



# Melhore suas compras

MAIS VALOR PARA O SEU DINHEIRO

**AXIS**<sup>®</sup>  
COMMUNICATIONS



## CONTEÚDO DO MANUAL

**1****Introdução 5**

Abordagem de compras 6

O que é compra baseada em valor? 9

Um manual de compras baseadas em valor 9

Como encontrar valor – Onde procurar 10

Quem é o público-alvo deste manual? 11

**2****Onde o valor encontra a prosperidade 13**

Como usar este documento 13

Sustentabilidade 14

Segurança cibernética 24

Atendimento ao cliente 34

**3****Métodos de avaliação – Como você quantifica o valor? 41**

Explicamos e descrevemos as principais etapas dos métodos de avaliação de suas necessidades baseados em valor.





# Introdução

---

A jornada de travessia do processo de compra pode ser um pouco complicada. Por isso, elaboramos um guia de compras que divide o processo em etapas simples com o objetivo de ajudar você a alcançar suas ambições na hora de fazer uma compra baseada em valor. Ele foi criado para ajudar você a se concentrar nas melhores áreas e encontrar valor, reunir critérios sobre fornecedores para fornecer insights e escolher métodos de avaliação de valor que transformam esses insights em fórmulas claras.



# Abordagem de compras

**usando uma perspectiva baseada em valor** em vez de apenas focar no preço mais baixo pode fortalecer seu poder de compra. Isso se você, como comprador, estiver disposto a ir além da comparação de custos e por em prática uma abordagem mais holística. Isso, e a capacidade de identificar áreas com valor verdadeiro. Os retornos com as compras baseadas em valor garantem que as operações comerciais sejam suaves e não sejam interrompidas. Essa abordagem pode proporcionar também economias a curto e longo prazo, reduzir problemas durante a vida útil do produto e gerar um impacto sustentável maximizado.







# O que é compra baseada em valor?

Executar uma compra baseada em valor é encontrar as soluções e o fornecedor que entrega o melhor valor ao longo do ciclo de vida. É uma evolução da abordagem tradicional baseada no preço mais baixo. Isso faz com que seus valores e objetivos sejam comparados ao preço.

## Um manual de compras baseadas em valor

O processo de licitação da compra pode ser um assunto complicado, mas não precisa ser. Este guia de informações para fazer melhores compras pode ajudar você como comprador durante o processo de licitação baseado em valor, esteja você muito familiarizado ou não com essa modalidade de compras. Este documento foi criado para ajudar você a definir o valor de uma relação comercial, classificando-a em três áreas principais. Quando combinadas, essas áreas de valor causam um grande impacto no custo total de propriedade. A essência deste manual é uma série de perguntas que você pode fazer a um possível fornecedor. As respostas obtidas deles oferecem conhecimento crucial e informativo, que permitirá fazer melhores compras baseadas em valor.



# Como encontrar valor – Onde procurar

Há muitas áreas de valor no mercado esperando para serem descobertas, mas onde procurar? Embora seja possível encontrar valor em cada etapa, existem três áreas em que a abundância é garantida. Sustentabilidade, segurança cibernética e os serviços ao cliente são áreas em que o valor encontra a prosperidade. Por que essas três?



## Sustentabilidade

De acordo com as Metas de Desenvolvimento de Sustentabilidade das Nações Unidas, todas as empresas têm a responsabilidade social de incluir a sustentabilidade em suas atividades comerciais. Com a aceleração da economia circular, os estímulos à produção e o uso sustentável de produtos e serviços que levam em consideração o bem-estar dos trabalhadores e do meio ambiente, garantiremos, coletivamente, um planeta habitável para as gerações futuras. Do ponto de vista comercial, a sustentabilidade gera confiança com clientes, funcionários e investidores e é uma maneira de reduzir custos.

## Segurança cibernética

A segurança cibernética busca proteger computadores, sistemas e serviços de comunicação eletrônica e informações armazenadas contra ameaças cibernéticas para garantir que a estrutura tecnológica tenha, entre outras coisas, disponibilidade, integridade, segurança, autenticidade e confidencialidade. Os riscos que você enfrenta são específicos da sua empresa. Seus fornecedores devem prover evidências e documentação de que o produto ou solução pode ser configurado de acordo com seus requisitos específicos de segurança cibernética, assim mantendo o seu sistema seguro.

## Serviços ao cliente

Como cliente, é preciso ter certeza de que seus parceiros estão engajados e entendem não apenas suas necessidades iniciais, como também podem fornecer sem interrupções, com competência e gerando insights ao longo do caminho. Os serviços ao cliente garantem que o parceiro fornecedor esteja disponível para você e sejam proativos na resolução de problemas quando eles surgirem. Quando você leva em consideração os serviços ao cliente em sua compra, uma colaboração proativa pode ser iniciada e continuar durante toda a parceria.



# Quem é o público-alvo deste manual?

Este manual é dedicado aos compradores que desejam tirar proveito do próprio poder de compra com as compras baseadas no valor geral. O material pode ajudar você, como comprador, a deixar de lado uma abordagem puramente baseada em comparação dos preços mais baixos para uma que inclua critérios de valor essenciais nas avaliações de propostas. Ele foi projetado para ajudar você a fazer compras que levarão à obtenção do melhor valor com os produtos durante todo o ciclo de vida.

## **Este manual foi criado para:**

- Ajudar a fazer as perguntas certas a um possível fornecedor
- Ajudar na avaliação de propostas com o uso de requisitos sugeridos
- Ajudar na escolha do melhor fornecedor por meio de uma perspectiva de análise inclusiva de valor



# 2



# Onde o valor encontra a prosperidade

---

Há muito valor inexplorado na jornada de compras se você souber onde procurar. Nós nos concentramos em três áreas que certamente resultarão na geração de economia: sustentabilidade, segurança cibernética e serviços ao cliente.

## Como usar este documento

Cada uma dessas áreas de valor é descrita e estruturada em categorias. A seguir temos uma série de perguntas que você, o comprador, pode enviar a um potencial fornecedor de lances. As respostas que os participantes da licitação fornecem a você serão os critérios que ajudarão a fazer as melhores e mais informadas decisões de compra em termos de valor geral, assim otimizando o processo.

## Quais são os requisitos mínimos e opcionais?

Cada conjunto de perguntas é dividido em *requisitos mínimos* e *requisitos opcionais*.

Os requisitos mínimos descrevem o mínimo absoluto que um participante deve ser capaz de cumprir para continuar participando da licitação.

Os requisitos opcionais permitem que os participantes formulem respostas mais ricas e informativas. Eles permitem que os participantes da licitação se concentrem em seus desafios e usem seus conhecimentos para oferecer a solução mais adequada, mostrando o valor agregado do produto/serviço em relação a outros. Saiba mais sobre esses requisitos na página 44.

## Observações sobre terminologia

*"Você" refere-se ao comprador/cliente no processo de compras.*

*"Sua empresa" é o possível fornecedor de bens/serviços ao cliente.*

*"Fornecedor" pode ser alterado com "provedor" ou outro termo que você preferir.*



# Nas compras, concentre-se no valor: **Sustentabilidade**



## Sustentabilidade

**Sustentabilidade** é a responsabilidade econômica, ambiental, ética e social de longo prazo, de acordo com o *Metas de Desenvolvimento Sustentável até 2030* das Nações Unidas. Esse movimento global em direção ao desenvolvimento responsável busca afetar toda a cadeia de valor de uma empresa, incluindo o ciclo de vida de produtos, operações e atividades de fornecedores, o que estiver dentro da esfera de influência da empresa.

