

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-03 R 6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	1 de 9
Título	WALCOM		


CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
1	Elisângela	Douglas
2	Elisângela	Douglas
3	Juliana Mara	Douglas
4	Juliana Mara	Douglas
5	Natália	Douglas
6	Natália Forneiro	Douglas Sako

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-03 R6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	2 de 9
Título	WALCOM		

FOLHA DE HISTÓRICO		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1->2	01/10/09	<ul style="list-style-type: none"> Item 4 – inclusão sobre o RO.
2->3	08/06/11	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.3 – Responsabilidade – Do Supervisor da Walcom para o Gerente Financeiro; Item 1.3 – Responsabilidade – Detalhamento do cargo de Vendas Gerente e Coordenadora; Alteração do fluxograma.
3->4	11/11/11	<ul style="list-style-type: none"> Item 2.5, 3.1 e 3.2 – Tratamento para Pedidos Verbais e Emendas a Contratos – inclusão do procedimento da confirmação verbal
4->5	20/08/15	<ul style="list-style-type: none"> Alteração do logotipo; Item 1. 3 inclusão DGQ; Item 2.1 inclusão do parágrafo - Se o Cliente for de uma região que tem atuação do RV; Item 2.2 adequação ao processo atual; Item 2.4 fluxograma atualizado ao processo atual; Item 4 alterado para uma vez por ano; Item 5 atualização do indicador; Item 6 inclusão de orçamento realizado por vendas diretas e enviado via e-mail.
5->6	21/05/18	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.4 atualização da Norma; Item 1.5 inclusão BL e RAC; Item 5 adequação para o processo atual; Item 7 alteração do indicador de faturado para vendido.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-03 R 6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	3 de 9
Título	WALCOM		

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 AOS EQUIPAMENTOS
2.2	ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AOS EQUIPAMENTOS
2.3	COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE
2.4	TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS
2.5	TRATAMENTO PARA PEDIDOS VERBAIS
2.6	SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS E DEMONSTRAÇÕES PELO CLIENTE
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	PROCESSO DE IMPORTAÇÃO
6	CONTROLE DO PROCESSO COMERCIAL
6.1	INDICADORES AUXILIARES
6.2	CAMPANHA DE VENDAS
6	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-03 R 6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	4 de 9
Título	WALCOM		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO


O objetivo deste documento é estabelecer a forma da Maxi Rubber relacionar-se com o cliente para a representação de equipamentos para pintura e repintura automotiva e industrial, a forma de fazer emendas aos contratos já estabelecidos e a forma da empresa tratar as reclamações dos clientes.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os setores da Maxi Rubber que se relacionam com os produtos de polimento ou equipamentos para pintura e repintura automotiva e industrial.

1.3 RESPONSABILIDADES

SETOR	RESPONSABILIDADES
Diretoria	<ul style="list-style-type: none"> Analisa e aprova política de vendas.
Vendas [Gerente]	<ul style="list-style-type: none"> Aprovar pedido de importação.
Vendas	<ul style="list-style-type: none"> Faz o contato com os Clientes; Envia cotações; Negocia alterações iniciais na cotação enviada; Informa o preço de compra em dólar; Informa o Target Price para comercialização; Fecha o preço de venda (custos); Recebe o PV do RV/Cliente; Gera orçamento; Gera o PV para conferência; Envia o PV para liberação de crédito, via protocolo; Gera pedido e envia para faturamento; Envia os pedidos para faturamento; Elabora os Indicadores e metas de Vendas; Confere os PVs em aberto no sistema e saldos; Suporte geral aos RVs e Gerentes; Elabora campanha de vendas e promoções; Resolução de RA's do processo comercial. Efetua pedido de importação.
Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> Avalia os PVs para liberação do crédito; Cobra o cliente para a liberação do PV; Passa o valor do PV para os clientes que pagam à vista; Libera o PV para o comercial; Atualização de preços no sistema; Analisa processo de importação. Forma o preço de venda do produto e encaminha para o comercial.
DGQ	<ul style="list-style-type: none"> Coordena reclamações de clientes recebidas do SAC; Coordena gráficos de Pareto dos indicadores comerciais.
Expedição Filial	<ul style="list-style-type: none"> Armazenar os produtos Meguiar's; Rotular os produtos Meguiar's; Receber; Conferir; Informar a Vendas qualquer não conformidade com os produtos para providência; Expede.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-03 R6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	5 de 9
Título	WALCOM		

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2015

1.5 ABREVIações E DEFINIções

BL – Bill Of Lading (Conhecimento de Embarque).

