visitas de acompanhamento. Destacam-se os relacionados com a segurança, o não cumprimento de requisitos técnicos, ou atrasos significativos nos trabalhos.

O Responsável de área deverá informar o departamento comercial da Lusorede/EIE acerca do andamento dos trabalhos, bem como de qualquer aspeto que julgue importante referir, nomeadamente desvios face

ao orçamento, necessidade de equipamentos não orçamentados, dificuldades na instalação que obriguem a custos não orçamentados, verificação de não conformidades, informação de eventuais atrasos no planeamento dos trabalhos, etc.

8. PÓS-VENDA

Quando um projeto estiver a terminar – e no caso de ser necessário efetuar um trabalho pendente (e.g. trocar uma iluminária) – este transita automaticamente para uma fase de pós-venda.

9. FATURAÇÃO

A faturação deverá ocorrer assim que seja enviado – por parte do Comercial - um pedido de email para o fatura@lusorede.pt e/ou fatura@eie.pt (emails criados para o efeito). Também poderão ser feitos pedidos de faturação através da INTRANET, na página de cada projeto.

O processo de faturação está descrito no PS04 Financeiro & RH.

10. SATISFAÇÃO DE CLIENTE

Deverão ser enviados Inquéritos de Satisfação de Clientes no final de cada projeto.

Deverão ser os Comerciais Responsáveis dos projetos a identificar quais os interlocutores-chave – do lado dos Clientes – que deverão realizar os respetivos Inquéritos.

Estes resultados deverão servir de input para o modo como a Lusorede/Lusoinstal/EIE desempenhem a sua atividade de venda de equipamentos e prestação de serviços, com o objetivo de melhorarmos continuamente o nosso desempenho e a satisfação do Cliente.

VI. INDICADORES DE DESEMPENHO

Este processo de negócio possui os seguintes indicadores de desempenho específicos de monitorização:

- **Vendas (€):**
 - objetivo estratégico #1 – para aumentar o volume de faturação global
- **Margem Bruta (%):**
 - objetivo estratégico #3 – para garantir a rentabilidade Projetos Lusorede
 - objetivo estratégico #4 – para garantir a rentabilidade Projetos EIE
- **NPS (Net Promoting Score):**
 - objetivo estratégico #5 – para garantir a satisfação de clientes (projetos)

VII. REGISTO DE ALTERAÇÕES

EDIÇÃO	PONTO ALTERADO	DESCRIÇÃO
10	IV	ATUALIZAÇÃO DO CONTEÚDO
10	1	DESENVOLVIMENTO
10	2	DESENVOLVIMENTO
10	3	DESENVOLVIMENTO
10	6	DESENVOLVIMENTO
11	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
12	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
13	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
14	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
15	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO
16	TODOS	REVISÃO DO CONTEÚDO

VIII. VALIDAÇÃO

Elaborado por: Margarida Ramos

Data: Junho 2025

Aprovado por: João Fonseca

Data: Junho 2025