### Por que a sustentabilidade é importante na hora da compra

Os esforços de sustentabilidade tratam de urgências globais que afetam todos nós, como atingir zero emissões para termos um planeta mais saudável, acabar com a extrema pobreza e reduzir a desigualdade. Esses esforços exigem que os governos e as empresas em todo o mundo assumam a responsabilidade social de operar de forma sustentável. Com a aceleração da economia circular e o estímulo da produção e o uso sustentáveis de produtos e serviços, todos trabalhamos rumo a um planeta habitável para as gerações futuras.

Além do impacto global causado pela sustentabilidade, deve-se considerar o impacto comercial. Uma compra sustentável ajuda você, o cliente, a proteger a reputação da sua marca durante o desenvolvimento de um gerenciamento de riscos robusto. Ela permite que você identifique melhor os fornecedores problemáticos e melhore as áreas fracas em sua cadeia de suprimentos.

Como organização corporativa, você pode trabalhar para atingir seus objetivos de sustentabilidade de várias maneiras. Primeiro, você pode garantir que todas as suas atividades iniciadas sejam conduzidas de maneira sustentável. Embora seja impossível controlar a maneira como outra empresa conduz as próprias atividades comerciais, você pode encorajá-la e incentivá-la a adotar práticas sustentáveis.

Incluindo a sustentabilidade em seus requisitos de compras, você pode colaborar com fornecedores que buscam garantir a existência desse planeta habitável para as gerações futuras.

### Os valores de sustentabilidade nas compras são agrupados em categorias:

- ▶ Sustentabilidade corporativa
- ▶ Cadeia de abastecimento sustentável
- ▶ Produtos sustentáveis
- ▶ Consumo sustentável



## Sustentabilidade

# Sustentabilidade corporativa

A **Sustentabilidade corporativa** visa estabelecer um clima de negócios saudável em todo o setor privado por meio do estabelecimento de metas ambientais, éticas, sociais e econômicas de acordo com os 2030 Sustainable Development Goals.

### Por que a sustentabilidade corporativa é importante na hora da compra

Como comprador, os fornecedores com os quais você comercializa refletem seus valores e padrões. Suas metas comerciais e de sustentabilidade são postas em prática nas suas formas de trabalhar. Um componente importante desse processo é a forma como os bens e serviços que você adquire são fornecidos por seus parceiros fornecedores. Portanto, é importante que eles também tenham uma mentalidade sustentável. Quando isso acontece, fica mais fácil para você realizar suas próprias metas de sustentabilidade.

Na busca por um fornecedor, é recomendável entender como ele pratica a sustentabilidade corporativa no dia a dia. Quem pratica a sustentabilidade na própria empresa e desafia os métodos atuais desenvolve credibilidade com clientes e outros parceiros. São fornecedores que não apenas agregam valor direto aos seus esforços de sustentabilidade, como também agregam valor indireto, pois esses esforços são aplicados à cadeia de suprimentos.

Os requisitos de sustentabilidade corporativa escritos na coluna da direita permitem que você, como comprador, selecione fornecedores que contribuam ativamente para seus próprios esforços de sustentabilidade com a forma como eles atuam comercialmente.

## Requisitos

*Observação para aqueles que estão enviando respostas aos requisitos (possíveis fornecedores) – Se sua resposta for afirmativa, forneça provas, números, relatórios ou link(s) correspondente(s).*

### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) / Pacto Global da ONU

(A estratégia plurianual do Pacto Global da ONU é estimular conscientização e ações nas empresas e alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável até 2030.)

#### Requisitos mínimos

- Sua empresa é membro do Pacto Global da ONU?
- Seus funcionários assinaram uma carta de compromisso anticorrupção?
- Sua empresa ministra treinamento anticorrupção obrigatório para todos os funcionários?
- A sua empresa tem uma política ambiental?
- Sua empresa possui um plano de Diversidade, Igualdade e Inclusão (DEI)?
- Sua empresa possui um Código de Conduta alinhado ao Pacto Global da ONU no que tange direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção?
- As políticas de Meio Ambiente, Governança, Social (ESG) da sua empresa foram avaliadas por terceiros?

#### Requisitos opcionais

- Quais são as metas de sustentabilidade da sua empresa e como ela relata o progresso dessas metas?
- Como sua empresa garante que as aplicações cada vez mais sofisticadas desenvolvidas para fortalecer as ofertas comerciais atendam aos valores éticos da empresa?



- Como sua empresa demonstra sua contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU?
- Como sua empresa lida com uma força de trabalho vulnerável?
- Como sua empresa previne o trabalho infantil e o trabalho forçado?
- Como seu Código de Conduta impacta positivamente e de forma sustentável (ambiental, econômica e social) suas atividades?

## Relatórios

### Requisitos mínimos

- Sua empresa publica anualmente um relatório de sustentabilidade que segue a Global Reporting Initiative (GRI)?
- Sua empresa publica um relatório anual de pegada de carbono?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa relata a própria contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU no relatório de sustentabilidade e garante a aplicação de melhorias contínuas?
- Que ação sua empresa realiza em resposta aos resultados do seu relatório anual de sustentabilidade para melhorar continuamente a contribuição com os Objetivos de Sustentabilidade da ONU?
- Que ação sua empresa realiza em resposta aos resultados do seu relatório anual de pegada de carbono para reduzir continuamente o impacto ambiental?

## Pegada de CO<sub>2</sub> da empresa

### Requisitos mínimos

- Sua empresa definiu ou se comprometeu a definir uma iniciativa Science Based Target (SBTi) aliada ao acordo de Paris?
- Sua empresa tem metas de redução de carbono específicas para a empresa (Escopos 1 e 2 de acordo com o Green House Gas Protocol)?
- Sua empresa tem metas de redução das emissões de carbono do Escopo 3?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa limita o próprio impacto ambiental?



## Sustentabilidade

# Cadeia de abastecimento sustentável

**Cadeia de suprimentos sustentável** é um título que engloba o impacto ambiental, ético, social e econômico relacionado à cadeia de suprimentos. Inclui a fabricação de componentes, a fabricação de produtos, o transporte e a distribuição.

### **Por que a cadeia de suprimentos sustentável é importante em compras**

A cadeia de suprimentos, incluindo produção e transporte, representa uma parte importante do impacto ambiental total de um produto. A cadeia de suprimentos geralmente envolve muitos atores com influência direta sobre você como cliente. Portanto, é importante que seu fornecedor demonstre seus esforços para garantir que tenha uma cadeia de suprimentos responsável e sustentável.

## Requisitos

### **Fornecedores responsáveis e confiáveis**

#### **Requisitos mínimos**

- Sua empresa possui um código de conduta para fornecedores que cobre ao menos direitos humanos, proteção trabalhista, proteção ambiental e proteção anticorrupção? Se sim, os requisitos estão alinhados com os requisitos da Responsible Business Alliance (RBA)?
- Sua empresa audita regularmente a sustentabilidade dos fornecedores?
- Os fornecedores da sua empresa possuem certificado ISO 14001?
- Sua empresa publica um comunicado anual sobre escravidão moderna?

#### **Requisitos opcionais**

- Como sua empresa garante que seus fornecedores realizem atividades comerciais em conformidade com seu Código de Conduta?
- Como você garante que os fornecedores da sua empresa cumpram os contratos?
- Como sua empresa responsabiliza seus fornecedores por questões de sustentabilidade na cadeia de suprimentos?



