

## **INDICE**

1. OBJETIVO
2. DOCUMENTOS RELACIONADOS
3. SIGLAS E DEFINIÇÕES
4. RESPONSABILIDADES
5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES
7. REVISÕES
8. ANEXOS

## **1. OBJETIVO**

Estabelecer a sistemática de gerenciamento dos pedidos recebidos, assegurando que a empresa ESBLIGHT tenha capacidade de atender aos requisitos estabelecidos pelos clientes, bem como, garantir uma sistemática de tratamento das reclamações recebidas.

## **2. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Norma NBR ISO 9001:2015
- Portaria INMETRO de nº 020 de 15 de Fevereiro de 2017
- Portaria do INMETRO de nº 200 de maio de 2021

## **3. SIGLAS E DEFINIÇÕES**

- S.G.Q – Sistema de Gestão da Qualidade.
- PQ – Procedimento da Qualidade
- I.T – Instrução de trabalho
- RQ- Registro da Qualidade

## **4. RESPONSABILIDADES**

- Diretor comercial: Responsável por motivar, orientar e dirigir a equipe comercial, avaliando quais pontos devem ser melhorados e promovendo a melhoria contínua do processo e dos serviços prestados.
- Gerente comercial: Atender clientes, realizar orçamentos, realizar o levantamento de custo dos itens solicitados, cadastrá-los, negociar com os clientes formas de pagamento e prazos de entrega, receber, validar e lançar no sistema, registrar as reclamações e retroalimentar clientes sobre os mesmos.

- Representante: A área de vendas possui o compromisso de atender clientes, receber pedidos via WhatsApp, e-mail ou WEB, encaminhá-los para a programação, dar feedback para os clientes, cadastrar novos clientes, realizar pesquisa de satisfação com clientes.
- Assistente comercial: suporte ao representante, atendimento direto, cadastro de novos clientes, monitorar pedidos, agendar coletas, despachar pedidos, tratar de reclamações e elogios, monitorar índice de satisfação.

## **5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**

### **5.1 Obrigações desenvolvidas**

A área comercial tem a obrigação de realizar:

- Atendimento de clientes
- Cadastro de novos clientes
- Negociação de pedidos
- Analisar criticamente os pedidos
- Aprovar o pedido quanto aos requisitos do cliente
- Atendimento de clientes pós-vendas
- Registrar e tratar reclamações ou elogios dos clientes
- Monitorar o índice de satisfação do cliente

### **5.2 Clientes**

Os clientes da empresa ESBLIGHT estão no segmento público e privado, sendo clientes do segmento público: ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA,

---

---

enquanto que os clientes do setor privado são: PESSOAS FÍSICAS, INDÚSTRIA, CLUBES, COMÉRCIO, ESPORTE, consolidando parcerias cada vez mais fidelizadas.

### **5.3 Comunicação com o Cliente Privado**

A negociação é feita através do representante que ao constatar a necessidade do cliente entra em contato diretamente com esse para dar início a futuras negociações.

### **5.4 Atendimento ao Cliente Público**

Nos diários oficiais dos órgãos públicos são publicados os avisos de licitações, após isso é consultado e analisado o edital para verificar se a empresa tem condições para participar do processo licitatório e atender as necessidades dos entes públicos.

É efetuada análise crítica da documentação necessária para participar do certame, dos requisitos técnicos do produto e das demais cláusulas do edital, tais como prazo de entrega, garantia contratual e condições de pagamento.

Constatado que a empresa atende os requisitos para participar do processo, é preparada a documentação necessária e entramos em contato com o representante que atua na região para nos representar. Caso não tenha representante naquela região, contatamos um escritório de advocacia para fazer a representação.

Quando o Pregão é realizado de forma eletrônica, o cadastro das propostas, a disputa de lances e o envio da documentação é feita diretamente na empresa pelo Setor de Licitações.

Findo o processo e homologada a licitação, o órgão encaminha a ata de registro de preços ou o contrato para que sejam providenciadas as devidas assinaturas.

### **5.5 Emissão e recebimento dos pedidos de Vendas**

O departamento comercial recebe pedidos de venda via e-mail que necessitam ser lançados manualmente em nosso sistema.

---

Os pedidos terão que conter todas as informações necessárias para que possam ser lançados corretamente, onde deverão constar as seguintes informações:

- Nome e/ou Razão social do cliente;
- CPF e/ou CNPJ;
- Informações adicionais (endereço, e-mail, telefone);
- Descrição dos produtos a serem comprados;
- Condições de pagamento;
- Transportadora solicitada pelo cliente;
- Prazo de entrega dos pedidos;
- Alguns pedidos possuem observação como ordem de compra, endereço de entrega e grau de urgência.

Depois de recebidas todas essas informações os pedidos são lançados pelos colaboradores de vendas, de forma manual no sistema. Caso algumas das informações não estiverem corretas ou não entendidas pelo responsável, ele terá que entrar em contato com o cliente ou representante para esclarecer as dúvidas.

Após terem sido devidamente lançados no sistema, os pedidos são liberados com o login de cada colaborador que conferiu os mesmos e encaminhados para o departamento financeiro.

**Aceite do pedido:** O assistente comercial após receber e analisar levando em consideração prazo, quantidade e preço retorna o pedido ao cliente para serem aceitos e devem ser assinados ou enviado ordem de compra, para ser considerado como de acordo pelo cliente e liberado no sistema.

**Prazo de Entrega:** A empresa ESBLIGHT possui um prazo de entrega de **30 dias úteis por Erechim e 45 dias úteis por Manaus**. No entanto, é levado em consideração primeiramente a necessidade do cliente, de modo que esse prazo pode ser negociado. Esta análise de prazos de entrega deve ser aplicada a todos os pedidos privados. No caso dos pedidos de órgãos públicos, o prazo de entrega a ser observado é aquele definido no Edital.

