	PROCEDIMENTO GERAL PG 02 – VENDAS		Nº de revisões: 05
			Pág.: 1 de 4
Elaboração:		Revisão:	Aprovação:
Bárbara Boewing		-	Jaques C. Kratz
14/09/2018		-	01/10/2018


## 1 MAPEAMENTO DO PROCESSO

Tabela 1 - Mapeamento do processo

PROCESSOS ANTECEDENTES/ FORNECEDORES	ENTRADAS	ATIVIDADES	SAÍDAS	PROCESSOS SUBSEQUENTES/ CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representante</li> <li>- Cliente</li> <li>- PCP</li> <li>- Almoxarifado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedidos</li> <li>- Sistema Gerencial de Vendas</li> <li>- Solicitação de novo produtos</li> <li>- Tabela de preço</li> <li>- Documentos da ISO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise e acompanhamento dos pedidos</li> <li>- Emissão de nota fiscal</li> <li>- Emissão dos certificados da qualidade (sistema)</li> <li>- Registro de reclamações de clientes</li> <li>- Pesquisa de satisfação dos clientes</li> <li>- Acompanhamentos de projetos de novos produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedidos faturados</li> <li>- Pedidos/saldos</li> <li>- Certificados de qualidade</li> <li>- Resultado da pesquisa de satisfação dos clientes</li> <li>- Projeto de novo produto concluído</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedição</li> <li>- Projetos</li> <li>- Clientes</li> <li>- Almoxarifado</li> </ul>
PROCESSOS DE APOIO	CONHECIMENTOS	RECURSOS	MONITORAMENTO	RISCOS E OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantia da Qualidade</li> <li>- Gestão da Qualidade</li> <li>- Recursos Humanos</li> <li>- Segurança</li> <li>- TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os conhecimentos necessários para o desempenho das atividades estão listados na pasta do setor em Descrição da função.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema</li> <li>- Tabela de preço</li> <li>- Recursos de escritório</li> <li>- Pessoal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor de faturamento</li> <li>- Clientes novos e inativos</li> <li>- Eficácia dos novos projetos</li> <li>- Pesquisa de satisfação dos clientes</li> <li>- Registros (item 10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os riscos e oportunidades desses processos estão descritos no Contexto da organização.</li> </ul>

## 2 OBJETIVO DO PROCESSO

O procedimento do comercial envolve diversas atividades relevantes ao processo macro da organização e tem como objetivo principal dar suporte aos representantes e clientes, coordenando as atividades de vendas dos produtos da empresa.

	PROCEDIMENTO GERAL PG 02 – VENDAS		Nº de revisões: 05
			Pág.: 2 de 4
Elaboração:	Revisão:	Aprovação:	
Bárbara Boewing	-	Jaques C. Kratz	
14/09/2018	-	01/10/2018	

### 3 VENDAS

As vendas na Metalbo são realizadas em sua maioria a partir de representantes, para cada representante existe uma pessoa interna responsável para dar suporte aos pedidos encaminhados. Caso haja alguma venda interna, Vendas recebe o pedido via e-mail, que é lançado no sistema e tratado como os demais pedidos.

### 4 ANÁLISE E ACOMPANHAMENTO DOS PEDIDOS

Com o pedido no sistema, Vendas precisa conferir o preço de cada produto e os descontos, assim como o peso e o valor total para liberar no sistema o pedido para a Expedição. Os pedidos podem vir com um prazo definido de entrega ou sem prazo definido.

Quando o pedido não tem prazo definido, o *status* dele no sistema fica como “Liberado”. Para esses pedidos são faturados os produtos disponíveis em estoque, se algum produto estiver faltando aparece automaticamente no sistema para o PCP programar a produção do item e, o pedido é montado parcialmente.

Caso haja alguma solicitação de mudança de pedido pelo cliente após liberação para a Expedição, o suporte interno solicita que o pedido retorna à Vendas para que sejam realizadas as alterações necessárias. Quando realizadas as mudanças no sistema, o pedido é reimpresso e encaminhado novamente para a Expedição.

Quando o pedido estiver pronto na expedição, volta para o setor de Vendas para conferência e faturamento do pedido (emissão de nota fiscal). Se o pedido estiver parcial, gerando um saldo, Vendas deve encaminhar para o representante o prazo para a entrega dos produtos em saldo para saber se o cliente mantém ou cancela o saldo.

Caso o cliente aceite as condições de entrega, o pedido é impresso com as quantidades que não foram atendidas e enviado novamente para a Expedição. Caso o cliente não aceite as condições de entrega dos saldos, o mesmo é cancelado.

A sistemática de geração de saldos de pedidos não é considerada uma não conformidade já que isso faz parte da rotina de fornecimento da Metalbo para seus clientes.

#### 4.1 Exportação

Os pedidos que vem de clientes internacionais seguem o processo padrão de importação/exportação. Na confirmação do pedido com a *proforma invoice*, o pedido é lançado no sistema e tratado como os pedidos internos.