## Minerais de áreas de conflito

### Requisitos mínimos

- Sua empresa possui uma política pública sobre o uso de minerais provenientes de áreas de conflito?
- Sua empresa divulga a presença de minerais de áreas de conflito usando o modelo de relatório de minerais de áreas de conflito (CMRT) encontrado em [www.responsiblemineralsinitiative.org](http://www.responsiblemineralsinitiative.org)? Se sim, forneça seu CMRT.

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa garante que não está usando minerais de áreas de conflito?

## Pegada de CO<sub>2</sub> da cadeia de suprimentos

### Requisitos mínimos

- As fábricas da sua empresa já deixaram de usar combustíveis fósseis ou há um plano para deixar de usar combustíveis fósseis antes de 2030?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa reforça a redução da pegada de CO<sub>2</sub> na cadeia de suprimentos?
- Quais contratos relacionados às emissões de CO<sub>2</sub> durante a fabricação de produtos existem em relação à cadeia de suprimentos da sua empresa?

## Distribuição de produtos

### Requisitos mínimos

- Os agentes de verificação de carga da sua empresa assinaram um código de conduta de fornecedor baseado na iniciativa Pacto Global da ONU e que segue os requisitos da Responsible Business Alliance?
- Os centros de logística da sua empresa já deixaram de usar combustíveis fósseis ou há um plano para deixar de usar combustíveis fósseis antes de 2030?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa contribui para a redução das emissões na distribuição e logística?



## Sustentabilidade

# Produtos sustentáveis

**Produtos sustentáveis** é um título que remete ao impacto ambiental, ético, social e econômico relacionado ao design e solução do produto. Inclui materiais, design, embalagem e eficiência energética.

## Por que os produtos sustentáveis são importantes nas compras

A escolha de produtos sustentáveis promove a circularidade, a reciclagem e a eliminação de materiais perigosos do design. Com o uso de produtos sustentáveis em detrimento dos não sustentáveis, os fornecedores são incentivados a inovar criando um design de produto mais responsável. Ele promove uma economia circular por meio do uso de materiais e pode, com o tempo, evoluir para o design e produção de produtos neutros em carbono.

## Requisitos

### Design sustentável de produtos e sistemas

#### Requisitos mínimos

- Sua empresa conta com um processo para estimular o design de produtos sustentáveis?

#### Requisitos opcionais

- Como a produção ou design dos produtos da sua empresa beneficia a redução da pegada de CO<sub>2</sub> do projeto no total?
- Como sua empresa dá aos seus clientes apoio na escolha das opções mais sustentáveis?
- Sua empresa tem propostas de produtos alternativos para responder à Solicitação de Proposta (RFP) e que podem reduzir as emissões de CO<sub>2</sub> do sistema total ao longo de vida útil desse sistema?
- Quais são as ambições da sua empresa em relação à inovação em produtos verdes no futuro?

### Produtos circulares

#### Requisitos mínimos

- Sua empresa tem uma meta de uso de materiais reciclados ou biodegradáveis?
- Sua empresa possui um processo de reciclagem de produtos?
- Sua empresa fornece instruções de reciclagem dos produtos?

#### Requisitos opcionais

- O que sua empresa faz para possibilitar o reaproveitamento de materiais?
- Como sua empresa contribui para a economia circular?
- Que porcentagem de plástico nos produtos da sua empresa é plástico renovável à base de carbono (plástico reciclado, plástico biodegradável e plástico à base de CO ou CO<sub>2</sub>)?
- Que porcentagem dos produtos da sua empresa é de materiais reciclados?
- Como sua empresa maximiza o uso de materiais recicláveis?



## Materiais perigosos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa pode demonstrar que pelo menos 90% dos seus produtos não contêm Cloreto de Polivinila (PVC)?
- Sua empresa pode fornecer produtos 100% livres de retardadores de chama bromados (BFR) e retardadores de chama clorados (CFR)?
- Sua empresa registra produtos no banco de dados SCIP da European Chemical Agency (ECHA)? Em caso afirmativo, forneça os números de registro no SCIP.

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa limita ou minimiza o uso de materiais perigosos, como PVC, BFR e CFR?
- A sua empresa tem uma lista de todos os materiais perigosos que foram eliminados dos produtos da sua empresa nos últimos cinco anos?

## Embalagem

### Requisitos mínimos

- Sua empresa tem metas sustentáveis para embalagens?
- As embalagens de papel da sua empresa vêm de florestas sustentáveis certificadas?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa reduz o impacto e o uso de materiais em embalagens?
- Qual porcentagem das embalagens de sua empresa é feita com materiais reciclados ou renováveis?
- Sua empresa inova nas embalagens?



## Sustentabilidade

# Consumo sustentável

**Consumo sustentável** é o impacto ambiental, ético, social e econômico dos produtos e serviços em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU no uso pretendido deles.

### Por que o consumo sustentável é importante em compras

Os esforços de sustentabilidade não devem ser considerados apenas durante a produção do produto, como também durante toda a sua vida útil. Como empresa, você pode almejar atingir metas de não gerar lixo de produtos eletrônicos e reduzir o consumo de energia quando os produtos estiverem instalados. "Consumo sustentável" inclui o impacto no ambiente que os produtos e serviços têm durante a utilização. Pode incluir também qualidade do ar, paisagens, solo, água, impacto climático e a proteção da privacidade individual e dos direitos humanos. O compromisso com as regras ambientais do mercado ajuda na criação de produtos e processos mais eficientes e inovadores no que tange reutilização e reciclagem.

## Requisitos

### Produtos à prova de transformações futuras

#### Requisitos mínimos

- Sua empresa fornece atualizações para produtos adquiridos dentro de um período mínimo de cinco anos?
- Sua empresa oferece treinamento sobre como cuidar melhor dos seus produtos?

#### Requisitos opcionais

- Como os produtos da sua empresa contribuem para a flexibilidade de longo prazo do sistema e a adaptação para atender a propósitos futuros?
- Como sua empresa garante que os produtos adquiridos continuem funcionando por no mínimo cinco anos?

### Pegada de CO<sub>2</sub> decorrente do uso do produto

#### Requisitos mínimos

- A sua empresa indica o consumo de energia nos seus produtos?

#### Requisitos opcionais

- Como você faz com que os produtos da sua empresa sejam projetados para minimizar os custos operacionais?
- Como a sua empresa minimiza o consumo de energia das soluções implantadas?



## Substituição e manutenção de produtos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa possui uma política de devolução de produtos?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa gerencia produtos descontinuados?
- Como sua empresa lida com produtos defeituosos?
- O que sua empresa faz para conservar seus produtos durante toda a vida útil deles?

## Proteção de dados e privacidade

### Requisitos mínimos

- Sua empresa armazena os dados coletados pelos seus produtos em conformidade com a lei?
- Sua empresa possui certificado ISO 27001 ou algo similar?
- Sua empresa possui um aviso de privacidade?

### Requisitos opcionais

- Quais escolhas éticas sua empresa faz que influenciam o design, a aplicação, a implantação e o uso do sistema dos produtos?
- Como sua empresa conscientiza os usuários sobre como proteger a privacidade das informações armazenadas em seus produtos?

