

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	1 de 11
Título	TRADE MARKET		

CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
1	Lúcia Arlete	Douglas Sako
2	Lúcia Arlete	Douglas Sako
3	Lúcia Arlete	Douglas Sako
4	Lúcia Arlete	Douglas Sako
5	Lúcia Arlete	Douglas Sako
6	Lúcia Arlete	Douglas Sako
7	Lúcia Arlete	Douglas Sako
8	Lúcia Arlete	Douglas Sako
9	Lúcia Arlete	Douglas Sako
10	Lúcia Arlete	Douglas Sako

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	2 de 11
Título	TRADE MARKET		

FOLHA DE HISTÓRICO		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1->2	02/10/09	<ul style="list-style-type: none"> Alteração no item 6 – Controle dos Registros.
2->3	23/10/09	<ul style="list-style-type: none"> Alteração no item 6 – Controle dos Registros.
3->4	22/07/10	<ul style="list-style-type: none"> Alteração no item 6 – Controle dos Registros.
4->5	05/11/10	<ul style="list-style-type: none"> Alteração do nome: Trade Vendas para Trade Market; Alteração de nomenclatura nas responsabilidades; Alteração no fluxograma – Inclusão de despachante na exportação e separação do fluxograma da Indústria e Private.
5->6	02/09/11	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.3 – Responsabilidade – Alteração da responsabilidade do Trade Market e mudança para Gerente; Item 2.5 – Tratamento para pedidos verbais – Retirar a parte “transcrito no impresso no PV”; Item 2.6 - Solicitação de amostras pelo Cliente – Deve ser feito uma solicitação a Expedição; Item 5 – Controle do processo -Alteração do indicador.
6->7	11/11/11	<ul style="list-style-type: none"> Item 2.4 – Fluxogramas – Alteração de Coordenadora para Gerente e inclusão da consistência no sistema.
7->8	07/11/13	<ul style="list-style-type: none"> Controle de Registro - código do formulário Frm 7.2-01 - pedido de vendas de acordo com o sistema. Definições – detalhar no procedimento quais documentos compõe o processo e Exportação.
8->9	21/11/14	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.3 – Responsabilidade – Retirado os cargos dos responsáveis mantidos apenas o setor, acrescentou-se o setor de compras; Item 2.4 Fluxograma – Alteração do industrial para o PCP; Item 6 – Alteração no Controle dos Registros.
9->10	20/04/18	<ul style="list-style-type: none"> Adequação ao processo Comercial atual. Adequação as solicitações da ISO 9001 - versão 2015.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	3 de 11
Título	TRADE MARKET		

ÍNDICE	
1	INTRODUÇÃO
1.1	OBJETIVO
1.2	APLICAÇÃO
1.3	RESPONSABILIDADES
1.4	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
1.5	ABREVIACÕES
1.6	DEFINIÇÕES
2	GERAIS
2.1	DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO
2.2	ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO
2.3	COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE
2.4	TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS
2.5	TRATAMENTO DE PEDIDOS VERBAIS
2.6	SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS PELO CLIENTE
2.7	DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO
3	EMENDAS A CONTRATOS
3.1	DO CLIENTE PARA A MAXI RUBBER
3.2	DA MAXI RUBBER PARA O CLIENTE
4	REALIMENTAÇÃO DO CLIENTE INCLUINDO RECLAMAÇÕES
5	CONTROLE DO PROCESSO TRADE MARKET
6	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	4 de 11
Título	TRADE MARKET		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer a forma da Maxi Rubber relacionar-se com o cliente para a venda de massas, vedadores, primers, polidores, calafetadores e vernizes para pintura e repintura automotiva e industrial, a forma de fazer emendas aos contratos já estabelecidos e a forma da Maxi Rubber tratar as reclamações dos clientes.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica ao Trade Market, Vendas, Industrial, Financeiro, PCP, Expedição, Laboratório e DGQ.

