

<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Este documento tem como objetivo padronizar a forma de comercialização de serviços e deverá ser aplicado a processos relacionados à prospecção, conquista, manutenção e renovação de contratos com clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Processo de comercialização e precificação:</b> emissão de propostas, definição de <i>rating</i> para concessão de crédito, <i>follow up</i> de propostas e captura de oportunidades.</li> <li>• <b>Processo de contratação e renovação de contratos:</b> contratação e entrega de serviços e manutenção da relação com os clientes.</li> </ul>	<p><b>DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA</b></p> <p>POC-001 - Receitas POC-007 - Contratação de Serviços POC-014 - Interação com o Poder Público POC-017 - Alçadas de Aprovação</p>	
<p><b>USUÁRIO</b></p> <p>Todas as Áreas Comerciais das UVS</p>	<p><b>RESPONSÁVEL</b></p> <p>Janaina Savedra</p>	<p><b>APROVAÇÃO</b></p> <p>Leomyr de Castro Girondi</p>

## 1. PROCESSO DE COMERCIALIZAÇÃO

1.1. A elaboração da proposta/cotação comercial é realizada utilizando-se as ferramentas disponíveis no sistema de informação comercial CRM. O processo consiste em analisar e avaliar todos os requisitos e impactos relacionados à execução dos serviços oferecidos, aplicando-se a tabela de preços em vigor para o resíduo a ser orçado.

1.2. Política de descontos: A CRVR proporá a todas as empresas participantes de um mesmo processo o mesmo valor, privilegiando a competitividade e, podendo, segundo sua avaliação, usar os seguintes critérios de desconto comercial:

1.2.1 Clientes novos será adotada a tabela vigente.

1.2.2 Clientes que já tem contrato ativo com outro gerador podem ter desconto máximo de 5%.

1.2.3 Como uma proteção de crédito da CRVR diferenciando as empresas que já operam em uma condição de cumprimento de suas obrigações financeiras mantendo-as em regularidade, poderá a CRVR, em casos de competição ou interesse comercial aplicar o critério do artigo acima. Em casos de competição com outras alternativas de disposição final ou clientes de grande geração poderá ser aplicado percentuais de desconto superiores aos da clausula acima, desde que respeitado limite inferior e superior determinados na tabela vigente para as UVS da CRVR.

1.3 As propostas deverão sempre ser emitidas em seus valores finais após o cumprimento de todos os tramites internos de aprovação.

1.4 Na composição de preços deve-se, obrigatoriamente, observar:

1.4.1 Os impostos incidentes

1.4.2 Os custos diretos da tecnologia (custos operacionais)

1.4.3 As margens operacionais brutas orçadas para cada tecnologia

1.4.4 Os volumes orçados

1.4.5 Os tipos de resíduos. Quando for lodo, deve conter: tipologia, umidade, odor, estado físico e densidade.

As Unidades de Valorização Sustentável (UVS) deverão revisar anualmente a tabela de preços praticadas respeitando o PMT aprovado pela Solvi.

1.5 Tabela de preços deverá ser aprovada conforme POC-017-Alçadas de Aprovação e ser atualizada anualmente (ou em períodos menores, em caso de impactos importantes, como por exemplo, alterações de custos).



- 1.6 Nos casos de prestações de serviços no cliente ou em que envolvem a contratação de serviços de terceiros, a precificação se dá por meio de planilha orçamentária adotando-se a margem de lucro mínima orçada. O preço final deverá ser aprovado pela alçada correspondente antes da proposta ser enviada ao cliente.
- 1.7 Quando aplicável, verificam-se os critérios de aceitabilidade dos resíduos. Esta análise crítica é submetida à aprovação da área técnica (laboratório), previamente aos tramites de contratação.
- 1.8 Todas as propostas aprovadas serão encaminhadas ao cliente, e registradas através de oportunidades e anexadas via sistema CRM.
- 1.9 As propostas elaboradas a partir de editais de LICITAÇÃO serão preparadas e registradas no CRM conforme modelo, formato e exigência do edital da PREFEITURA. As propostas podem ser realizadas em conjunto com as áreas técnicas pertinentes. A análise crítica dos requisitos é evidenciada através da própria proposta técnica comercial.
- 1.10 Após envio da proposta, área comercial realiza o acompanhamento da negociação junto ao cliente até a sua conclusão e encerramento do processo. Após a definição do cliente, a área comercial deverá atualizar o status da proposta no sistema de informação CRM, independente do resultado do processo (ganha ou perdida). Nos casos onde proposta não for aprovada, a área comercial identifica o motivo e registra no sistema de informação CRM.

## 2. AVALIAÇÃO DE RISCO E CONCESSÃO DE CRÉDITO

2.1. A concessão de crédito deve seguir as diretrizes da POC-001- Receitas.

2.2. O fornecimento de disponibilidade deverá ser feito somente para empresas que:

- estejam cadastradas **NO SISTEMA SAP**;
- Possuam análise de crédito pelo setor financeiro;
- não tenham riscos de compliance;
- não estejam inadimplentes no CNPJ, ou em empresas do mesmo grupo societário,
- que não seja empresa do mesmo segmento no mercado.

2.3 Para envio da proposta comercial e necessário a análise de crédito, onde é solicitado a cliente a documentação contida no IMP 003-000, para avaliação do *rating* e da concessão de crédito ao cliente.

Somente após a análise feita pela área financeira e registrada no sistema CRM, a proposta comercial poderá ser enviada com a condição de crédito analisada.