Confira mais perguntas sobre proteção de dados e privacidade na área de valor **Segurança cibernética** em "Conformidade"



# Nas compras, concentre-se no valor: Segurança Cibernética





## Segurança cibernética

As práticas de segurança cibernética incluem processos de prevenção de danos e restauração de computadores, sistemas e serviços de comunicações eletrônicas, comunicações eletrônicas e cabeadas e informações armazenadas. Essa proteção dos sistemas e serviços computadorizados garante a disponibilidade, integridade, segurança, autenticação, confidencialidade e o não repúdio deles.

A proteção dos dispositivos e soluções deve ser adaptada para se alinhar com suas políticas de segurança durante o ciclo de vida do produto.

### Por que a segurança cibernética é importante na hora da compra

Sua empresa é única, assim como os riscos e ameaças que ela enfrenta. Você tem políticas, requisitos e padrões que devem ser atendidos para adicionar dispositivos, software ou soluções à rede. Seus fornecedores devem prover evidências e documentação de que o produto ou solução pode ser configurado de acordo com seus requisitos exclusivos de segurança cibernética, mantendo assim as suas informações seguras.

### A segurança cibernética aplicada a compras é agrupada nas seguintes categorias:

- ▶ Gestão de ciclo de vida
- ▶ Gerenciamento de vulnerabilidades
- ▶ Educação e treinamento
- ▶ Conformidade
- ▶ Proteção de dados e privacidade
- ▶ Cadeia de suprimentos segura



## Segurança cibernética

# Gestão de ciclo de vida

**Gerenciamento do ciclo de vida** é a abordagem de segurança cibernética aplicada a um produto durante sua vida útil. Normalmente, esse processo começa com uma base segura para o desenvolvimento de hardware e software. Depois vêm as seguintes fases: desenvolvimento, produção, distribuição, implementação, em funcionamento e descontinuação.

### Por que o gerenciamento do ciclo de vida é importante para compras

A essência da segurança cibernética está no gerenciamento de riscos ao longo do tempo. Os riscos de segurança cibernética existem em todas as etapas do ciclo de vida de um dispositivo, desde a produção até a descontinuação. Se negligenciados, esses riscos podem ameaçar a integridade dos produtos e serviços, resultando em perda de dados confidenciais, o que pode levar a interrupções operacionais. O custo pode ser enorme para você como cliente. Um fornecedor confiável deve levar em consideração esses riscos de segurança cibernética em cada etapa do processo. Um fornecedor deve ter medidas de segurança capazes de reduzir esses riscos antes que o produto chegue ao cliente. Além de dar orientações, o fornecedor deve disponibilizar ferramentas e serviços enquanto o produto estiver em serviço.

### Fases do gerenciamento do ciclo de vida

**Desenvolvimento do produto** – A primeira fase da jornada do produto estabelece uma base segura sobre a qual a solução é construída. É importante incluir a segurança cibernética durante essa fase, porque é difícil aplicá-la depois que o produto entra na fase de produção.

**Produção** – As medidas de segurança que um fornecedor adota para garantir a segurança são fundamentais para o desenvolvimento do produto. Isso é importante porque pode ser difícil adicionar proteção via segurança cibernética a um produto depois que ele já foi criado.

**Distribuição** – São as medidas de segurança que um fornecedor implanta para garantir uma distribuição segura e protegida.

**Implementação** – É a forma como o instalador contratado adapta o produto às suas políticas específicas de segurança cibernética e requisitos de segurança de rede.

**Em funcionamento** – São as ferramentas e o suporte associados a patches de segurança cibernética durante o uso do produto e aos recursos compatíveis que podem garantir a integridade do firmware do produto e dos dados que o dispositivo produz.

**Descontinuação** – É o encerramento da atualização dos dados; isso inclui as Informações Pessoais Identificáveis (PII) e a configuração no final do ciclo de vida do produto, garantindo que não haja risco de segurança.





## Requisitos

*Observação para aqueles que estão enviando respostas aos requisitos (possíveis fornecedores) – Se sua resposta for afirmativa, forneça provas, números, relatórios ou link(s) correspondente(s).*

### Requisitos mínimos

- Sua empresa tem um guia de fortalecimento da segurança com orientações sobre como implantar e operar produtos de maneira segura?
- Sua empresa possui ferramentas para integrar e gerenciar produtos de forma ciberneticamente segura no ambiente/rede do cliente?

### Requisitos opcionais

- Sua empresa tem um modelo de desenvolvimento de software que documenta os processos e ferramentas responsáveis por tornar a segurança um foco principal do desenvolvimento de software?
- Como sua empresa identifica, testa e destaca vulnerabilidades no desenvolvimento de produtos?
- Como sua empresa atualiza e melhora o firmware (software para hardware) em termos de segurança cibernética e estabilidade?
- Como sua empresa gerencia contas de usuário nos produtos?
- Como sua empresa manuseia informações de identificação pessoal (PII), configurações e dados confidenciais ao desativar produtos?



## Segurança cibernética

# Gerenciamento de vulnerabilidades

A **gestão de vulnerabilidades** é o processo de identificar, avaliar e relatar vulnerabilidades de segurança nos sistemas e no software que é executado neles. Vulnerabilidades são pontos fracos no software ou hardware que podem permitir que invasores comprometam o produto.

### Por que o gerenciamento de vulnerabilidades é importante para compras

O gerenciamento de vulnerabilidades desempenha um papel essencial na redução da superfície de ataque ou na redução das oportunidades para invasores obterem acesso à rede, dispositivos ou dados. Durante a compra, é importante entender o gerenciamento de vulnerabilidade e as políticas de um fornecedor disponíveis relacionados aos produtos e soluções. Outras boas práticas de um fornecedor a serem consideradas: como os avisos de vulnerabilidade serão comunicados a você, o cliente? E como você saberá quais ferramentas estão disponíveis para manter o software atualizado? Além disso, é importante saber qual suporte (técnico, de engenharia ou para sistemas operacionais) estará disponível se houver um problema com um patch ou uma atualização de software. Também é importante que o fabricante, o instalador e o cliente identifiquem e cheguem a uma definição clara das responsabilidades de gerenciamento de vulnerabilidade.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa conta com uma política de vulnerabilidade?
- Sua empresa testa e verifica o software/firmware antes do lançamento?
- Sua empresa fornece um software ou uma plataforma para atualização de firmwares/software de produtos quando vulnerabilidades são encontradas?
- Sua empresa tem a capacidade de emitir o Common Vulnerability Exposure (CVE), incluindo uma pontuação Common Vulnerability Scoring System (CVSS) para permitir que o usuário entenda a gravidade da vulnerabilidade?

### Requisitos opcionais

- Com que rapidez sua empresa lança correções de software?
- Como é o suporte técnico da sua empresa?
- O suporte técnico é fornecido por você ou por terceiros?
- Como sua empresa identifica, testa e destaca vulnerabilidades?



Segurança cibernética

# Educação e treinamento

Educação e treinamento são o compartilhamento de conhecimento sobre segurança cibernética do fornecedor para você, o cliente.

**Por que a educação e o treinamento em segurança cibernética são importantes em compras**

A maioria dos ataques cibernéticos bem-sucedidos se deve a configurações incorretas do sistema e erro humano. Esses problemas e riscos podem ser minimizados por meio de educação e treinamento. O processo de educação e treinamento deve ser um requisito para todas as partes envolvidas na aquisição de um produto, solução ou implementação técnica.