1.3 RESPONSABILIDADES

SETOR [RESPONSÁVEL]	RESPONSABILIDADES
Trade Market	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar metas de vendas através do Planejamento Anual; • Fazer o contato com os Clientes; • Enviar cotações; • Negociar alterações iniciais na cotação enviada; • Fechar o preço de venda (custo/gerencia); • Receber do Cliente a aprovação da cotação e/ou pedido de compras; • Gerar o PV e confere; • Liberar o PV para análise de crédito; • Enviar programação/previsão de pedidos em grandes quantidades ou produtos específicos ao PCP; • Acompanhar os pedidos pendentes de pagamento e liberação no estoque; • Enviar pedidos para expedição faturar; • Elaborar documentos para Exportação junto ao Despachante Aduaneiro/ Secretaria da Fazenda / FIESP; • Agendar coleta na transportadora para retira da Exportação.
Financeiro / Custos	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar os PVs para liberação do crédito • Liberar o PV para o Trade Market • Atualizar os preços no sistema • No caso de desenvolvimento de produtos, gerar o preço do produto e encaminha para o Trade Market
PCP	<ul style="list-style-type: none"> • Receber a programação/previsão de vendas do Trade Market • Analisar a capacidade da Maxi Rubber em produzir junto com o Trade Market • Informar o término da produção
Laboratório	<ul style="list-style-type: none"> • Gerar os documentos de processo/rotina • Desenvolver produtos para os clientes do Trade Market
DGQ	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar reclamações de clientes recebidas do Sac. • Coordenar indicadores comerciais

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	5 de 11
Título	TRADE MARKET		

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2015

1.5 ABREVIATÖES

ADV – Administração de Vendas
 DGQ - Departamento de Gestão da Qualidade
 FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
 PCP – Planejamento e Controle de Produção
 PV – Pedido de venda
 RA – Registro de Atendimento
 TI – Tecnologia Industrial (Indústrias)

1.6 DEFINIÇÕES

Emenda a um pedido - alteração feita em um contrato já estabelecido

Requisitos Estatutários e Regulamentares – Atendimento as Leis com foco no cliente.

Trade Market - Vendas e Atendimento: Exportação – Private Label – TI

Private Label – Terceirização de produtos (Marcas Próprias)

Invoice – Fatura Comercial para Exportação

Panckig List – Lista de documentos que discriminam todas as mercadorias embarcadas (pesos e lotes) para a Exportação.

2 GERAIS

2.1 DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO

Quando o cliente procura a Maxi Rubber, o setor Trade Market faz a determinação dos requisitos do cliente através da análise de suas solicitações. Quando a Maxi Rubber procura o cliente, através do contato direto é determinado a sua necessidade e os requisitos relacionados ao produto. A determinação dos requisitos inclui as necessidades não declaradas pelo cliente, os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto e outros requisitos adicionais pertinentes, caso existam.

2.2 ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO

Para ter certeza que os requisitos do produto estão definidos antes de ser fechado o acordo, é verificado se os dados constantes no orçamento coincidem com os dados solicitados pelo Cliente. As vendas são antecedidas por um orçamento.

