

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	1 de 16
Título	MEGUIAR'S		


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

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	2 de 16
Título	MEGUIAR ´S		

REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1->2	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.
2->3	28/08/15	<ul style="list-style-type: none"> Alteração do logotipo; Item 1.1 adequação ao processo atual; Item 1.2 alteração para produtos saneantes; Item 1.3 adequação ao processo atual; Item 1.4 inclusão resolução RDC; 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 inclusão Processos internos para saneantes; Item 5.1 inclusão recebimento; Item 5.2 inclusão fluxograma Recebimento e rotulagem; Item 5.2.1 inclusão rotulagem; Item 5.3 armazenamento; Item 5.4 inclusão movimento/ expedição; Item 5.5 inclusão fluxograma produto não conforme; Item 6 inclusão de orçamento realizado por vendas diretas e enviado via e-mail; Item 7 inclusão Check List e cronograma de limpeza.
3->4	02/03/17	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.3 atualização setor de vendas; Item 2.4 alteração do fluxograma; Item 5.4 alteração do fluxograma movimentação;
4->5	11/05/18	<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	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	3 de 16
Título	MEGUIAR ´S		

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 PRODUTOS
2.2	ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AOS PRODUTOS
2.3	COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE
2.3.1	TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS.
2.4	TRATAMENTO PARA PEDIDOS VERBAIS
2.5	SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS E DEMONSTRAES 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 RECLAMAES
5	PROCESSO DE IMPORTAÇÃO
6	PROCESSOS INTERNOS PARA SANEANTES
6.1	RECEBIMENTO
6.2	ROTULAGEM
6.3	ARMAZENAMENTO
6.4	MOVIMENTAÇÃO / EXPEDIÇÃO
6.5	FLUXOGRAMA DO PRODUTO NÃO CONFORME
6.6	FLUXOGRAMA DE FATURAMENTO
6.7	FLUXOGRAMA DE ROTEIRIZAÇÃO
7	CONTROLE DO PROCESSO COMERCIAL
7.1	INDICADORES AUXILIARES
7.2	CAMPANHA DE VENDAS
8	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	4 de 16
Título	MEGUIAR´S		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO


O objetivo deste documento é estabelecer a forma como a da Maxi Rubber relacionar-se com o cliente e trata internamente sobre os produtos saneantes da linha Meguiar´s, a forma de vender, receber, armazenar e expedir este tipo de produto incluindo a reclamação de clientes e a tratativa de produtos não conforme.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os setores da Maxi Rubber que se relacionam com os produtos saneantes.

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 o 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.

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	5 de 16
Título	MEGUIAR �S		

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9015
REOLUÇÃO RDC Nº 47, de 25 de outubro de 2013.

1.5 ABREVIACÕES E DEFINI ES

BL – Bill Of Lading (Conhecimento de Embarque).
DGQ - Departamento de Gestão da Qualidade
INVOICE – Nota Fiscal eletr nica
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 DEFINI ES

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

2 GERAIS

2.1 DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AOS PRODUTOS.

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 PRODUTOS.

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

2.3.1 TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS.

O contato é realizado através de ligação (VDs) e visita ao cliente (RVs).
O tratamento de consultas, contratos ou PVs segue o fluxo mostrado a seguir.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-04 R5