### 5 EMISSÃO DE NOTA FISCAL


O faturamento do pedido é realizado a partir do pedido montado encaminhado pela Expedição e quando emitida a nota fiscal, a mesma é encaminhada para novamente para a Expedição que libera o caminhão com a carga. Além do faturamento de pedidos, também é realizado a emissão de outros tipos de notas:

- Notas de venda de sucata: em que a informação (peso) para a emissão da nota vem do almoxarifado.
- Nota de remessa para industrialização: realizada a partir de romaneio que vem do PCP para ser enviado a terceiros.
- Nota de remessa de concerto: que é feita a partir de uma solicitação via e-mail, Skype ou telefone do almoxarifado.

Essas outras notas são encaminhadas para o Almoxarifado para que as cargas sejam liberadas.

### 6 REGISTRO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

As reclamações de clientes são tratadas pela Garantia da Qualidade, porém quem recebe a não conformidade e cadastra na planilha Controle Reclamação de Clientes é o setor de Vendas.

	PROCEDIMENTO GERAL PG 02 – VENDAS		Nº de revisões: 05
			Pág.: 3 de 4
Elaboração:	Revisão:	Aprovação:	
Bárbara Boewing	-	Jaques C. Kratz	
14/09/2018	-	01/10/2018	

## 7 CERTIFICADOS DE QUALIDADE

Todos os dados necessários para emissão dos certificados são lançados no sistema ao longo do processo de fabricação dos produtos e os testes realizados. Com base nos dados do sistema, tanto do cliente quando do produto, Vendas emite os certificados de qualidade.

Sempre que necessário informações adicionais de produtos, Vendas solicita dados ou cadastros para a Garantia da Qualidade.

## 8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Anualmente a empresa realizada uma Pesquisa de Satisfação do Cliente com o objetivo de medir e monitorar o nível de satisfação destes com relação à empresa e seus produtos.

A pesquisa é realizada via telefone e/ou eletronicamente com os 50 maiores clientes da empresa. O contato é efetuado no início do ano, baseada nas vendas do ano anterior. A responsabilidade pela realização da pesquisa é do departamento de Vendas. Os registros são realizados via sistema e a tabulação realizada pelo Gerente de Vendas.

As necessidades e expectativas dos clientes são traduzidas em requisitos e caso haja necessidade, ações de melhorias são tomadas a fim de alcançar o nível de satisfação desejado. A meta de nível de satisfação e o resultado consta na planilha de Indicadores da Qualidade.

## 9 NOVOS PRODUTOS

Se o cliente necessitar de um produto que não consta na tabela de preços da Metalbo, a solicitação do pedido deve ser realizada via e-mail ou Skype. Para esses novos produtos é necessário a abertura de um projeto para avaliar a viabilidade da fabricação. Assim, o Representante cadastra uma "Entrada de Projeto" com as informações do produto e cliente no sistema, para que Vendas e outros setores determinantes para a fabricação do novo produto iniciem as análises de viabilidade e o projeto.

Este processo está melhor descrito no PG 03 – Projeto e Desenvolvimento.

## 10 REGISTROS


Tabela 2- Registros

Identificação do registro	Armazenamento (setor)	Proteção	Recuperação	Tempo Retenção	Descarte
Solicitação do Representante	Sistema	Backup	Sistema	Permanente	N/A
Pedidos Metalbo	Sistema	Backup	Sistema	Permanente	N/A
Notas Fiscais - Cópia física - Informação eletrônica	Vendas Sistema	Vendas Backup	Data Sistema	5 anos Permanente	Coleta Seletiva N/A
Documentos de avaliação da satisfação dos clientes	Servidor	Backup	G:\ISO\PG 02 - Pesquisa de Satisfação de Clientes	Permanente	N/A

## 11 CONTROLE DE REVISÕES

Tabela 3- Controle de Revisões

Revisão	Descrição da Alteração
01	Item 2.3 - Aprovação, revisão e cancelamento de documentos. Item 4 – Documentos de origem externa Item 7.2 - Aprovação de formulários. Item 8.1 – Incluído auditoria de produto. Item 8.2 – Qualificação dos auditores.

	PROCEDIMENTO GERAL PG 02 – VENDAS		Nº de revisões: 05
			Pág.: 4 de 4
Elaboração:	Revisão:	Aprovação:	
Bárbara Boewing	-	Jaques C. Kratz	
14/09/2018	-	01/10/2018	

02	Renumerados todos os itens do procedimento
	Item 3.5 – acrescentado o controle de distribuição de arquivos eletrônicos
	Item 3.3 – acrescentado rotina de check-list no documento “alteração de documentos”
	Acrescento item 6 – Acesso aos arquivos eletrônicos
03	Adequação da ISO 9001:2015
04	Revisão de todos o procedimento
05	Revisão do mapeamento do processo, de títulos, textos e link de documentos ligados ao processo.

PROIBIDA IMPRESSÃO