2.3 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

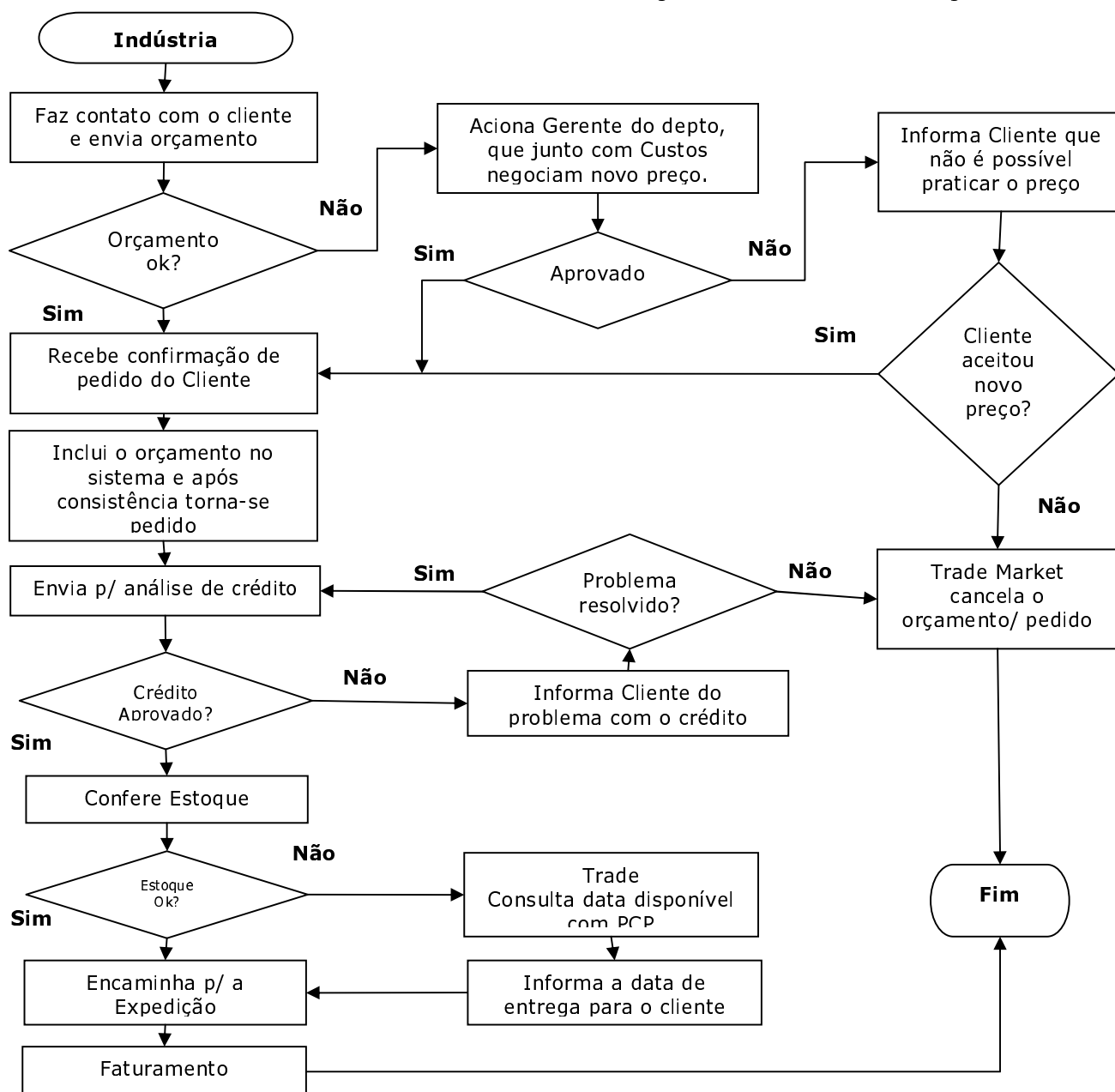
O Trade Market realiza o 1º contato por telefone e se necessário visita o cliente em sua

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	6 de 11
Título	TRADE MARKET		

Empresa. Clientes ativos do Trade Market, o contato é mantido via e-mail, telefone e se necessário recebe o cliente na Maxi Rubber e quando solicitado o Trade Market agenda uma visita à empresa do cliente.

2.4 TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS

O tratamento de consultas, contratos ou PVs segue o fluxo mostrado a seguir.