O compartilhamento de conhecimento contribui para um nível mais alto de segurança cibernética e um futuro cibernético resiliente. Como cliente, você pode incentivar os fornecedores a aumentar seus esforços de compartilhamento de conhecimento, treinamento profissional e desenvolvimento de habilidades e a estimular a conscientização sobre a importância disso tudo.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa oferece treinamento de segurança cibernética para todos os funcionários?
- Sua empresa oferece algum tipo de treinamento online ou presencial relacionado à configuração de produtos?
- Sua empresa oferece algum treinamento de segurança cibernética, implantação de certificados etc. online ou presencial aplicado aos seus produtos?

### Requisitos opcionais

- Sua empresa é capaz de fornecer treinamento personalizado de segurança cibernética (pago ou gratuito) com base na rede e no ambiente de políticas do parceiro comprador?
- O que está incluído no treinamento de segurança cibernética da sua empresa destinado aos seus clientes?



## Segurança cibernética

# Conformidade

**Conformidade** no contexto da segurança cibernética, inclui estar em conformidade com vários controles (como de autoridades reguladoras, leis ou grupos do setor) para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

### Por que conformidade é importante para compras

Estar em conformidade e alinhado às certificações e estruturas necessárias garante um nível básico de maturidade de segurança cibernética em toda a cadeia de valor. Inclui metas e o cumprimento de metas, certificações, conformidades e padrões baseados em requisitos locais, regionais e internacionais. A governança interna deve exceder o que os requisitos mínimos das regulamentações exigem.

Como cliente, você quer ter certeza de que seu parceiro fornecedor pode oferecer evidências de maturidade em segurança cibernética. Você precisa entender os possíveis riscos que está aceitando fazendo negócios com eles. Um fornecedor que realiza a devida investigação e tem certificações ou credenciais auditadas por terceiros pode ajudar você a fazer uma avaliação de risco.

Manter a conformidade requer monitoramento e vigilância contínuos, pois regulamentações e leis podem surgir ou mudar. Isso é especialmente importante, pois as leis de conformidade locais e internacionais podem diferir muito de acordo com a localização geográfica.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa possui certificação ISO 27001 ou algo similar?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa segue os padrões e as melhores práticas do setor?
- Na América do Norte  
Como sua empresa garante que os dados federais tenham proteção consistente e de alto nível?
- Sua empresa realiza auditorias de segurança?



Segurança cibernética

# Proteção de dados e privacidade

**Proteção de dados e privacidade** no contexto da segurança cibernética remete à proteção de informações e dados do cliente, ou Informações Pessoais Identificáveis (PII), durante o uso de produtos e soluções de um fornecedor. Diz respeito ao uso e armazenamento de suas informações e das informações do cliente na solução de segurança. Por exemplo, material em vídeo de câmeras de monitoramento.

## Por que a privacidade é importante na hora da compra

À medida que mais e mais informações pessoais são processadas ou armazenadas, a proteção online da privacidade depende cada vez mais da implementação eficaz da segurança cibernética. As organizações devem proteger os dados do cliente tanto quando estão em processamento quanto depois de armazenados. Seus dados precisam estar protegidos para a privacidade de seus clientes ser garantida.

A ampliação da coleta de dados organizacionais e a crescente ameaça de ataques cibernéticos e violações de dados faz o mercado exigir requisitos mais rigorosos no gerenciamento da segurança da informação. É essencial que você saiba que seu fornecedor protege suas informações. Portanto, é importante que o fornecedor escolhido tenha uma política de segurança de dados bem definida. Quando dominam esse gerenciamento da segurança da informação, os fornecedores garantem que suas informações permaneçam seguras.

Assuntos como confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações protegidas no ciclo de vida do sistema podem ser avaliados com base, em parte, na Gestão de Segurança da Informação e em políticas de privacidade de dados. Com isso, os fornecedores são incentivados a implementar uma maneira mais eficiente de proteger os dados de pessoas não autorizadas.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa está em conformidade com as leis de privacidade de dados, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa contribui para aumentar a conscientização sobre privacidade?
- Que medidas técnicas e organizacionais foram implementadas para proteger dados pessoais?
- Quais recursos relacionados à privacidade estão nos produtos de vídeo da sua empresa?

Confira mais perguntas sobre proteção de dados e privacidade na área de valor **Sustentabilidade** em "Consumo sustentável".



## Segurança cibernética

# Cadeia de suprimentos segura

Uma cadeia de suprimentos segura mitiga os riscos da cadeia de suprimentos e dos sistemas de logística do fornecedor. Isso inclui segurança física para produtos (hardware) e segurança cibernética para software e serviços.

### Por que uma cadeia de suprimentos segura é importante para compras

Como cliente, você está exposto a riscos da cadeia de suprimentos e ataques cibernéticos vindo de qualquer fornecedor com o qual você faz negócios. Os ataques cibernéticos sobre a cadeia de suprimentos aumentaram drasticamente nos últimos anos. Cada empresa com a qual seu fornecedor adquire componentes, hardware ou software aumenta a superfície de ataque que você precisa proteger. Mapear e avaliar os processos da cadeia de suprimentos de produtos de cada fornecedor é algo valioso a se fazer.

As cadeias de suprimentos são redes globais cada vez mais complexas que se conectam a muitos parceiros terceirizados que precisam de acesso a dados. Fornecedores experientes e conscientes pedem transparência nessas cadeias de suprimentos e querem saber como os produtos e serviços que adquirem ou suportam são transportados.

Muitas vezes, é necessário que exista uma estreita colaboração entre parceiros, empresas, fornecedores e revendedores. Redes e sistemas podem se tornar interconectados e dados confidenciais podem ser compartilhados. Isso significa que uma falha de segurança dentro de uma só organização pode afetar

muitas outras. Portanto, lutar por uma cadeia de suprimentos segura resulta em um impacto substancial na manutenção da segurança cibernética. Com isso, há estímulos para os potenciais parceiros trabalharem rumo a uma circulação de mercadorias mais segura e eficiente, que possa se recuperar rapidamente de impactos negativos.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