**Transporte:** Verificar a transportadora selecionada pelo cliente definindo se o transporte será CIF ou FOB de forma que o cliente esteja ciente do acordado. Enquanto que no setor público a transportadora é definida pela empresa e o frete, em regra, é CIF.

### **5.5.2. Etapas de Liberação Pedidos (Análise Crítica)**

Todos os pedidos gerados pelo sistema interno e web, passam por quatro etapas de liberação: comercial, financeiro, compras e produção. Essas etapas tem o intuito de auxiliar os colaboradores a localizar os pedidos quanto ao seu status de liberação.

A primeira etapa corresponde à liberação do setor comercial, que avalia os seguintes requisitos:

- Informações do cliente;
- Conferência do Item solicitado;
- Valor do pedido;
- Prazo de entrega;
- Tipo de Transporte.

Em cada etapa de liberação do pedido, existe um usuário responsável pela avaliação e liberação deste. Após liberado, para visualizar qual usuário fez a avaliação, deve-se checar as “Avaliações Efetuadas”.

### **5.6 Cancelamento ou Alteração**

Quando o assistente comercial e/ou Representante solicitar um cancelamento deverá justificar de forma clara o motivo, os pedidos cancelados deverão ser comunicados para o responsável da área comercial que deverá formalizar e informar aos outros setores.

## **5.7 Devoluções e Assistências**

Conforme a Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, o cliente terá o prazo de 7 (sete) dias à contar do recebimento da mercadoria para solicitar a devolução (art. 49). Despesas de transporte referente à mercadoria devolvida serão negociadas diretamente com o vendedor.

A empresa ESBLIGHT estabelece garantia para seus produtos de no mínimo 2 anos e no máximo de 5 anos, dependendo do produto e da necessidade do cliente.

Quando ocorrer a necessidade de assistência, o cliente comunica a área comercial e, após a chegada da mercadoria, a área de Qualidade e Produção realiza uma análise crítica para verificar o ocorrido com o produto e se está de acordo com a garantia concedida. Se confirmado o problema, o cliente receberá toda assistência necessária no produto ou a substituição. Em paralelo será registrado conforme instruções de tratamento de reclamações de clientes descrito no **item 6**.

### **5.10 Pesquisa de Satisfação para clientes do setor Público e Privado**

A pesquisa de satisfação para os clientes do setor público (licitações) e privado será realizada semestralmente com os principais clientes. É realizada através de um questionário online, disponibilizado via e-mail ou WhatsApp.

#### **5.10.1 Meta Aplicada**

O objetivo da pesquisa de satisfação é obter um feedback do cliente acerca do atendimento da área comercial, qualidade do produto, prazo de entrega e atendimento pós-venda. As informações coletadas são repassadas ao setor de qualidade da empresa que apresenta um plano de ação para promover as melhorias necessárias e readequar os índices ao objeto almejado. A empresa visa alcançar um índice de satisfação de seus clientes de 98% até o ano de 2024.

### **5.11 Indicador de Processo Comercial**

O indicador estabelecido no processo comercial é:

Índice de satisfação de clientes com meta de 98%.

Índice de orçamento X consolidação/efetivação. (Taxa de conversão) com meta de 3% ao mês.

A realização e alimentação do indicador é de responsabilidade da assistente comercial e analista de licitações onde que se o resultado for insatisfatório, o diretor comercial juntamente com as lideranças verifica as ações a serem adotadas.

## **6. Tratamento de Reclamações**

As reclamações de clientes são recebidas por:

Telefone e Whatsapp: Neste meio está disponível o número: **+55 054 3522-5275**.

E-mail: as reclamações podem ser encaminhadas para [sac@esblight.com.br](mailto:sac@esblight.com.br)

Website: Neste meio de contato deverá ser acessado <http://www.esblight.com.br>

O departamento de vendas, ao receber uma reclamação, entra em contato com o cliente de forma imediata e, após o recebimento do produto que apresentou algum defeito, o setor de qualidade faz análise técnica e registrado no sistema PROBUS.

A sistemática para o tratamento de reclamações de produtos para fins de atendimento ao INMETRO é fundamentada na Portaria INMETRO nº 118, de 06 de Março de 2015 sendo exigido pela Portaria INMETRO de nº 020 de 15 de Fevereiro de 2017.

### **6.1 Análise das Reclamações**

Após recebida a reclamação, é feita análise para verificar se está abrangida pelo procedimento de garantia e então é comunicado ao cliente.



---

## 6.2 Registros das reclamações

A reclamação recebida é registrada em nosso sistema PROBUS na aba de ordens de serviço onde é feito o controle desde a entrada dos produtos com problema até a solução e então saída destes produtos.

## 6.3 Tratamento das reclamações

As reclamações são resolvidas na aba ordens de serviços no PROBUS onde é registrado tudo desde entrada, análise, defeitos relatados, itens trocados e então encerramento e retorno dos produtos.

Após concluída a reclamação o comercial arquiva: a Ordem de Serviço, a NF de compra, o RQ 18, a Ordem de Produção e a DOC ESB 090

## 7. REVISÕES

REVISÃO	DATA	ALTERAÇÕES
00	03/04/2019	CRIADO PROCEDIMENTO PROCESSO COMERCIAL
01	09/01/2020	Item 5.5.1 foi excluído – Pedidos realizados pela Web.
02	09/02/2021	Alteração do tratamento de reclamações.
03	22/04/2021	Alterado item 5.11
04	22/06/2021	Alterado item 5.10 e incluído item 5.10.1 – Meta Aplicada