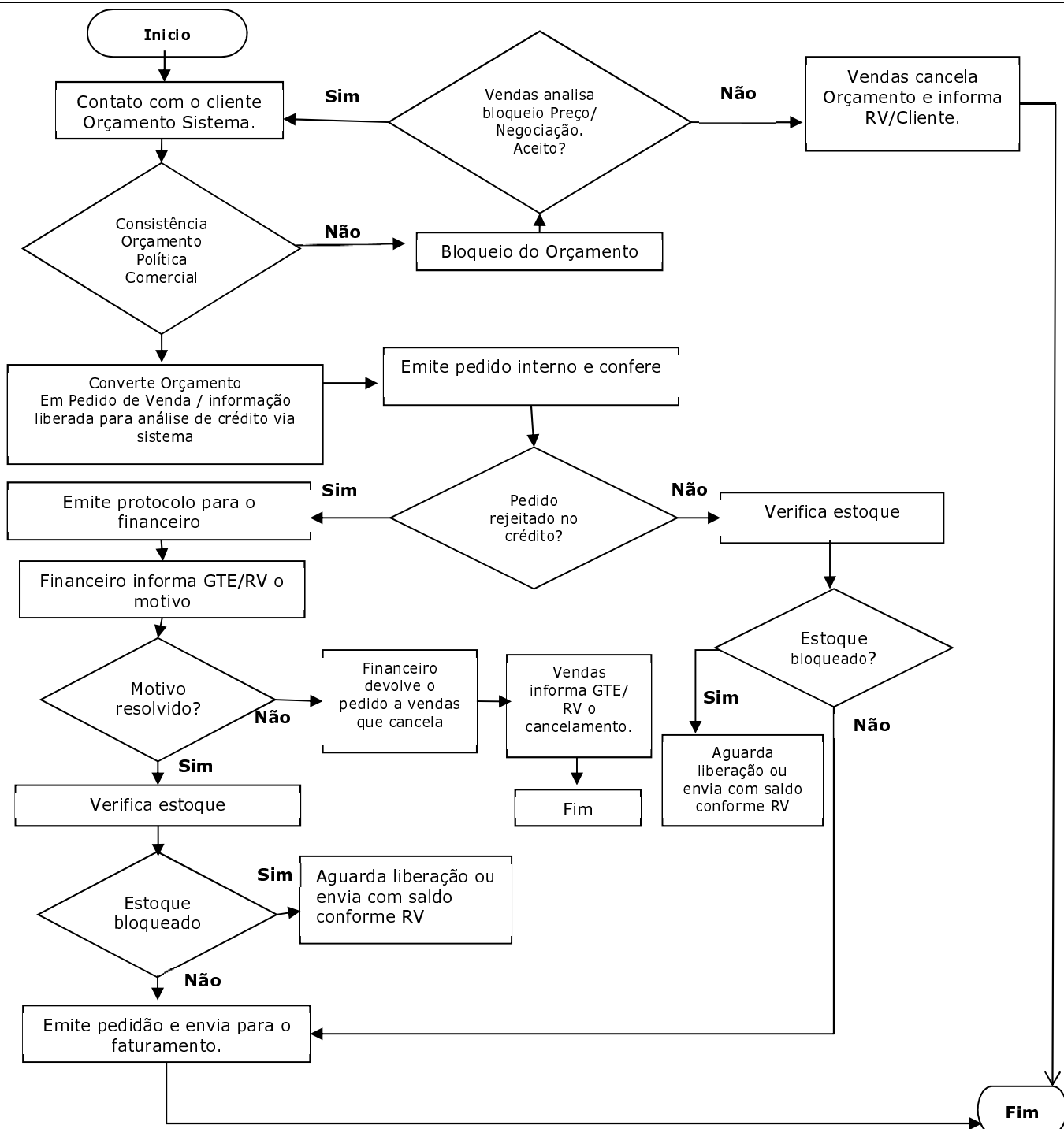
Data da Emissão 08.06.11


Data da Revisão 11.05.18

Página 6 de 16

Título

MEGUIAR'S



	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	7 de 16
Título	MEGUIAR'S		

2.4 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.

2.5 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 produto.

3.0 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 Meguiar's 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. O SAC analisa a comunicação, lança na RA e verifica a responsabilidade do problema. Para as reclamações procedentes e de maior gravidade

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	8 de 16
Título	MEGUIAR'S		

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.

5 PROCESSO DE IMPORTAÇÃO

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 produto separadamente e posterior análise do mesmo juntamente com o relatório de estoque.

Através dos dados adquiridos, o pedido é confeccionado com descrição dos produtos, 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 e conferidos os documentos (Invoice e Packing List) encaminhamos à despachante. O embarcador marítimo é o responsável em enviar o Draft do BL para conferencia e aprovação.

Recebemos da origem a previsão de data de embarque e chegada ao Brasil. O despachante é o responsável pelo processo de nacionalização da mercadoria no momento da chegada dos mesmos ao porto (Sea Freight).

O setor de Expedição - Filial recebe os produtos.

O Departamento de Divisão de Marcas /Vendas acompanha as datas de chegada dos produtos e informa a Expedição.

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	9 de 16
Título	MEGUIAR ´S		

6 PROCESSOS INTERNO PARA SANEANTE

6.1 RECEBIMENTO

Para os produtos Meguiar ´s a Expedição verifica a NF de entrada e comunica o setor de Vendas caso encontre alguma divergência em seguida.