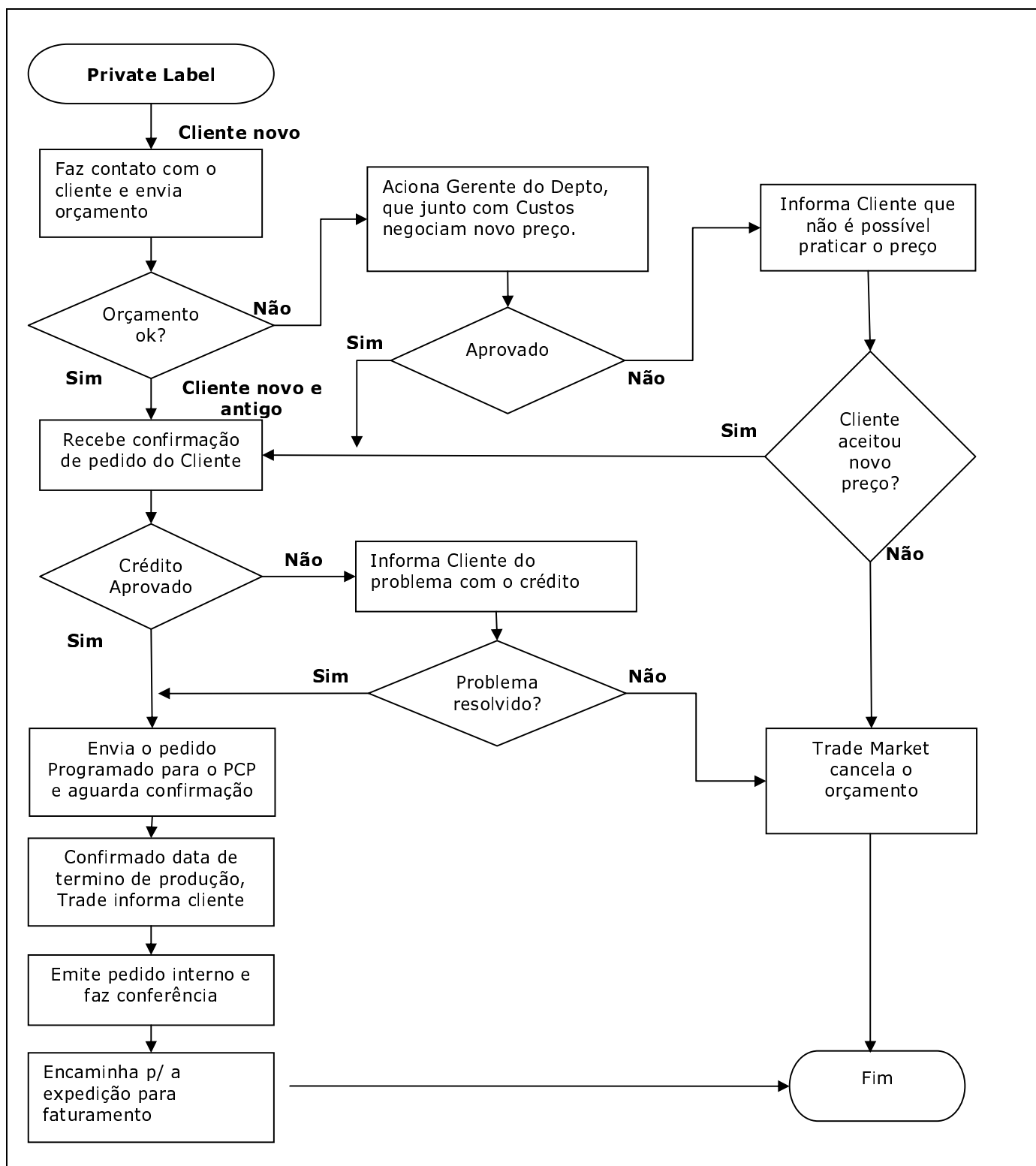
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código	7.2-02 R10
Data da Emissão	23.07.09
Data da Revisão	20.04.18
Página	7 de 11

