

## POP — Solicitação e Contratação de Sistemas Informatizados E Plataformas

### Cabeçalho Gerencial

Campo	Conteúdo
Empresa / Área	EON BR / Departamento de Operações
Código	EON-OP-001
Versão	1.0
Data de vigência	2026-05-25
Responsável pelo documento	Departamento de Operações
Aprovador	Diretor de Operações
Documento par	EON-OP-002 — Sistemas Informatizados Informatizados (BRL)

### Objetivo

Padronizar o processo de avaliação, validação e contratação de sistemas informatizados e plataformas digitais, garantindo controle de despesas corporativas, rastreabilidade contratual e alinhamento com as ferramentas já adotadas pelo grupo.

### Escopo

- Dentro: toda solicitação de nova plataforma/sistema, desde a abertura do chamado até a emissão do título para pagamento.
- Fora: Aquisição de hardware, licenças avulsas sem contrato Sienge, e contratos de prestação de serviços (CPSE).

### Indicadores e sucesso

Indicador	Meta	Frequência
SLA médio de avaliação (Fase 1)	Até 5 dias úteis	Mensal
SLA médio de contratação (Fase 2)	Até 10 dias úteis	Mensal
Contratos no Sienge sem pendência	100%	Mensal

### Riscos e pontos de atenção

- Variação cambial entre validação e pagamento pode gerar desvio orçamentário (para pagamento de plataformas dolarizadas)— monitorar na prestação de contas Clara, sempre fazendo a medição do valor da plataforma somado ao valor das taxas cobradas.

- Ausência de dados na solicitação é o principal motivo de invalidação — comunicar ao solicitante os campos obrigatórios ao abrir o chamado.
  - Cartão Clara é exclusivo do setor de Operações.
- 

### Pré-requisitos

- Acesso ao ClickUp (balcão de solicitações de Operações)
  - Acesso ao ClickUp (pasta Operações > Plataformas)
  - Dados do cartão Clara
  - Acesso à Plataforma Clara com permissão ao cartão virtual de Operações
  - Acesso ao Sienge com perfil para contratos e medições
  - Orçamento de referência do período disponível para consulta
  - Contato do Analista de Contas a Pagar do Financeiro
- 

## FASE 1 — Solicitação e Avaliação

### Passo 1 — Receber a solicitação no ClickUp

- Verifique o balcão de solicitações no ClickUp.
- Confirme que a tarefa contém: nome da plataforma, categoria, descrição da finalidade, valor estimado, moeda, forma de pagamento e departamento solicitante.
- Se dado ausente: solicite complemento, mantenha status **Solicitação Pendente**. SLA só começa após solicitação completa.

### Critérios de invalidação (conforme EON-OP-001):

- Sistema duplicado
- Funcionalidades semelhantes com outro sistema já contratado
- Valor em desacordo com orçamento previsto
- Falta de dados na solicitação
- Não comprovação da eficácia da plataforma para o fim pretendido
- Decisão estratégica do Diretor de Operações

### Passo 2 — Avaliar a solicitação (SLA: 5 dias úteis)

- Mude status para **Avaliar** e submeta à coordenação de Operações.

<b>Critério</b>	<b>Verificação</b>
Sistema duplicado	Há outra plataforma com a mesma função no inventário ativo?
Funcionalidades sobrepostas	Algum sistema contratado cobre parcialmente ou integralmente o pedido?
Valor fora do orçamento	Custo (convertido em BRL na cotação do dia) está dentro do orçamento?
Dados insuficientes	Solicitação está completa para análise técnica e financeira?
Eficácia não comprovada	Há evidência (case, teste, referência) de que a plataforma entrega o resultado?
Decisão estratégica	O Diretor tem posicionamento contrário?

- Registre o parecer técnico na tarefa do ClickUp.

### Passo 3 — Conduzir a discussão com Diretor de Operações (SLA: variável)

- Mude status para **Em discussão** e submeta ao Diretor de Operações.
- Apresente o parecer. Registre ressalvas na tarefa. Aguarde decisão formal.

#### Decisão — Validado ou Invalidado?

- **Invalidado:** registre o motivo, mude para **Invalidado**, comunique o solicitante. Processo encerrado.
- **Validado:** mude para **Validado** e siga para a Fase 2.