Se detectada uma não conformidade nos produtos no ato do recebimento deve-se acionar Vendas que entrará em contato com a 3M solicitando o crédito do material não conforme. Onde ficam armazenadas todas as retenções para rastreabilidade dos lotes.

6.2 ROTULAGEM

O Rotulo é enviado pela 3M aprovado para o Depto de Vendas que envia para a gráfica, após impressão é retido uma amostra para conferência e liberação do processo de Rotulagem.

A Rotulagem é realizada no setor de Expedição, onde o material fica em quarentena na Expedição.

São colocadas as identificações para nacionalização do material.

É montada a linha de rotulagem sempre que houver necessidade, com mesa, impressora Inkjet, esse serviço é executado através dos colaboradores da Expedição.

6.3 ARMAZENAMENTO

Os produtos devem ser armazenados nas prateleiras da Expedição após rotulagem.

As condições das instalações e a situação física dos produtos em estoque devem ser avaliadas periodicamente.

A limpeza é realizada conforme cronograma estabelecido no setor da Expedição Cronograma de Limpeza da Expedição Frm 7.5-16

Periodicamente conforme o cronograma de eventos o DGQ deve formar uma equipe para avaliar as condições dos produtos na Expedição através do formulário Registro de Avaliação do Almoxarifado.

6.4 MOVIMENTAÇÃO / EXPEDIÇÃO

A movimentação interna do produto só deve ser efetuada por colaboradores autorizados e treinados.

A seleção dos lotes para o abastecimento deve ser baseada no princípio FIFO, salvo quando houver solicitação em contrário de Vendas.

A expedição dos produtos Meguiar ´s segue conforme fluxograma a seguir:



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-04 R5

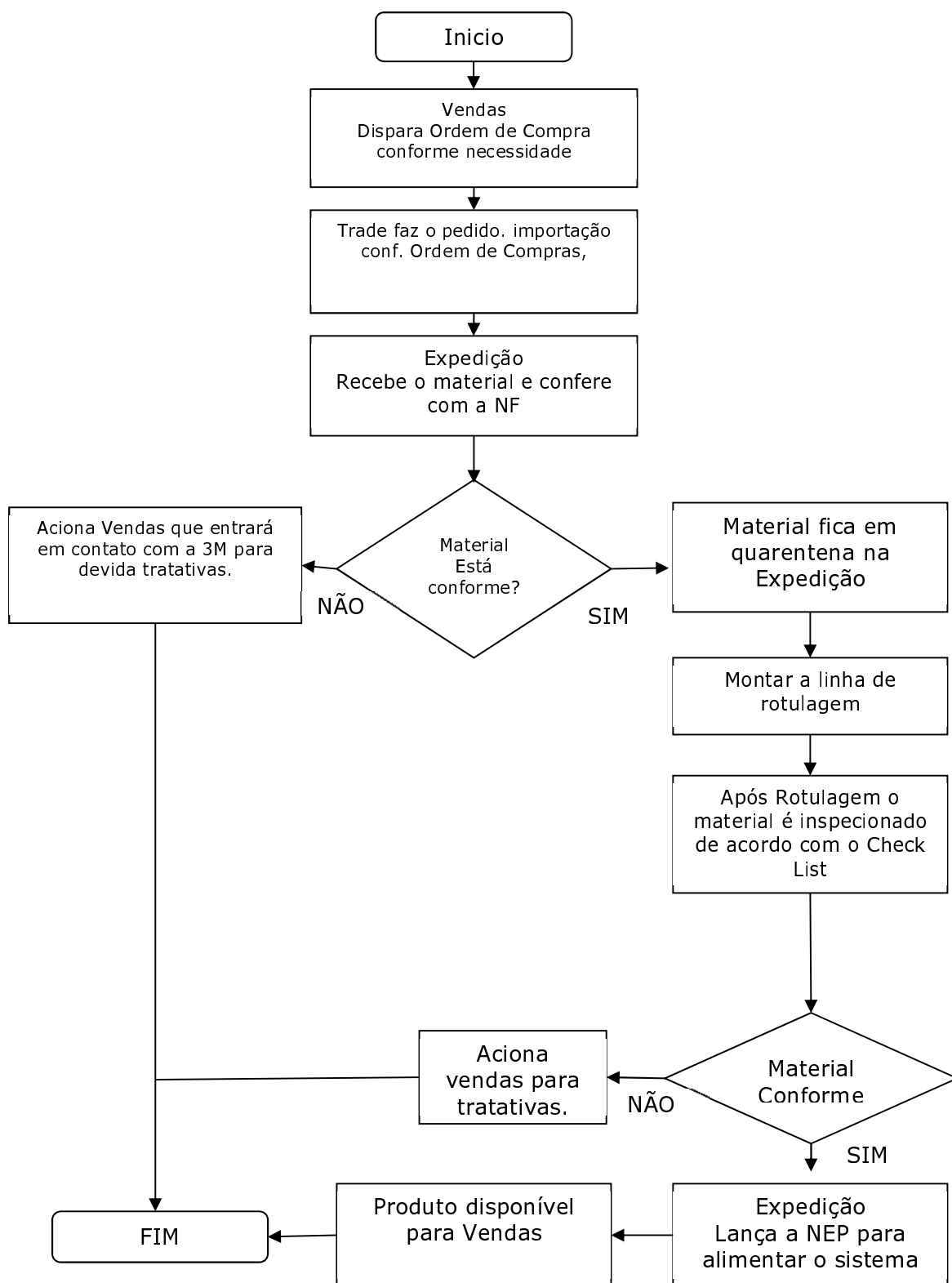
Data da Emissão 08.06.11

Data da Revisão 11.05.18

Página 10 de 16

Título

MEGUIAR'S





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-04 R5

Data da Emissão 08.06.11

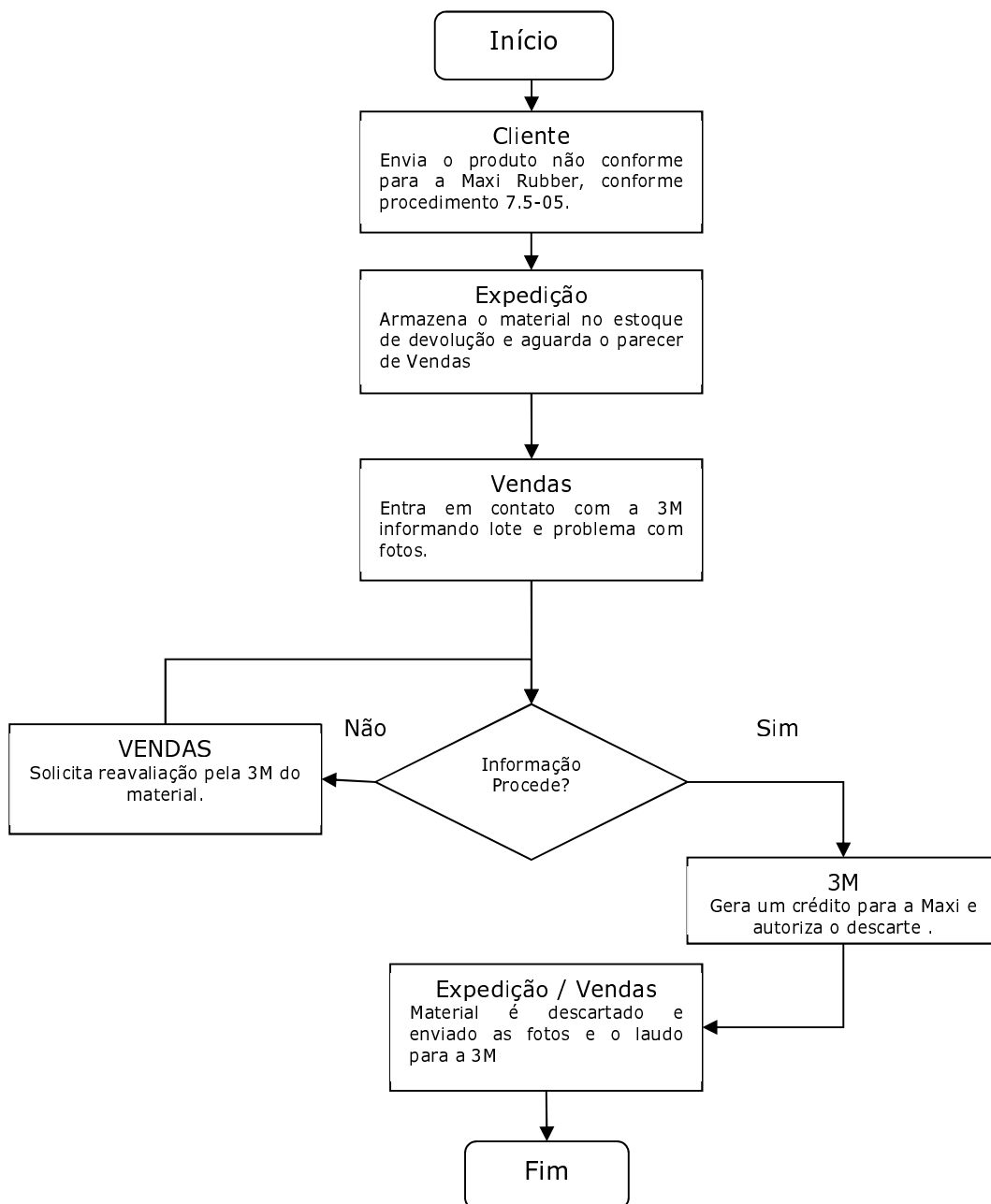
Data da Revisão 11.05.18

Página 11 de 16

Título

MEGUIAR'S

6.5 FLUXOGRAMA DO PRODUTO NÃO CONFORME





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-04 R5

Data da Emissão 08.06.11

