

POP 070	PROCESSO DO DEPARTAMENTO COMERCIAL	 
Revisão: 02	Emissão: 19/03/2025	Página 1 de 7

1. OBJETIVO

1.1. Geral

Garantir a eficácia no gerenciamento da área Comercial prospectando novos clientes com o objetivo de realizar vendas, ouvir reclamações, sugestões e sanar dúvidas. Assim oferecendo uma experiência que garanta não somente a atração, mas a fidelização também.

1.2. Específico

Este procedimento tem como objetivo a padronização da sistemática das atividades realizadas pelo setor Comercial visando garantir que os negócios a serem fechados com os clientes estão adequadamente definidos, analisados e documentados, garantindo também uma comunicação entre o cliente para a resolução de problemas e dúvidas, assim oferecendo um excelente atendimento.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se ao setor Comercial.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não Aplicável.

4. DEFINIÇÕES

Não Aplicável.

POP 070	PROCESSO DO DEPARTAMENTO COMERCIAL	 
Revisão:	02	Emissão: 19/03/2025
		Página 2 de 7

5. PROCEDIMENTO

Este procedimento descreve o processo de vendas, análise crítica antes da venda relacionado ao cliente, análise crítica relacionado aos requisitos acordados, definição de preços, prazos de entrega, alteração de pedido, pedidos personalizados, comunicação com o cliente e reclamações.

5.1 Vendas

Vendas Internas: São as vendas que são realizadas dentro da Plásticos Magno, ou seja, sem que os vendedores tenham que se deslocar para visitar os clientes. Nesse modelo, todas as negociações são feitas à distância, por meio de canais como telefone, e-mail, mensagens eletrônica e videoconferência.

Vendas Externas: São as vendas realizadas no qual o vendedor irá até o cliente se encontrando presencialmente com ele para a apresentação dos produtos.

Nota 1: Todas as informações relacionadas a como colocar os pedidos no sistema, comunicação com o cliente e outros assuntos relacionados as vendas, estão descritas na IT_020_09_Método_Venda.

5.2 Análise de Crédito Cliente

Quando o cliente realizar sua primeira compra, o vendedor solicita via e-mail a documentação necessária enviando ao setor financeiro. Em seguida, ao receber a documentação, o setor Financeiro faz uma pesquisa cadastral, consultando o **Serasa** ou outra fonte de pesquisa para a liberação da venda. Para os clientes ativos o limite de crédito está vinculado ao planejamento de vendas. Por fim, o setor Financeiro envia a análise para o Diretor Comercial, para que o mesmo seja responsável pela aprovação ou não desta venda.

Segue abaixo os documentos necessários para a análise de crédito:

- Contrato social e última alteração contratual devidamente registrados pela junta comercial.
- Balanço Patrimonial completo (ativo, passivo e DRE) consolidado, devidamente assinados pelo contador e sócio responsável pela empresa, sendo solicitado os três últimos encerramentos de exercícios.

POP 070	PROCESSO DO DEPARTAMENTO COMERCIAL	 
Revisão:	02	Emissão: 19/03/2025
		Página 3 de 7

- Faturamento dos últimos 12 meses.
- Ficha cadastral da empresa, contendo as seguintes informações:
 - ❖ Razão social.
 - ❖ Endereço.
 - ❖ CNPJ.
 - ❖ Quadro Societário.
 - ❖ Referências Comerciais.
 - ❖ Referências Bancárias.
 - ❖ Contatos.
 - ❖ E-mails.

5.3 Análise dos Requisitos Acordados

Antes da aceitação ou submissão de uma proposta de pedido, o vendedor deve analisar criticamente.

- Se os requisitos estão claramente definidos.
- Se a empresa tem capacidade para atender aos requisitos acordados quanto à quantidade, especificação e prazo de entrega.

Após a implantação do pedido o Sistema *Iniflex* carrega automaticamente o lead time de entrega. As análises das propostas são evidenciadas no próprio pedido e são controladas eletronicamente.

Nota 2: Trata-se os contatos com os clientes como propostas, que poderão ser através de:

- a) Propostas.
- b) Orçamentos.
- c) Pedidos.
- d) Contratos.
- e) Outro meio de solicitação de atendimento a vendas (telefone, mensagens eletrônica e e-mail).

5.4 Definições de Preços

Para definição de preços dos produtos fornecidos pela Plásticos Magno, existe uma tabela de preços, caso seja o mesmo cliente poderá utilizar a cotação anterior, prezando o melhor preço de venda.

Além dos preços evidenciados através das cotações, a Diretoria poderá negociar os descontos.

Nota 3: Os preços poderão sofrer alterações de acordo com a variação de mercado.

5.5 Prazos de Entrega

Os prazos de entrega são preferencialmente definidos de acordo com o lead time da empresa e ocupação fabril. O lead time pode ser definido como um ciclo de produção, sendo o tempo que um produto leva para chegar ao nosso cliente, desde o momento do pedido, produção e entrega.