#### Critérios de invalidação:

- Sistema duplicado
  - Funcionalidades semelhantes com outro sistema já contratado
  - Valor em desacordo com orçamento previsto
  - Falta de dados na solicitação
  - Não comprovação da eficácia da plataforma para o fim pretendido
  - Decisão estratégica do Diretor de Operações
-

## FASE 2 — Contratação e Controle

### Passo 1 — Cadastrar cartão Clara na plataforma (SLA: 1 dia útil)

- Acesse a Plataforma Aprovada
- Cadastre o cartão virtual Clara do setor de Operações como forma de pagamento.
- Anexe o documento de evidência do pagamento no campo “Anexo” no ClickUp.

### Passo 2 — Prestar contas na Plataforma Clara (SLA: 1 dia útil após pagamento)

- Localize a transação na Clara.
- Anexe recibo ou comprovante. Preencha campos de categorização.
- Mude status para **Fazer Contrato** e submeta ao Analista Administrativo

### Passo 3 — Registrar contrato no Sienge (SLA: 1 dia útil)

- Crie novo contrato: fornecedor, valor, moeda, periodicidade, vigência.
- Vincule ao centro de custo do departamento solicitante.
- Considere o credor = fornecedor e insira na observação que foi pago com cartão Clara.
- Faça as previsões financeiras caso seja uma compra parcelada.
- Submeta para aprovação da Diretoria. Registre o número do contrato na tarefa do ClickUp.
- Mude status para **Aguardando Aprovação Contrato**

### Passo 4 — Aguardar aprovação do contrato (SLA: 3 dias úteis)

- Se recusado: corrija e resubmeta. Notifique o Diretor.
- Se aprovado: siga para o Passo 5 e mude status para **Fazer medição**.

### Passo 5 — Registrar medição no Sienge (SLA: 1 dia útil)

- Acesse o contrato aprovado. Registre a medição. Submeta para aprovação da Diretoria. Registre o número da medição na tarefa do ClickUp.
- Mude status para **Aguardando Aprovação Medição**

### Passo 6 — Aguardar aprovação da medição (SLA: 3 dias úteis)

- Se recusada: corrija e resubmeta. Notifique o Diretor.

- Se aprovado: siga para o Passo 7 e mude status para **Enviar título financeiro**.

#### Passo 7 — Enviar título ao Financeiro (SLA: 1 dia útil)

- Localize o número do título gerado no Sienge. Registre o número do título na tarefa do ClickUp.
- Encaminhe ao Analista de Contas a Pagar do Departamento Financeiro.
- Mude status para **Concluído**.

#### Critério de Conclusão

- Título enviado ao Analista de Contas a Pagar
- Contrato registrado e aprovado no Sienge
- Medição registrada e aprovada no Sienge
- Prestação de contas lançada na Clara com comprovante anexado
- Tarefa no ClickUp com status Concluído

#### Quando Der Errado

Cenário	Ação
Solicitação sem dados suficientes	Solicite complemento de informações. SLA não começa.
Cartão Clara bloqueado ou sem limite	Acione o responsável financeiro pela Clara. Não use outro cartão sem autorização.
Contrato ou medição recusado no Sienge	Leia o motivo, corrija e resubmeta. Se dúvida estrutural, escale ao Diretor antes.

#### RACI

Atividade	Analista Adm.	Coord. Operações	Diretor Operações	Diretor	Analista CP (Financeiro)	Solicitante
Abertura da solicitação no ClickUp	I	I	I	—	—	R
Avaliação técnica	I	R	C	—	—	I

Decisão validar/ invalidar	I	C	A/R	—	—	I
Cadastro cartão Clara	R	I	I	—	—	I
Prestação de contas Clara	C	I	R	—	—	—
Registro de contrato no Sienge	R	I	I	—	—	—
Aprovação do contrato	I	I	R/A	R/A	—	—
Registro de medição	R	I	I	—	—	—
Aprovação da medição	I	I	R/A	R/A	—	—
Envio do título ao Financeiro	R	I	I	—	—	—

R = Responsável | A = Aprovador | C = Consultado | I = Informado

---

## Glossário dos Sistemas Informatizados

Sistema	Função no processo
ClickUp	Balcão de solicitações — abertura, acompanhamento e registro de evidências
Plataforma Clara	Gestão de despesas corporativas — cartão virtual e prestação de contas
Sienge	ERP — contratos, medições e geração de títulos para pagamento

---

## Histórico

Versão	Data	Autor	Mudança
1.0	2026-05-25	Aline Solar	Versão inicial