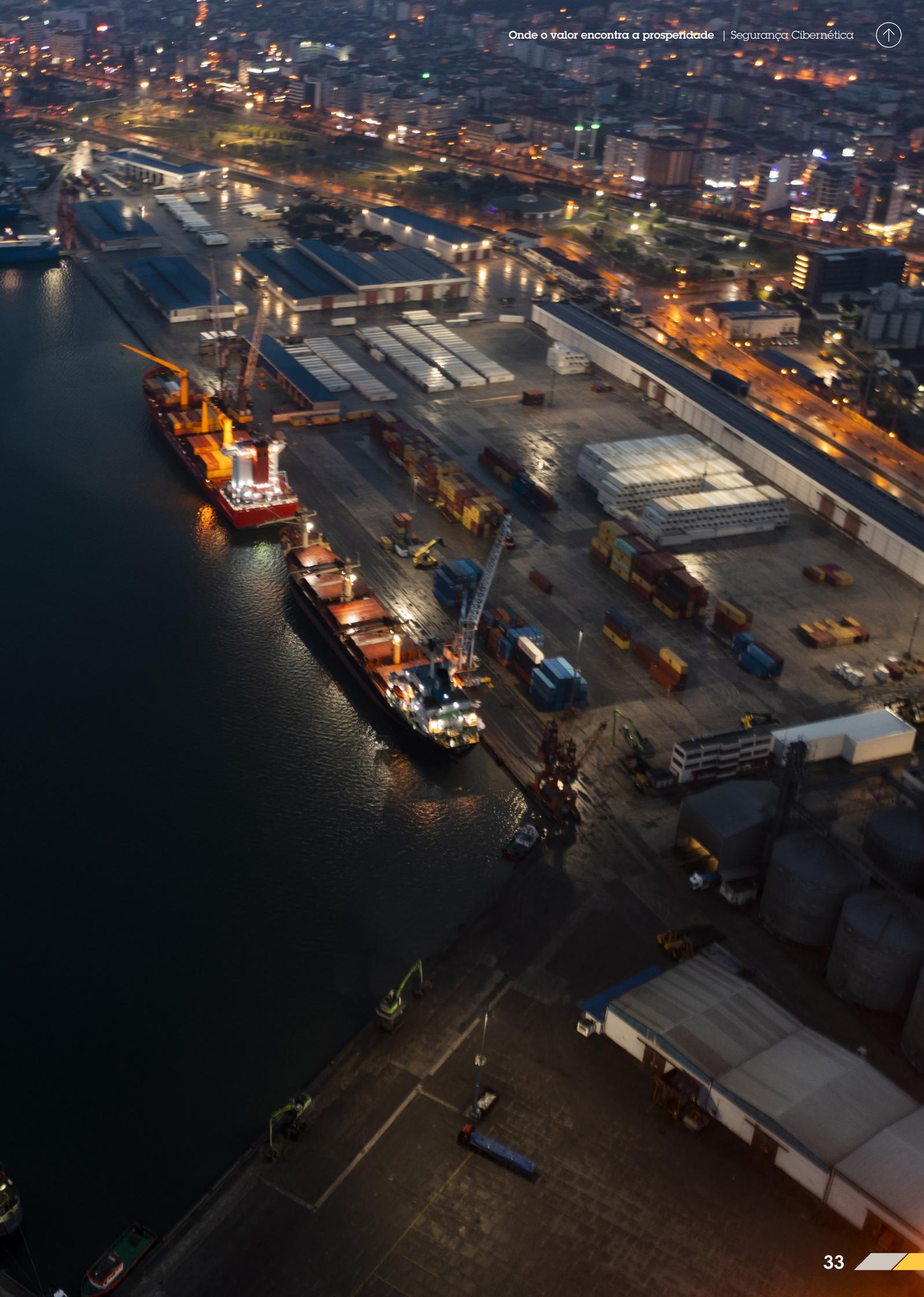
- Sua empresa possui informações detalhadas/documentadas sobre onde (país de origem) os componentes são desenvolvidos e produzidos?

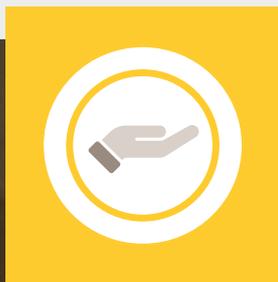
### Requisitos opcionais

- Como sua empresa monta cadeias de suprimentos seguras para o trabalho com parceiros?
- Como sua empresa seleciona um fornecedor (de componentes)?
- Como sua empresa garante que seus fornecedores atendam aos requisitos de segurança?
- Você realiza auditorias de segurança na sua empresa?

### Na América do Norte

- Você tem produtos que podem atender aos requisitos FIPS 140-2 para clientes federais?





# Foco no valor da compra: **Atendimento ao cliente**





## Atendimento ao cliente

O Serviço de atendimento ao cliente incorpora o suporte e o atendimento oferecido a você, cliente, durante a compra e o uso dos produtos e serviços do seu fornecedor.

### Por que o serviço de atendimento ao cliente é importante para compras

Hoje, com uma oferta tão ampla de bens e serviços, os clientes podem, mais do que nunca, fazer exigências. Você tem mais poder como cliente, além de maiores expectativas e o desejo de que seus fornecedores respondam rapidamente às suas necessidades. É importante que os fornecedores entendam suas necessidades e preocupações e que façam um esforço a mais para entender claramente seus desafios específicos.

Essa compreensão não apenas se estende além das suas necessidades iniciais no processo de compras, como também à oferta de suporte contínuo durante o ciclo de vida dos produtos do seu fornecedor. Os fornecedores escolhidos por você não devem ser apenas capazes de fornecer competência e ideias na resolução de perguntas e resolução de problemas, como também agregando valor proativamente aos seus sistemas.

São aspectos que, além das características do produto, agregam valor. A inclusão dos serviços ao cliente à sua compra pode ser o início de uma colaboração proativa.

### O valor dos serviços ao cliente nas compras é agrupado nas seguintes categorias:

- ▶ Suporte pré-venda
- ▶ Suporte pós-venda
- ▶ Reparos, substituição e garantia
- ▶ Serviços personalizados ao cliente



## Atendimento ao cliente

# Suporte pré-venda

O **suporte pré-venda** representa a ajuda de um fornecedor para você, o cliente, durante a compra de produtos. Essa etapa consiste no fornecedor compartilhando conhecimento com você, orientando e educando você assim como incluindo você no processo criativo de resolução de problemas. O foco da etapa está no cliente e na solução, não no produto. Trata-se de ajudar você na compra da solução certa para o seu desafio específico.

### Por que o suporte pré-venda é importante para compras

Como comprador, você fica diante de um oceano de produtos. Como escolher os produtos certos e evitar ficar limitado aos produtos que você já tem? Buscando suporte e ajuda durante a compra de produtos e serviços, você aumenta a chance de ter um sistema robusto e relevante por muitos anos.

A decisão de compra não se trata apenas de comparar preços e características. É preciso também ser convidado a saber como possíveis fornecedores tratam dados e questões de privacidade ou contribuem para as metas de sustentabilidade da sua empresa.

É importante que seu fornecedor possa atuar como um consultor confiável. Você precisa poder debater possíveis soluções junto com todos, discutir ideias e prestar atenção aos detalhes ao escolher a solução perfeita para você.

Os requisitos escritos na coluna da direita relacionados ao suporte pré-venda permitem que você selecione parceiros que fornecem ajuda ativamente na escolha do produto e no design do sistema.

## Requisitos

*Observação para aqueles enviando respostas aos requisitos (possíveis fornecedores) – Se sua resposta for afirmativa, forneça provas, números, relatórios ou link(s) correspondente(s).*

### Requisitos mínimos

- Sua empresa possui uma equipe de suporte pré-venda?
- Sua empresa oferece cobertura global no seu suporte pré-venda?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa ajuda possíveis clientes a entender como seu produto ou serviço melhorará o fluxo de trabalho da empresa e como a solução será implementada?
- Como sua empresa garante o funcionamento bem-sucedido de uma venda? Como ela gerencia as necessidades do cliente ao longo do relacionamento contínuo?
- Como sua empresa define "serviço proativo"?



Atendimento ao cliente

# Suporte pós-venda

O suporte pós-venda remete ao fornecedor que proporciona a você, cliente, o melhor suporte técnico possível ao usar os produtos adquiridos. "Suporte técnico" é um conjunto composto por materiais escritos, bate-papo online e suporte por telefone, todos disponíveis onde você estiver, sempre que precisar.

## Por que o suporte pós-venda é importante para compras

Você deve garantir que seus fornecedores ofereçam suporte técnico direto após a compra de seus produtos. A assistência pós-venda para o uso correto e eficiente de um produto não é a única tática a ser utilizada: o suporte técnico deve ajudar a resolver tais problemas da maneira mais rápida e econômica.