Alguns dos principais tipos de lead time são:

- **Lead time de Entrega:** É o tempo entre a confirmação do pedido pelo cliente e a sua entrega, seja por frete CIF ou FOB.
- **Lead time D2:** Caso tenha produto em estoque, a partir da data do pedido com mais dois dias uteis, será realizada a entrega.

5.6 Alteração de Pedido

Sempre que necessário à alteração de pedidos e/ou contratos, os mesmos são avaliados pelo setor Comercial que leva em consideração os itens abaixo:

- Disponibilidade de: estoque de produto acabado, estoque de matéria-prima e transporte.
- Tempo de produção.

Nota 4: Sempre que necessário uma alteração, deve ser registrada por comunicação com o cliente via Sistema Iniflex e *e-mail*, como meio formal que evidencie o acordo do cliente.

5.7 Pedidos Personalizados

A Plásticos Magno trabalha com padrões determinados, mediante aprovação dos clientes o pedido personalizado dependerá da possível elaboração do desenvolvimento do novo produto.

Nota 5: Para as aprovações de arte e criação de códigos de produtos o prazo de conclusão é de 05 dias úteis, sendo de responsabilidade do setor de Controle de Qualidade.

5.8 Comunicação com o Cliente

Com a finalidade de acompanhar os eventos de comercialização e manter um histórico de cada cliente, o setor Comercial registra todos os contatos, visitas e follow-up na ferramenta de comunicação com o cliente dentro do Sistema Iniflex.

Nota 6: Nunca deverá ser “encerrado” o ciclo com o cliente, o time de vendas manterá o relacionamento ativo.

5.9 Amostras

O vendedor faz o contato com o cliente e envia o catálogo e a apresentação da Plásticos Magno, o cliente avalia as condições comerciais e solicita um orçamento para o vendedor. Depois que o cliente aprova as condições comerciais o mesmo solicita uma amostra do produto. As consultoras de venda inserem no Sistema *Iniflex* como um pedido, somente alterando o tipo de venda, posteriormente, o processo é transferido para a Supervisora Comercial realizar uma verificação e validação comercial. Após ser verificado e aprovado pela Supervisora Comercial, o pedido é encaminhado para o departamento de Faturamento, onde é liberado como um pedido de venda. O setor de PCP programa a produção dessas amostras, logo após a produção dessas embalagens, o setor de Controle de Qualidade separa e expede. Segue abaixo a quantidade mínima de amostra que podem ser enviadas para o cliente:

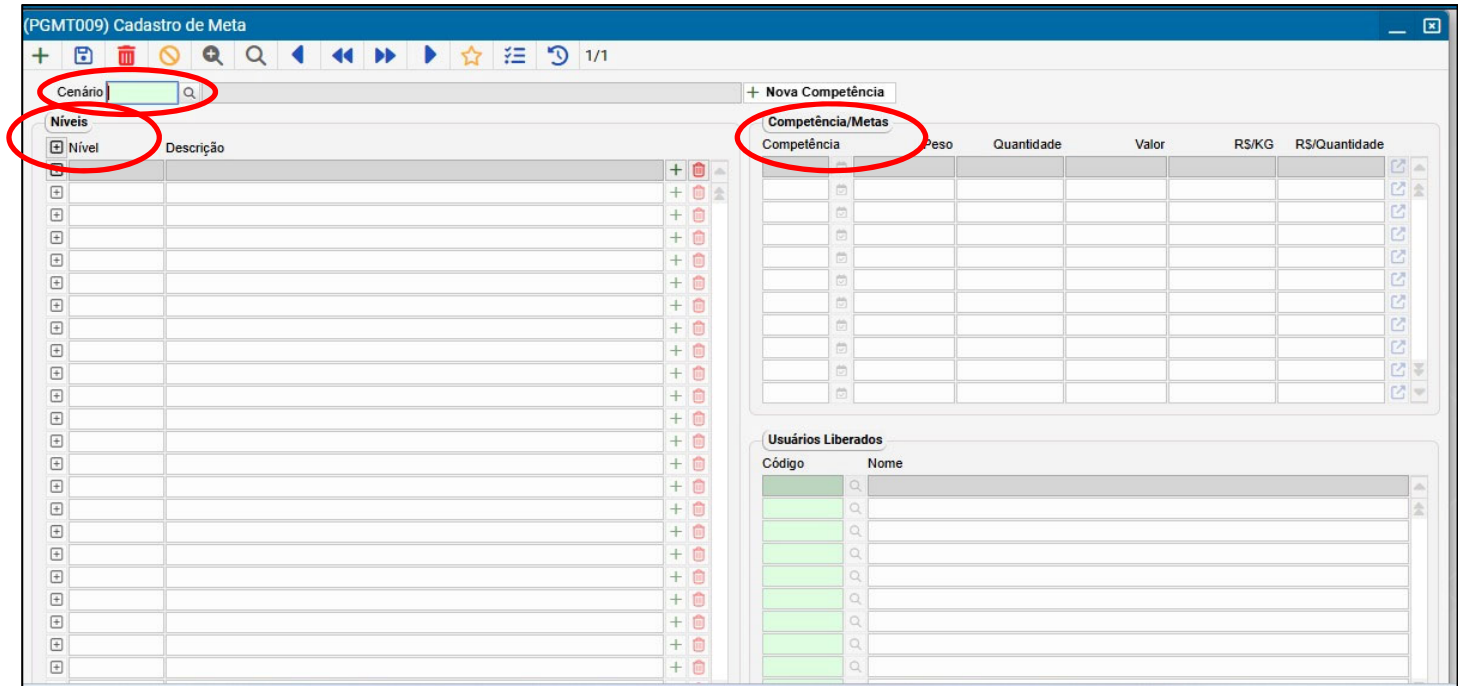
AMOSTRAS	
BOMBONA DE 05 LITROS	04 Bombonas
BOMBONAS DE 10, 20 E 25 LITROS	03 de cada por conta do empilhamento
FRASCOS DE 01 LITRO	12 frascos