DGQ - Departamento de Gestão da Qualidade

INVOICE – Nota Fiscal eletrônica

LI – Licença de Importação

PACHING LIST – Lista de embalagens

PV – Pedido de venda

RA – Registro de Atendimento

RAC – Relatório de Ação Corretiva

RV – Representante de Vendas

SEA FREIGHT – Frete marítimo

VD - Vendas Diretas

1.6 DEFINIções

Emenda a um pedido - alteração feita em um contrato/ PV já estabelecido.

2 GERAIS

2.1 DETERMINAção DOS REQUISITOS RELACIONADOS AOS EQUIPAMENTOS.

Quando o cliente procura a Maxi Rubber, o setor comercial 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.

Se o Cliente for de uma região que tem atuação do RV, passa-se o contato para o RV. Se o Cliente for de uma região onde não tem atuação do RV, este Cliente recebe o atendimento de Vendas Diretas.

A determinação dos requisitos inclui os requisitos não declarados pelo cliente, os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto e outros requisitos adicionais pertinentes, caso existam.

2.2 ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AOS EQUIPAMENTOS.

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 contato é realizado através de ligação (VDs) e visita ao cliente (RVs).



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-03 R 6

Data da Emissão 22.05.09

Data da Revisão 11.05.18

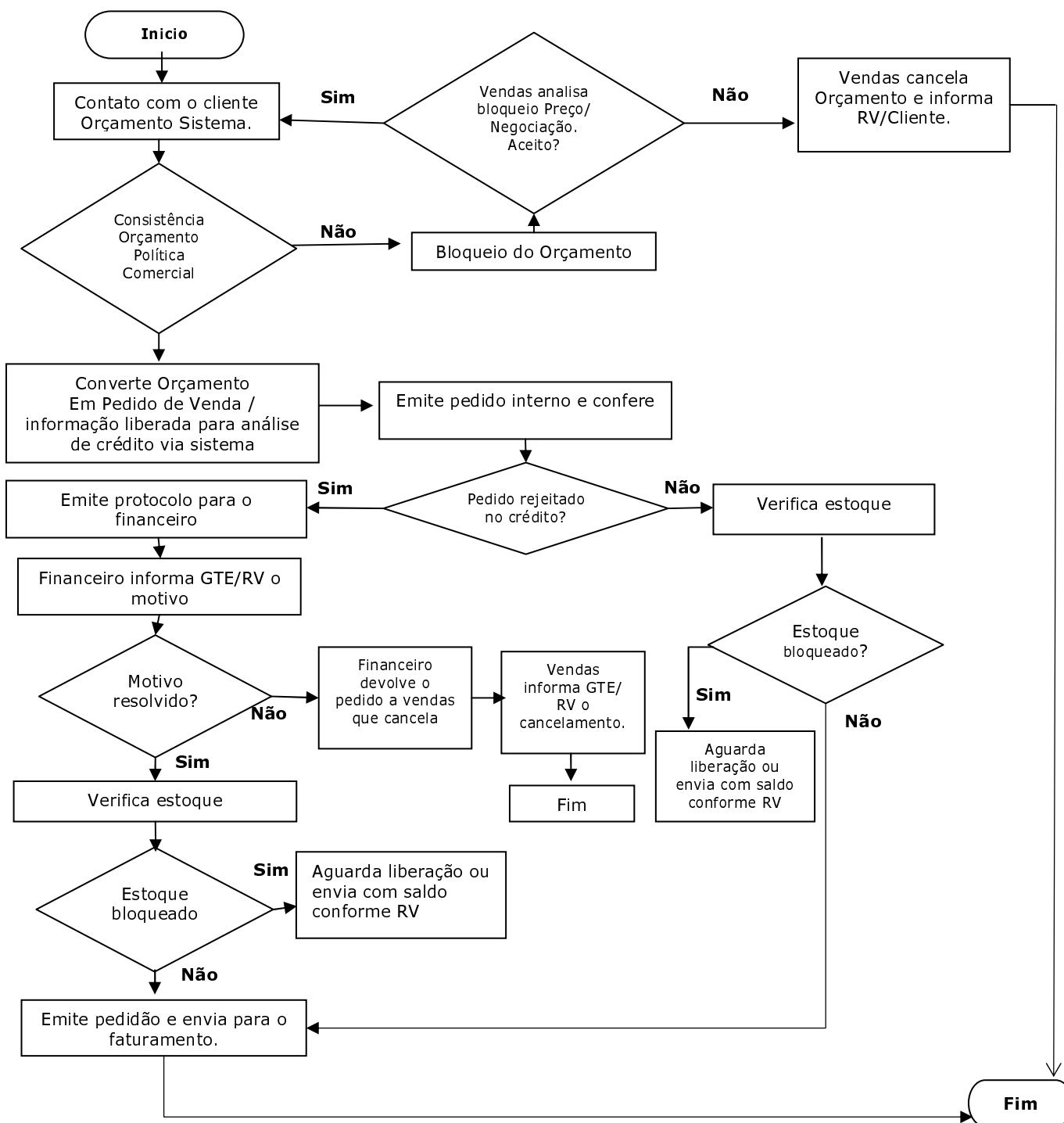
Página 6 de 9


Título

WALCOM

2.4 TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS.

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



	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.2-03 R6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	7 de 9
Título	WALCOM		

2.5 TRATAMENTO PARA PEDIDOS VERBAIS

Os pedidos verbais dos Clientes são recebidos por Vendas Diretas e transcrito no impresso Pedido de vendas, após é transmitido um fax ou e-mail ao cliente com a cópia do pedido solicitando sua confirmação. Os pedidos enviados por RV's ficam arquivados conforme item 6. No caso da confirmação verbal, também deve ser transcrito no pedido impresso. Com a aprovação do RV, o pedido segue o descrito no item 2.3.1 deste procedimento, ficando arquivado.