O ideal é o suporte que você recebe dos seus fornecedores ser tão bom quanto a presença de um consultor ao seu lado e ensinando exatamente o que fazer. Os fornecedores comprometidos com o suporte contínuo ajudam a minimizar tempo de inatividade e problemas. O suporte pós-venda do seu fornecedor deve ser facilmente acessível e demonstrar alto nível de conhecimento técnico.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa oferece suporte técnico especializado aos clientes após a compra dos seus produtos?
- Os clientes podem entrar em contato diretamente com sua empresa para tirar dúvidas após uma compra?
- Sua empresa tem suporte com cobertura global?
- Sua empresa oferece suporte nos idiomas locais?

### Requisitos opcionais

- Como sua empresa oferece suporte relacionado ao uso dos seus produtos aos seus clientes?
- Como sua empresa oferece suporte na atualização de sistemas aos seus clientes?
- Como sua empresa garante que os produtos adquiridos continuem atualizados e em conformidade pelo maior tempo possível?
- Como sua empresa mantém o relacionamento com seus clientes?
- Quais são os objetivos da sua empresa no que tange seu serviço pós-venda?
- Como sua empresa gerencia o feedback dos clientes?



## Atendimento ao cliente

# Reparos, substituição e garantia

**Reparos, substituição e garantia** são as ofertas do suporte pós-venda do fornecedor relativas ao reparo ou substituição de produtos defeituosos em conformidade com a política de garantia assinada com você, o cliente. É a garantia de segurança e benefícios, além de reparo e reutilização, para os seus produtos.

### Por que reparo, substituição e garantia são importantes para compras

Durante a compra de produtos, não se dá importância apenas à maneira como um fornecedor ajuda você a comprá-los, mas também à maneira como eles podem ser reparados ou substituídos. Com a inclusão dos requisitos de reparo, substituição e garantia na compra, você garante a continuidade das suas atividades comerciais.

Para garantir que seu produto esteja funcionando e se comportando conforme pretendido, devem ser oferecidas diretrizes claras de funcionamento do produto ou serviço. Além disso, deve ser fácil criar um caso de suporte quando seus produtos precisarem de reparo ou substituição. Seu fornecedor deve oferecer um processo eficiente e transparente para devoluções, minimizando impactos negativos na sua empresa.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa oferece garantia para o produto de hardware de no mínimo cinco anos?
- Sua empresa oferece a possibilidade de ser contatada diretamente para fornecer autorização de devolução de material (RMA)?

### Requisitos opcionais

- O que está incluído na oferta de garantia da sua empresa?
- Como sua empresa gerencia a autorização para a devolução de mercadorias?
- Como sua empresa tenta prevenir e minimizar o tempo de inatividade para o cliente?



Atendimento ao cliente

# Serviços personalizados ao cliente

Os serviços personalizados ao cliente consistem no fornecimento de serviços personalizados baseados nas necessidades e desejos específicos seus e do seu cliente. Os serviços personalizados ao cliente não estão relacionados à venda de produtos, mas sim de soluções que atendam às necessidades. O objetivo é fornecer soluções úteis para enfrentar desafios que não podem ser enfrentados usando soluções padrão.

## Por que os serviços personalizados ao cliente são importantes para compras

Os serviços personalizados ao cliente agregam valor e ajudam você a sanar suas necessidades exclusivas e maximizar o desempenho do seu sistema com serviços, soluções e treinamento que fogem do padrão. Com os serviços personalizados, os parceiros fornecedores podem atender você de forma personalizada.

## Requisitos

### Requisitos mínimos

- Sua empresa oferece soluções de software personalizadas?
- Sua empresa oferece treinamento personalizado?
- Sua empresa oferece serviços personalizados?

### Requisitos opcionais

- Como você fornece serviços personalizados ao cliente?
- Forneça exemplos de serviços personalizados oferecidos anteriormente.



# 3



# Métodos de avaliação – Como você quantifica o valor?

---

Explicamos e descrevemos as principais etapas dos métodos de avaliação de suas necessidades baseados em valor.



# Avaliação Aproximação e quantificação de valor

Embora existam muitas razões para usar o método de compras baseadas no melhor valor em vez de uma abordagem baseada apenas no custo mais baixo, pensar apenas no custo tem um benefício: a facilidade de comparar propostas simplesmente selecionando aquela que oferece o menor preço. No entanto, existem maneiras fáceis e práticas de avaliar os critérios baseados em valor que permitem a comparação de custos de propostas. Este manual detalhará dois métodos: preço fictício e porcentagem. Primeiramente, porém, vamos analisar mais de perto e comparar as abordagens de avaliação baseada em valor x baseada no custo mais baixo.



## Abordagem de avaliação – Compra baseada no custo mais baixo ou no valor?

O objetivo principal ao usar qualquer abordagem de avaliação é obter o melhor valor pelo seu investimento. Uma abordagem avaliativa é uma forma estruturada de obter as propostas de maior qualidade que atendam às suas necessidades específicas. Portanto, é importante identificar o que é mais valioso para você e selecionar a abordagem mais adequada. Não importa se você escolhe a abordagem baseada no melhor valor ou no custo mais baixo: sempre há uma compensação entre preço e componentes qualitativos. A qualidade pode se aplicar a diferentes temas ou categorias, dependendo de seus objetivos. O impacto que o preço e a qualidade têm é algo que você precisa decidir com base no seu conhecimento sobre serviços ou bens específicos e nos objetivos que deseja alcançar com a compra. Os sistemas de segurança digital conectados modernos precisam ser totalmente confiáveis e fornecer funcionamento seguro e sustentável 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano, durante um ciclo de vida de longo prazo. Portanto, a qualidade é algo fundamental para a sua compra. Focar-se apenas no preço faz com que a qualidade seja ignorada.

### Uma comparação geral – compra baseada no preço mais baixo x baseada no valor

- **Compra baseada no preço mais baixo:** São critérios baseados apenas no custo, que não levam em consideração a qualidade. Este método implica que o produto ou serviço com o menor preço levará a uma maior satisfação do cliente.
- **Compra baseada na relação entre melhor preço e qualidade:** uma compensação entre preço e qualidade na qual você escolhe os valores na sua avaliação. Com a inclusão das áreas de valor, você atinge os níveis de qualidade desejados adaptados às suas próprias metas ou objetivos, em vez de nas especificações técnicas detalhadas que os bens ou serviços devem satisfazer. Esse método também permite que os fornecedores mostrem melhor sua experiência no cumprimento das metas ou objetivos informados.

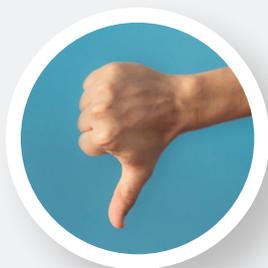


## Como obter mais valor pelo seu dinheiro?

### Menor preço

O primeiro método de avaliação é baseado apenas no preço mais baixo. Com esse método, 100% da pontuação do participante da licitação é definida pelo preço. Os participantes não podem obter pontos por áreas de valor qualitativas.

Esse método é mais adequado quando você sabe exatamente qual sistema ou produto você precisa e já definiu todas as especificações do projeto. Além disso, os participantes que atuam no mercado precisam ser uniformes o suficiente para que todos os lances ofereçam produtos semelhantes e sejam competitivos apenas no preço. Um resultado desse método é fazer com que participantes não fiquem suficientemente inclinados a investigar e explorar os desafios do cliente que está fazendo a compra para encontrar soluções inovadoras. A realidade é que o mercado moderno de segurança e IoT não é um mercado homogêneo. Na verdade, esses segmentos estão cheios de inovações e marcas. Alguns têm profundo conhecimento no que tange o conhecimento dos desafios, necessidades e objetivos do cliente. Portanto, o método baseado no preço mais baixo não resultará no valor total do seu investimento.