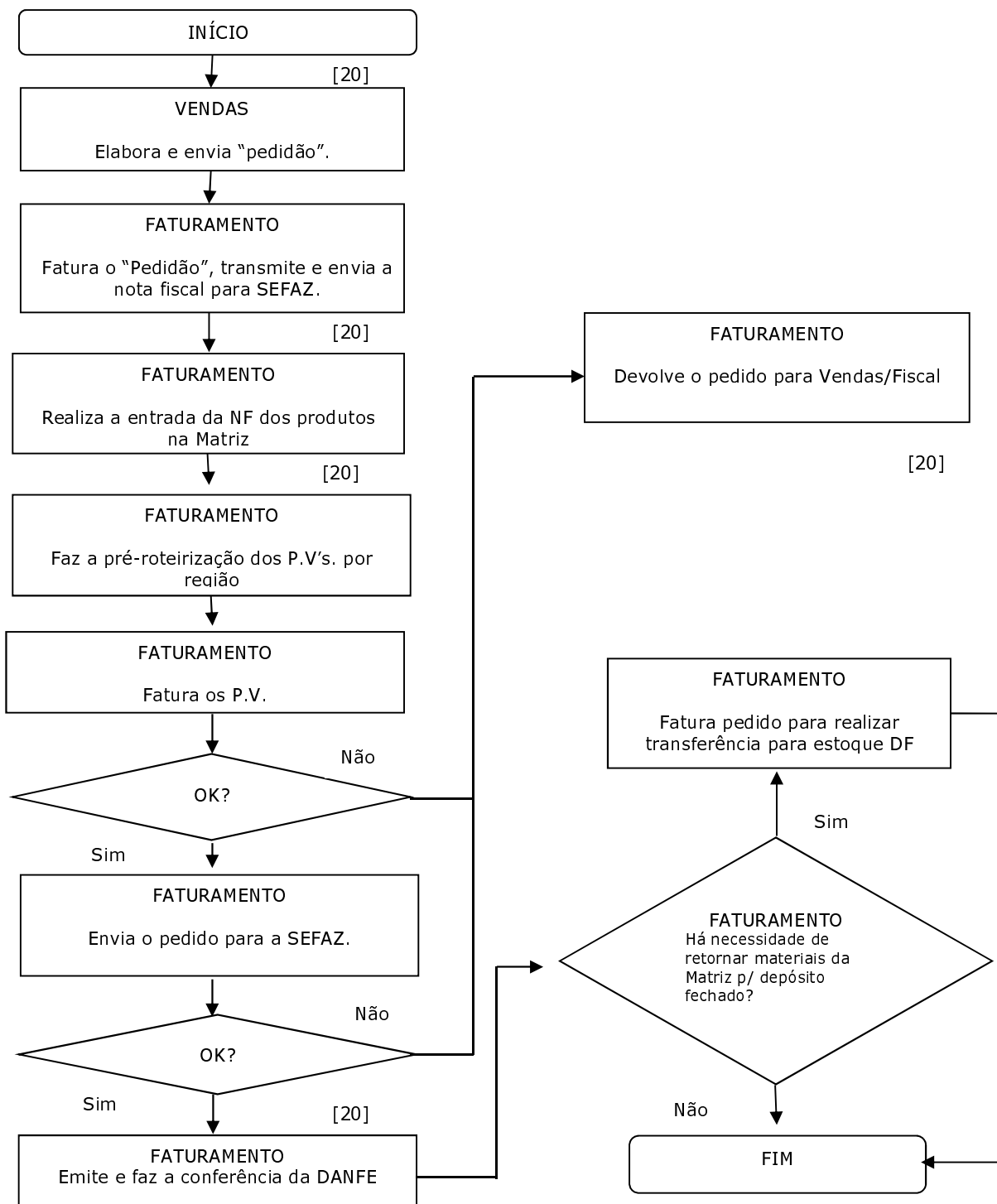
Data da Revisão 11.05.18

Página 12 de 16

Título

MEGUIAR'S

6.6 FLUXOGRAMA FATURAMENTO DO PEDIDO





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-04 R5

Data da Emissão 08.06.11

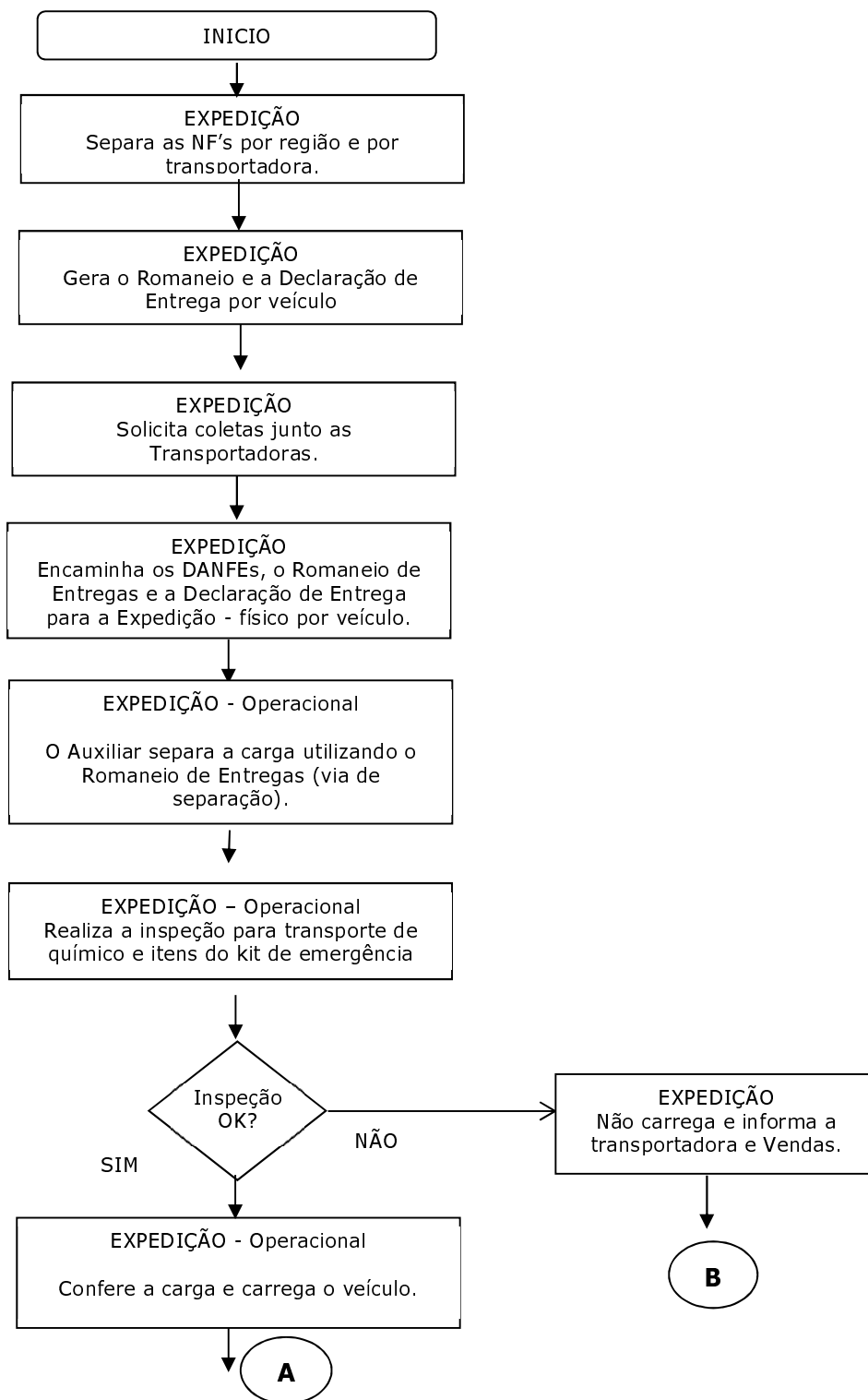
Data da Revisão 11.05.18

Página 13 de 16

Título

MEGUIAR'S

6.7 FLUXOGRAMA DE ROTEIRIZAÇÃO





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-04 R5

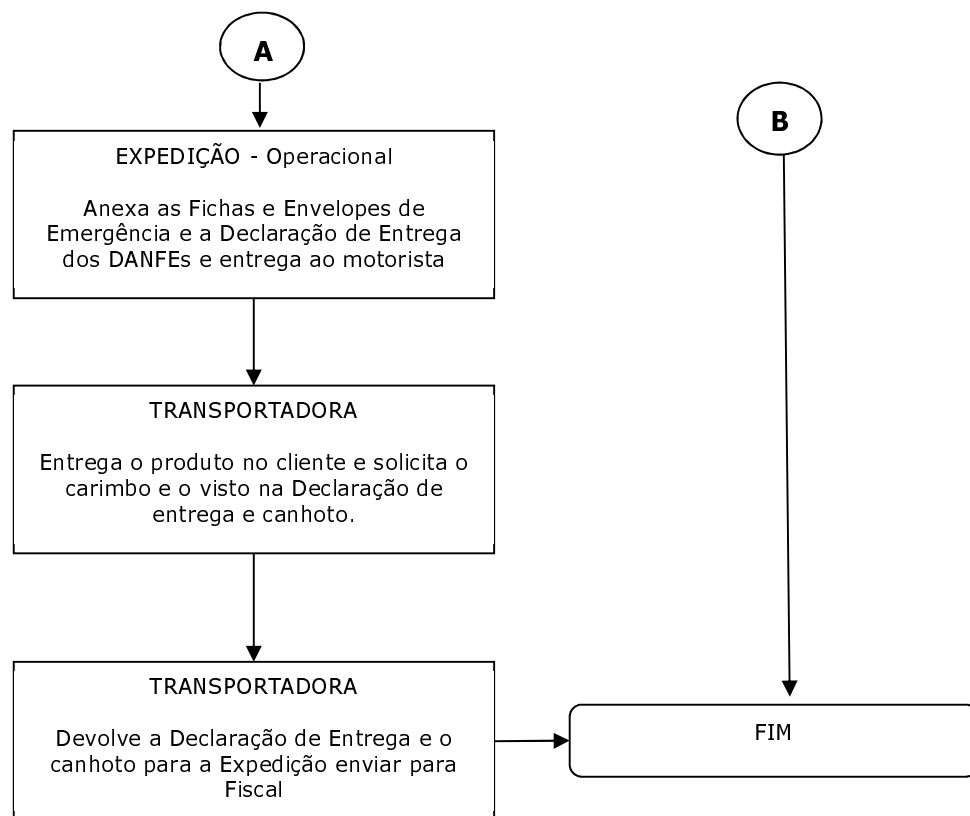
Data da Emissão 08.06.11


Data da Revisão 11.05.18

Página 14 de 16

Título

MEGUIAR ́S



	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-04 R5
		Data da Emissão	08.06.11
		Data da Revisão	11.05.18
		Página	15 de 16
Título	MEGUIAR'S		

7 CONTROLE DO PROCESSO COMERCIAL

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

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

7.1 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.

7.2 CAMPANHAS 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.

8. 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.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código	7.2-04 R5
Data da Emissão	08.06.11
Data da Revisão	11.05.18
Página	16 de 16

Título

MEGUIAR'S

Identificação			Armazenamento		Retenção		Disposição
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
Check-List Inspeção de produtos acabados	Frm 7.5-12	Por data	EXP	EXP	NA	CX 3 meses	Picotar
Cronograma de Limpeza da Expedição	Frm 7.5-16	Por Data	EXP	NA	Mês	NA	Picotar

LEGENDA

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