2.6 SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS E DEMONSTRAÇÕES PELO CLIENTE

O responsável pelo departamento junto ao técnico avalia a solicitação e envia o técnico para demonstração prática do equipamento.

3 EMENDAS A CONTRATOS

3.1 DO CLIENTE PARA A MAXI RUBBER

O Cliente/RV deve formalizar essa solicitação ou contatar o setor comercial. A Maxi Rubber analisa a emenda e verifica se ela pode ser atendida. Em caso positivo, o comercial altera o PV.

A alteração pode ser feita diretamente no PV ou orçamento, e no caso verbal a alteração é transcrito ao pedido; no caso de fax deve ser anexo ao pedido; e caso seja solicitado via e-mail ficará arquivado conforme item 6. Em todas as formas de alteração deve estar claro o nome de quem solicitou a alteração por parte do cliente e por parte do setor comercial.

3.2 DA MAXI RUBBER PARA O CLIENTE

Se a Maxi Rubber tiver problemas de estoque, deverá liberar a informação do que está em falta ao RV através do acesso ao Portal. Cancelamento ou envio do mesmo é comunicado ao RV via e-mail.

4 REALIMENTAÇÃO DO CLIENTE INCLUINDO RECLAMAÇÕES


Pelo menos uma vez por ano, uma amostra de cliente será analisada pelo SAC/Vendas para verificar como está o desempenho da Walcom e se o atendimento está sendo feito de forma satisfatória, conforme procedimento 8.2-01 Avaliação de Satisfação do Cliente.

O Questionário de Avaliação da Satisfação de Clientes deve ser encaminhado ou realizado via telefone aos clientes da amostra, para que respondam sobre sua satisfação.

Os dados da pesquisa são analisados pelo SAC em conjunto com Vendas e são determinadas ações de melhoria continua e enviado também uma carta de agradecimento pela contribuição aos clientes da amostra.

A Maxi Rubber dispõe de um corpo de vendas e pessoal técnico de Laboratório para dar suporte ao cliente através do SAC.