### Melhor relação preço/qualidade

O segundo método de avaliação é baseado na relação entre preço mais baixo e qualidade. Esse método permite obter fornecedores com base em mais do que apenas o preço mais baixo. Nesse método de avaliação, os participantes da licitação também são pontuados de acordo com critérios de qualidade (além do preço). A relação entre o preço mais baixo e a qualidade dá aos participantes mais liberdade para oferecer a melhor solução para a compra e permite que os possíveis compradores possam aproveitar melhor a experiência e criatividade de um participante.

#### Avaliação da qualidade

Esse componente de qualidade representa uma ou mais áreas que são de alto valor para você como comprador. Exemplo de tais áreas podem ser: sustentabilidade, segurança cibernética e serviços ao cliente. Você precisa descrever por que suas áreas escolhidas são importantes, definir seus requisitos específicos e a forma como você as pontuará.

#### Defina como a relação entre preço mais baixo/qualidade é calculada

O que você está procurando e como você quer a resposta aos requisitos qualitativos deve ficar claro para os participantes. O mesmo precisa acontecer com a forma como respostas são avaliadas. Também deve ficar claro para todos os anunciantes a forma como o componente "qualidade" será pontuado em comparação com o componente "preço". Isso pode ser feito de várias maneiras, mas descrevemos as etapas essenciais que podem funcionar para diferentes estilos de compra.



## Etapa 1: Pesando preço versus áreas de valor qualitativo

		Preço	Áreas de valor qualitativo		
			Sustentabilidade	Segurança cibernética	Atendimento ao cliente
Peso	40%	60%			
		30%	20%	10%	

Neste exemplo, a relação entre os componentes "preço" e "qualidade" é expressa como porcentagens. Um total de 100% é dividido em dois valores percentuais: preço e qualidade. É possível pesá-los igualmente ou dar ao componente que você valoriza mais uma porcentagem mais alta. A maneira mais comum de dividir o total é: 40% para o preço e 60% para a qualidade. Isso mostra que a qualidade é mais valorizada que o preço. O componente "qualidade" pode ser dividido em ainda mais áreas de valor diferentes.

Por exemplo, 30% para sustentabilidade, 20% para segurança cibernética e 10% para serviços ao cliente. Uma distribuição uniforme implica uma importância igual para cada aspecto. Uma diferença nas porcentagens implica que uma ou mais áreas são mais importantes para você do que outras. Neste exemplo, a sustentabilidade é mais importante, seguida pela segurança cibernética e, depois, pelos serviços ao cliente. Por fim, para referência, uma licitação baseada no preço mais baixo colocaria um peso de 100% no preço e de 0% na qualidade.

## Etapa 2: definição do valor das áreas de valor qualitativo

Este exemplo expressa o valor das diferentes áreas como valores monetários específicos, algo que os participantes podem obter como o desconto **máximo** fictício na avaliação feita durante a licitação. Ao usar o exemplo

das três áreas de valor (sustentabilidade, segurança cibernética, serviços ao cliente) novamente, o cálculo de cada participante da licitação pode ficar assim:

		Preço	Áreas de valor qualitativo		
			Sustentabilidade	Segurança cibernética	Atendimento ao cliente
Peso	Oferecimento de preço em uma moeda predeterminada (p. €, \$)	Desconto máximo fictício total (expresso em \$ e outros valores)			
		Desconto máximo fictício para um critério (em \$ e outros valores)	Desconto máximo fictício para um critério (em \$ e outros valores)	Desconto máximo fictício para um critério (em \$ e outros valores)	
	<b>Exemplo</b>	300.000	200.000	100.000	

Observação: os números usados são apenas exemplos e dependem do tamanho da proposta e de muitos outros fatores.



## Etapa 3: avaliação de respostas sobre requisitos mínimos e opcionais

### Requisitos mínimos

Os requisitos mínimos são usados para descrever o mínimo absoluto que um participante deve ser capaz de cumprir para continuar participando da licitação. Esses requisitos geralmente podem ser respondidos com um "sim" ou um "não". Na maioria das vezes, a proposta é considerada inválida se o licitante não puder cumpri-la e, portanto, nenhum outro método de cálculo é exigido.

### Requisitos opcionais

Os requisitos opcionais são usados para permitir que os participantes formulem respostas mais ricas e informativas. A qualidade dessas respostas determina a pontuação dos participantes em relação aos requisitos. Os requisitos opcionais permitem que os participantes da licitação se concentrem em seus desafios e usem seus conhecimentos para oferecer a solução mais adequada, mostrando o valor agregado do produto/serviço. Os participantes da licitação podem também apresentar soluções inovadoras. Portanto, a qualidade das respostas da licitação precisa ser pontuada e calculada também na avaliação.



## Respostas à pontuação na licitação

A pontuação, ou classificação, pode ser expressa de várias maneiras, como:

Pontuação/classificação		
Excelente	100%	10 pontos
Bom	75%	7 pontos
Média	50%	5 pontos
Abaixo da média	25%	2 pontos
Insuficiente	0%	0 pontos



Neste exemplo, a pontuação de cada área de qualidade é expressa como porcentagens baseadas em quão bem os participantes foram pontuados na área em questão. Por exemplo, se um participante puder fornecer um alto nível de satisfação em uma área específica, ele recebe 100% em termos de valor monetário. Como alternativa, se o participante puder

responder oferecendo apenas um atendimento mínimo (ou nenhum), ele não receberá o desconto fictício para essa área em particular.

Cada critério recebe seu próprio valor monetário, indicando a importância de você valorizá-lo. Nesta tabela, temos um exemplo:

Critérios	Valor monetário	Pontuações	Desconto fictício
Sustentabilidade	300.000	100%	300.000
Segurança cibernética	200.000	75%	150.000
Atendimento ao cliente	100.000	50%	50.000

Para concluir o exposto, o participante da licitação recebe um desconto fictício de 500.000 (300.000 + 150.000 + 50.000) no preço da licitação graças às pontuações recebidas nos critérios de qualidade.

*Aviso: essas porcentagens e valores são apenas exemplos.*

**Preço da licitação = Preço - (Pontuação por sustentabilidade \* 300.000 + Pontuação por segurança Cibernética \* 200.000 + Pontuação pelos serviços ao cliente \* 100.000)**

## Resumo

Os métodos de avaliação formal e informal estão disponíveis, dependendo de fatores como sua localização, as estruturas legais sob as quais você opera

e se a compra é pública ou privada. Em geral, porém, as principais etapas descritas compreendem os princípios de como quantificar o valor em relação ao preço.









# Sobre a Axis Communications

A Axis viabiliza um mundo mais inteligente e seguro, criando soluções que melhoram a segurança e o desempenho empresarial. Como uma empresa de tecnologia em rede e líder do setor, a Axis oferece soluções para sistemas de videomonitoramento, controle de acesso, interfone e áudio. Esses sistemas são aprimorados por meio de aplicativos de análise inteligentes e apoiados por treinamentos de alta qualidade.

A Axis conta com cerca de 4.000 funcionários dedicados, em mais de 50 países, e colabora com parceiros de tecnologia e integração de sistemas em todo o mundo para oferecer soluções aos clientes. A Axis foi fundada em 1984 e está sediada em Lund, na Suécia.