Título

TRADE MARKET





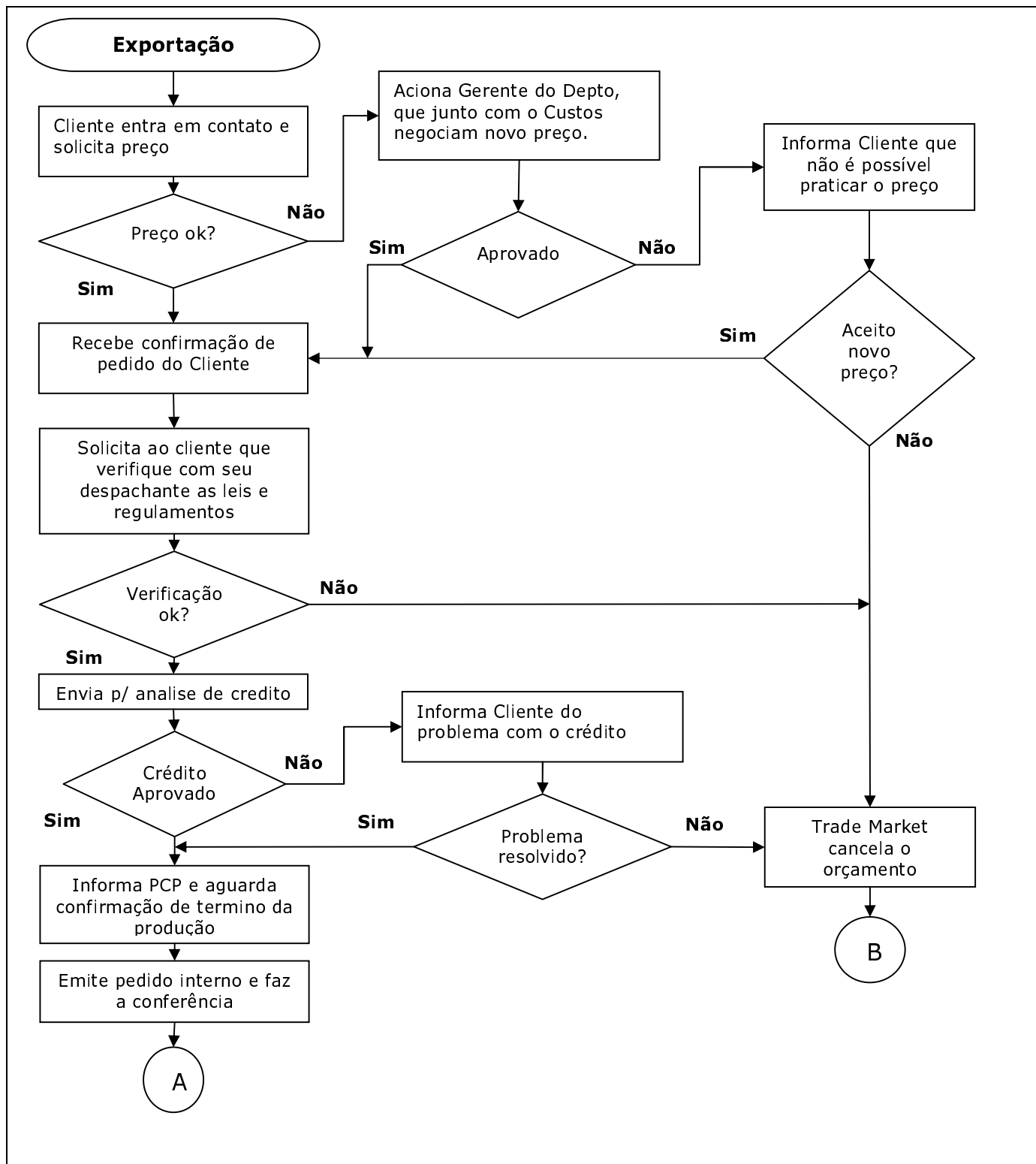
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