Sempre que houver necessidade de atendimento ao cliente, o SAC deve ser a porta de entrada para a Maxi Rubber. Qualquer pessoa ou setor pode ser contatado, porém, o SAC deve sempre ser a porta de entrada.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-03 R 6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	8 de 9
Título	WALCOM		

O SAC analisa a comunicação, lança na RA e verifica a responsabilidade do problema. Para as reclamações procedentes e de maior gravidade poderão ser abertas RAC's com a finalidade de análise da causa e verificação da eficácia, conforme definido no procedimento 8.5-01 Ação Corretiva.

PROCESSO DE IMPORTAÇÃO

5

O supervisor responsável pelo departamento acompanha todos os procedimentos de confecção e aprovações necessários para conclusão do processo de importação. O processo de importação se inicia com a elaboração do relatório com média de venda mensal de cada equipamento separadamente e posterior análise do mesmo juntamente com o relatório de estoque.

Através dos dados adquiridos, o pedido é confeccionado com descrição dos equipamentos, quantidades, valores e descontos específicos da cada empresa fornecedora.

O pedido é transferido para coordenadoria do departamento com posterior coleta de assinaturas e assim que autorizado é enviado à Analista de Importação e Exportação para ser transmitido ao fornecedor (e-mail) solicitando Proforma Invoice para conferencia.

Na possibilidade de não aprovação do pedido, verifica-se o motivo e faz a reanálise do mesmo para posteriores modificações, aprovações e encaminhamento.

Após fechar o pedido (negociações) enviamos ao despachante para verificar se há necessidade de LI pré-embarque, que verificará de acordo com a Classificação Fiscal da mercadoria. Se houver, solicitamos à origem aguardar o deferimento para posterior embarque. Enviamos via e-mail à autorização do embarque.


Recebidos os documentos da origem (Invoice e Packing List) e a previsão de liberação, encaminhamos à despachante para que providencie cotações de frete.

Recebidas cotações, faz-se um comparativo para análise e tomada de decisão de qual é a opção que apresenta melhor custo-benefício. Após aprovação do frete, os documentos que amparam o embarque e as datas confirmadas para retirada dos produtos são encaminhados ao embarcador marítimo através do despachante.

Todas as transações posteriores serão feitas entre o despachante e o embarcador marítimo. O despachante é o responsável pelo processo de nacionalização da mercadoria no momento da chegada dos mesmos ao porto (Sea Freight).

Recebemos do despachante a previsão de data de embarque e chegada ao Brasil.

É de responsabilidade do Departamento de Divisão de Marcas o acompanhamento das datas de chegada dos equipamentos. O setor de Expedição Filial recebe os equipamentos

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-03 R 6
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	9 de 9
Título	WALCOM		

6 CONTROLE DO PROCESSO COMERCIAL

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

$$I_w = \frac{\text{Valor Vendido}}{\text{Valor previsto}} \times 100\%$$

6.1 INDICADORES AUXILIARES

O processo comercial também é medido através de Indicadores de Vendas, onde apontamos resultados por: Faturamento, Produtos, Representantes e Regiões (Estados). Através destes Indicadores Auxiliares podemos contribuir para uma melhor previsão de vendas e fazer todo o acompanhamento comercial.

6.2 CAMPANHA DE VENDAS

O Comercial elabora periodicamente as Campanhas de Vendas, com o objetivo de alavancar as vendas com incentivos aos Representantes e promoções para os Clientes. São sempre com metas estipuladas pelo comercial. Em ações pontuais o desenvolvimento é realizado em conjunto ao MKT.

7. 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		Disposiçã o
Nome	Código	Indexação	Ativo	Morto	Ativo	Morto	
Orçamento	SIGA	Ordem/siga	Vendas	NA	Indeterminado	NA	NA
Orçamento Vendas Diretas	SIGA	Ordem/siga	Vendas	NA	Indeterminado	NA	NA
Pedido de venda (sistema)	SIGA	Ordem/ siga	Vendas	NA	Indeterminado	NA	NA
Pedido de venda (impresso)	SIGA	Ordem de data faturamento	Vendas	NA	Pasta 3 meses	NA	Rascunho/ Picotar
E-mail-pedidos	NA	RV/ Pasta	Vendas	NA	Indeterminado	NA	Excluir
LEGENDA							
AM => Arquivo morto				CX => Caixa de arquivo morto			
PS => Pasta suspensa				NA => Não se aplica			