Nota 7: O setor de Controle de Qualidade tem o prazo de 07 dias para separar e expedir essas amostras.

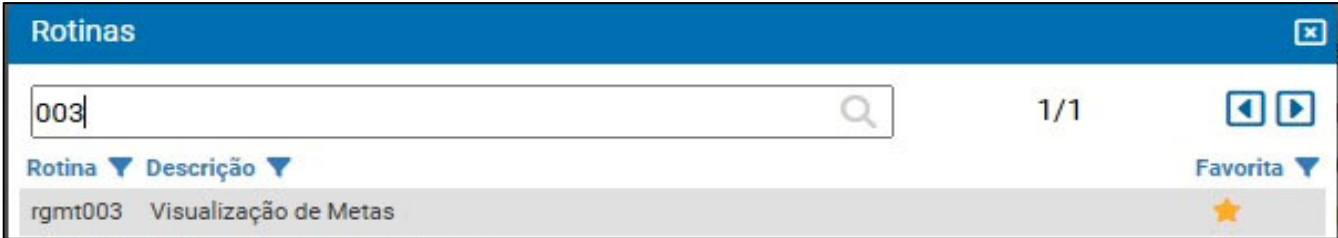
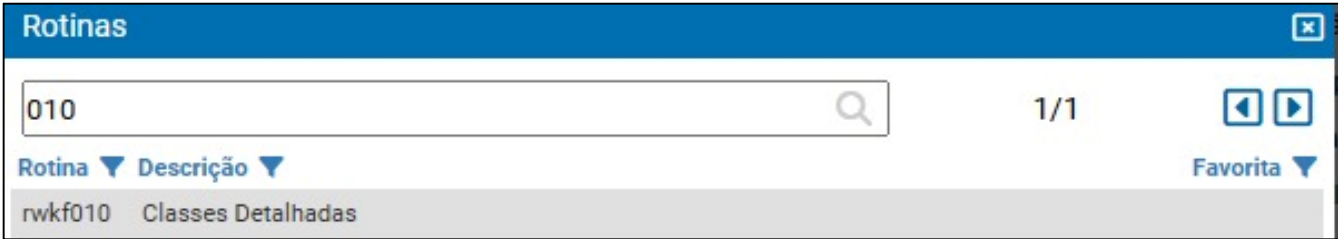
5.10 Budget + Forecast

Para melhor tomada de decisões estratégicas o setor Comercial faz o cadastro na janela (PGMT009).

- Cadastrar o Cenário:** Cadastro de meta > cadastrar o cenário da regional (cada consultor de venda deverá cadastrar cliente por cliente de acordo com sua regional).
- Cadastrar o Nível:** Pesquisar o nível que deseja (rígido, flexível, por cliente...).
- Cadastrar a Competência:** Cadastrar a competência por mês, cliente por cliente.



O setor Comercial consegue tirar os relatórios nas janelas (RGMT003 ou RWKF010).

5.11 Reclamação de Cliente

Todas as reclamações sobre a qualidade do produto e situação de inconformidade, sugestões e o que foi acordado entre as partes interessadas, deve-se seguir o PSQ_003_14_Não_Conformidades_Ações_Corretivas_Análise_Risco_Tratamento_Reclamações.

6. CONTROLE DE REGISTROS

- IT_020_09_Método_Venda.
- PSQ_003_14_Não_Conformidades_Ações_Corretivas_Análise_Risco_Tratamento_Reclamações.

7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Descrição da Alteração
00	09/03/2023	Emissão Inicial.
01	13/11/2023	Itens: 5.1, 5.2, 5.3, 5.5 e 5.7. Alteração dos itens.
02	19/03/2025	Itens 5.3 e 5.5: Alteração dos itens.

	Data	Nome Digitado	Assinatura ou Rubrica
Revisado por	14/03/2025	Larissa de Cássia Rodriguês	
Verificado por	17/03/2025	Natália Cristina da Silva	
Aprovado por	18/03/2025	Rafael Seixas Amaral	