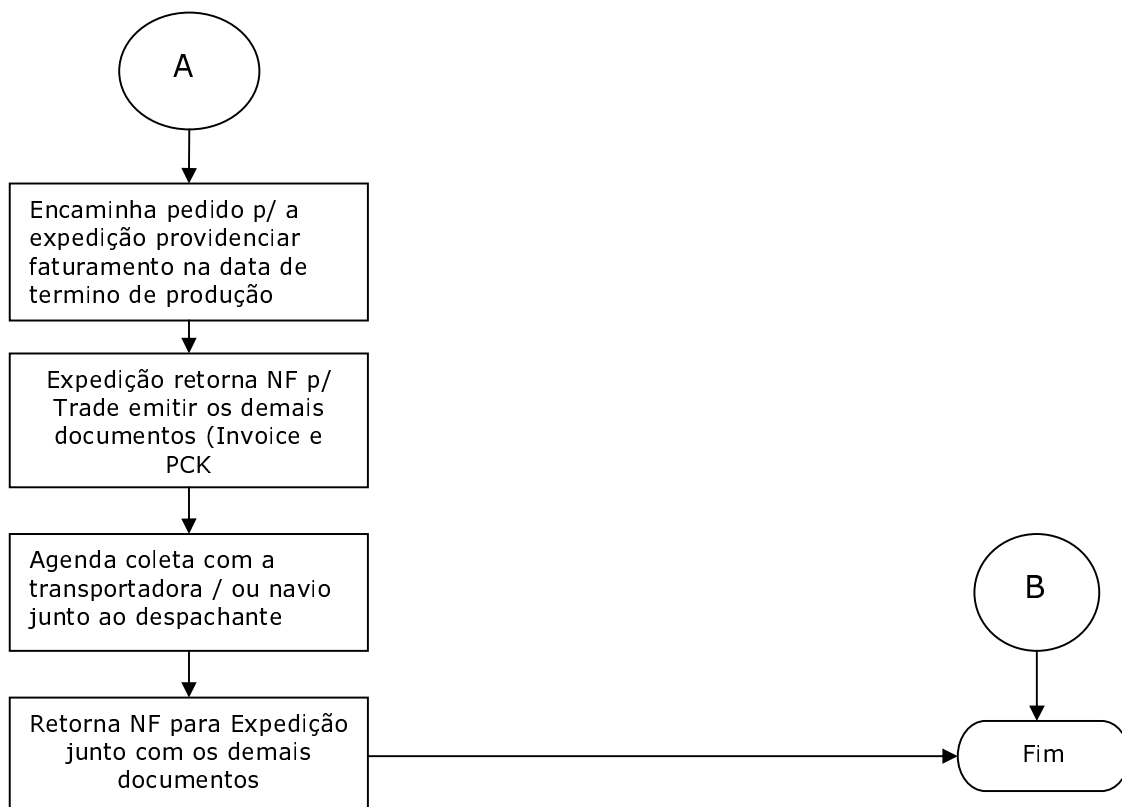
Código	7.2-02 R10
Data da Emissão	23.07.09
Data da Revisão	20.04.18
Página	8 de 11

Título

TRADE MARKET



	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	9 de 11
Título	TRADE MARKET		



2.5 TRATAMENTO PARA PEDIDOS VERBAIS

Os pedidos verbais dos Clientes são recebidos pelo Trade Market e após é transmitido um e-mail ao cliente com o pedido solicitando sua confirmação e posterior devolução com aprovação. Com a devolução do e-mail devidamente aprovado pelo cliente, o pedido segue o descrito no item 2.4 deste procedimento, ficando arquivado junto com a cópia do pedido.

2.6 SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS PELO CLIENTE

Quando o Cliente solicitar uma amostra para o Trade Market, o mesmo faz um pedido e o envia para o PCP e aguarda a liberação do produto em estoque para faturamento e posteriormente encaminha ao cliente.

O Trade Market faz o acompanhamento sobre a evolução da mesma.