## 3. PROCESSO DE CONTRATAÇÃO E RENOVAÇÃO DE CONTRATOS PÚBLICOS E PRIVADOS

### CLIENTE PRIVADO – GERADOR PRIVADO

Todo processo de comercialização será formalizado com uma proposta comercial, a partir da análise de crédito, conforme consta no item 2 - Avaliação de risco e concessão de crédito e cadastro junto ao sistema. Após o aceite da proposta por parte do cliente é elaborado o contrato (minuta padrão da CRVR), já aprovada pela área jurídica.

Após findar sua vigência, poderá ser realizado o aditivo (modelo CRVR), contemplando o reajuste de valor pelo índice acordado no contrato inicial. O envio do aditivo para o de acordo do cliente somente é realizado após a análise de inadimplência feita pelo setor financeiro e registrado no sistema CRM.

### CLIENTE PRIVADO – GERADOR PÚBLICO

Todo processo de comercialização será formalizado incluindo (i) proposta comercial, (ii) declaração de disponibilidade,

(iii) pré-contrato (se necessário), (iv) análise de crédito conforme consta no item 2 - Avaliação de risco e concessão de crédito e (v) cadastro no sistema SAP. Após o aceite da proposta por parte do cliente a documentação necessária para participar do certame licitatório deverá ser conforme descrito acima. Após o cliente ser declarado vencedor da licitação, o mesmo deverá enviar o contrato firmado com o município gerador, para que seja formalizado a contratação junto a CRVR, por meio de contrato padrão CRVR.

Após findar sua vigência, o cliente poderá enviar seu aditivo com a prefeitura para que seja feito o aditivo (modelo CRVR), contemplando o reajuste de valor pelo índice acordado no contrato inicial. O envio do aditivo para o “de acordo” do cliente somente é feito após a análise de inadimplência feita pelo setor financeiro e registrado no sistema CRM.

### **CLIENTE PÚBLICO**

Todo processo de contratação será através de licitação (pregão presencial, concorrência, pregão eletrônico, tomada de preço e dispensa de licitação (inexigibilidade ou emergencial)). A prefeitura lança o edital com a modalidade escolhida, todo o processo é registrado no sistema CRM através de oportunidade, e aprovada conforme POC-017-Alçadas de Aprovação. Caso vencida a licitação inicia –se o processo da contratação através de um contrato público (modelo fidedigno a minuta contida no edital), o processo segue através do CRM para todas áreas pertinentes ao processo, jurídico, sustentabilidade, UVS, e para as assinaturas preferencialmente de maneira eletrônica, caso a prefeitura não aceite segue com a assinatura física.

Todos os contratos vigentes deverão ser reajustados anualmente, através do IGPM, índice aplicado aos contratos padrão CRVR e/ou pelo índice apontado no contrato inicial com órgão público (prefeitura) ou em período menor, em casos de exceção/reequilíbrio. O sistema de informação CRM irá notificar a área comercial previamente com relação ao prazo de vencimento, possibilitando que o mesmo possa ser renegociado com o cliente e renovado em tempo hábil, contemplando os novos reajustes de preços.

Para renovações é aceitável um período de 30 dias o recebimento de resíduos mediante aprovação via CRM, tempo hábil para o fluxo de formalização dos contratos sendo que as operações deverão por orientação da área comercial suspender o recebimento dos mesmos após este prazo. Neste período deverá se dar todo o tramite de assinaturas e reconhecimentos quando necessário. Quando tratar-se de uma nova contratação, pois o contrato anterior encerrou o período de 60 meses, somente é retomado recebimento na UVS após a formalização do novo contrato junto ao sistema CRM, podendo também entrar no prazo de 30 dias de tempo hábil para o fluxo de formalização das assinaturas e reconhecimento quando necessário.

Todos os contratos e aditivos seja ele com gerador público ou gerador privado deverão ser assinados preferencialmente de forma eletrônica no sistema Orquestra por ambas as partes. O cliente pode fazer download do documento para seu arquivo. O documento também será enviado por e-mail ao cliente e a CRVR salvará uma via no sistema CRM e na pasta física. Para contratos assinados fisicamente, a tramitação de envio por ambas as partes será pelo Correio.

#### 4. CANAL DE DENÚNCIA

O Grupo Solvi incentiva seus Colaboradores e Terceiros a reportar ao Canal de Denúncia, de forma segura e, se desejada, anônima, quaisquer condutas contrárias a essa Política. O Canal de Denúncia poderá ser acessado através dos seguintes canais:

Website: [codigodecondutaSolvi.com](http://codigodecondutaSolvi.com)

 Brasil: 0800 721-0742

 Argentina: 0800 333 0776

 Bolívia 800 100 146

 Peru 0800 555 89

 E-mail: [comite.conduta@solvi.com](mailto:comite.conduta@solvi.com)

 Carta: Endereçada a Solvi – Comitê de Conduta: Caixa Postal nº 31.256 – São Paulo – SP

Fica assegurado aos Colaboradores e Terceiros a confidencialidade, não serem retaliados pelo uso do direito de denunciar e sigilo na medida do possível, tanto de identidade quanto do conteúdo da comunicação formalizada através do Canal de Denúncia.

Os colaboradores do Grupo Solvi devem colaborar em investigações internas de violações de conduta, bem como colaborar com o Poder Público em qualquer apuração de suspeita de irregularidades ou violação da lei, auxiliando na obtenção de informações e documentos que apoiam sua ocorrência.

#### CONTROLE DE REVISÕES

Nº da revisão	Data	Motivo
00	17/11/2020	Recodificação da Política Comercial