2.7 DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO

O Mecanismo para desenvolvimento de produtos, segue conforme o procedimento 7.3-01 – Projeto de Desenvolvimento de Produto. A Maxi Rubber dispõe de um corpo de vendas e pessoal técnico para dar suporte ao cliente quando houver necessidade de um desenvolvimento.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	10 de 11
Título	TRADE MARKET		

3 EMENDAS A CONTRATOS

3.1 DO CLIENTE PARA A MAXI RUBBER

O cliente deve formalizar essa solicitação ou contatar o Trade Market. A Maxi Rubber analisa a emenda e verifica se ela pode ser atendida. Em caso positivo, o Trade Market altera o PV. A alteração pode ser feita diretamente no PV já emitido, e anexo à formalização do cliente. Em todas as formas de alteração deve estar claro o nome de quem solicitou a alteração por parte do cliente e por parte do Trade Market.

3.2 DA MAXI RUBBER PARA O CLIENTE

Se a Maxi Rubber tiver problemas de estoque, deverá comunicar ao cliente as novas posições. Essas alterações serão documentadas pela Maxi Rubber através de e-mail e alterando o PV.

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO E RECLAMAÇÕES

Conforme cronograma do DGQ, uma amostra de 40 por cento dos clientes ativos do Trade serão analisados, para verificar como está o desempenho da Maxi Rubber e se o atendimento está sendo feito de forma satisfatória.

O ADM do Trade através do contato telefônico aplica o **Questionário de Avaliação da Satisfação de Clientes (Frm 8.2-06)** aos clientes selecionados, para que respondam sobre sua satisfação nos seguintes tópicos:

- atendimento (comercial, financeiro, técnico)
- sobre o produto (qualidade, apresentação, mix de produto, acondicionamento)
- Prazos de entrega

Os dados da pesquisa são analisados pelo o Trade Market em conjunto com a Qualidade e são determinadas ações de melhoria continua, retornando ao cliente as ações tomadas.

Sempre que houver necessidade de atendimento ao cliente de indústria, private label ou exportação, o Trade Market deve ser a porta de entrada que analisa a ocorrência e encaminha para o SAC abrir o RA e verifica a responsabilidade do problema.

Após abrir a RA, se a responsabilidade for do cliente, a eficácia é verificada automaticamente, não sendo necessárias ações corretivas ou verificações posteriores. Se for de responsabilidade da Maxi Rubber, o RD e os envolvidos verificam a necessidade de abrir um Relatório de Ação Corretiva.

5 CONTROLE DO PROCESSO TRADE MARKET

O processo comercial é medido através de um indicador, denominado desempenho de vendas (I_T), e é calculado pela seguinte equação:

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-02 R10
		Data da Emissão	23.07.09
		Data da Revisão	20.04.18
		Página	11 de 11
Título	TRADE MARKET		

$$I_T = \frac{\text{Valor vendido}}{\text{Valor previsto}} \times 100\%$$

Para cada um dos desempenhos é feito um gráfico de Pareto, onde o problema mais importante é tratado.

6. CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

RECUPERAÇÃO: A recuperação dos registros é feita através da sua identificação, do conhecimento da área que eles ficam armazenados e da sua forma de indexação, isto é, qual a informação básica para que eles fiquem ordenados para serem guardados ou recuperados.

PROTEÇÃO: Os registros ficam guardados em local isento de umidade e pó.

DISPOSIÇÃO: Forma de destruir os documentos, quando saem do arquivo morto.

Identificação			Armazenamento		Retenção		Disposição
Nome	Código	Indexação	Ativo	Morto	Ativo	Morto	
Emails Orçamentos	-	Ordem data	Trade Market	NA	Rede (*)	NA	Excluir
Pedido de venda / Private	SIGA	Ordem cliente / data	Trade Market	AM	Pasta (*)	CX 1 anos	Picotar
Processo de Exportação	-	Ordem numérica	Trade Market	AM	Pasta (**)	CX 5 anos	Picotar
E-mail pedidos	-	Ordem data	Trade Market	NA	Rede (*)	NA	Excluir

(*) - ano corrente

(**) - ano corrente + 1 ano

LEGENDA	
AM => Arquivo morto	CX => Caixa de arquivo morto
PS => Pasta suspensa	NA => Não se aplica