

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 1 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 04	

	Nome	Função	Data
Elaborador	Arno Paul	Gerente Comercial	09/10/2020
Aprovador	Fernanda Ferreira	Gerente Geral	09/10/2020

1 OBJETIVO

Estabelecer boas práticas e procedimentos para prospecção de novos Clientes, bem como a manutenção dos Clientes ativos e, procedimentos para análise crítica e monitoramento das operações que vierem a ser solicitada pelos mesmos, em atendimento à segurança da cadeia logística conforme do Programa OEA.

2 APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as unidades organizacionais da Sigma Transportes.

3 ÁREA ENVOLVIDAS

- **Comercial**
- **Armazém**
- **Transportes Rodoviário e Local (Vira)**
- **Gerenciamento de Riscos**
- **Financeiro**
- **Jurídico**
- **Qualidade**

4 DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

CABE AOS DIRETORES E A GERÊNCIA

Analisar e validar propostas comerciais que estejam de acordo com os critérios Sigma Transportes e aos requisitos do Programa OEA;

CABE AO COMERCIAL

- Encaminhar as propostas para aprovação aos diretores;
- Análise e acompanhamento do mercado dentro do ramo empresarial da Empresa;
- Prospectar novos parceiros, priorizar contratação de parceiros comerciais certificados como OEA no Brasil;
- Registrar todas as operações comerciais em Sistema Corporativo para Controle e Gestão Agendor;
- Participar de BID;

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 2 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 04	

- Induzir, instruir, orientar e monitorar os Clientes a adotarem processos e procedimentos que assegurem a integridade da cadeia logística e o cumprimento da legislação aduaneira;
- Preterir propostas de empresas em desacordo com os requisitos do Programa OEA.;
- Verificar se todas as informações descritas correspondem às condições comerciais, capacidade da Sigma Transportes e Logística e estão em acordo com os requisitos do Programa OEA.

5 ACOMPANHAMENTO DAS CADEIAS LOGÍSTICAS E PRÁTICAS COMERCIAIS

Acompanhamento dos participantes da cadeia logística de cada operação, no que tange à existência de registro de envolvimento das empresas em operações suspeitas e que tragam risco à cadeia logística.

- Acompanhar as notícias e informações relativas ao mercado brasileiro e mundial logístico;
- Analisar tendências, movimentações, adversidades, contrariedades de empresas, funcionários e mercadorias de potenciais parceiros comerciais ligados diretamente a cadeia logística que possa influenciar negativamente em nosso seguimento;
- Traçar metas e objetivos;
- Promover o diálogo, é uma das ações mais importantes dentro do setor comercial, uma comunicação aberta e de duas vias é crucial para otimizar a gestão comercial.
- Conhecer seus clientes, visto que o setor precisa conhecer seus consumidores e saber quais são as suas expectativas e necessidades reais.
- Fazer pesquisas e traçar um perfil do nosso público-alvo.
- Analisar os resultados, verificando os erros, falhas, baixos resultados, analisando o que levou a esses.

6 PROSPECÇÃO DE CLIENTES

Como procedimento a seleção de parceiros comerciais, visando a segurança da cadeia logística, a empresa prioriza a contratação de parceiros comerciais OEA, ou estar no processo de certificação e, complementarmente, certificados em segurança por entidades públicas ou privadas, tais como: BASC, ISO 28000, ISPS Code, TAPA. Empresas não integradas ao comércio exterior ou não certificados OEA, são passíveis aos requisitos e medidas de segurança descritos neste procedimento.

- Análise detalhada dos departamentos, setores e ramos específicos das empresas prospectadas para melhor aproximação na logística, compras, sourcing e/ou outros que possam auxiliar no contato direto ao interessado da empresa;
- Acompanhamento dos movimentos das empresas prospectadas;
- Trabalhar diretamente com o setor interno de marketing, os auxiliando com confecção de materiais, tanto físicos como digitais para prospecção de novos clientes;

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 3 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 04	

- Enviar apresentação da empresa Portfólio - Sigma Transportes e Logística (Anexo 1) com enfoque na operação da empresa sendo prospectado e acompanhar o devido recebimento da outra parte;
- Agendar visita ao prospectivo cliente, para maior conhecimento de sua operação, melhor atendimento e diálogo com o mesmo.

7 PROPOSTA COMERCIAL E ANÁLISES OPERACIONAIS

- Análise criteriosa da operação;
- Coleta de valores e custos relativos à operação;
- Troca de informações com os departamentos envolvidos diretamente, como o setor atendimento ao cliente e transportes, gerenciamento de riscos, armazém e redex, bem como a gerência e diretoria.
- Elaboração de proposta comercial, conforme documento anexo Proposta Comercial – Sigma Transportes (Anexo II), após análise interna com os coordenadores, gerência e diretoria.
- Contato com o cliente para entendimento da proposta.
- Alinhamento de valores e condições.

8 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISES DE NOVOS PARCEIROS

- Para novos parceiros comerciais, deve seguir como procedimento as seguintes etapas antes de realizar quaisquer operações, reforçando a segurança da cadeia logística.
- Preenchimento do documento FO.FCC.001 - Ficha Cadastral de Clientes – Sigma (Simples) para clientes com prospecção de faturamento de até R\$ 250.000,00 mil reais ou, FO.FCC.001 - Ficha Cadastral de Clientes – Sigma (Completa) para clientes com prospecção de faturamento superior a R\$ 250.000,00 mil reais.
- Acompanhar a entrega de todos os documentos solicitados em ficha cadastral e enviar para o setor de qualidade.
- Após o recebimento de todos os documentos, citados em *Ficha Cadastral de Clientes – Sigma*, o setor de qualidade encaminhará os documentos pertinentes ao setor financeiro, setor jurídico e setor de gerenciamento de riscos para as devidas análises e deverá retornar em até 5 dias úteis com os resultados destas pesquisas e análises, aprovando ou não o respectivo cliente;
- Em caso de visita destes possíveis parceiros para conhecer nossas plantas e processos operacionais in loco, se faz necessário o envio da cópia do documento de cada pessoa que necessitará de acesso ao terminal com pelo menos um dia de antecedência, este deverá ser encaminhado ao gerente de GR para as devidas análises e pesquisas com a empresa terceira especializada.

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número:	Página
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	P.AD.001	4 de 10

9 INTEGRAÇÃO DE SETORES – NOVAS OPERAÇÕES COMERCIAIS

Em novas operações comerciais, o setor comercial tem por procedimento padrão, transmitir todas as informações, documentos e detalhes operacionais do novo parceiro aos setores pertinentes, este deve ocorrer em no mínimo 2 dias úteis anterior a operação, caso o meio de transmissão seja realizado pessoalmente com os envolvidos, deve ser formalizado os detalhes e particularidades acordados.

- Enviar ao setor de atendimento ao cliente todos os detalhes operacionais e, os documentos necessários para cadastro no sistema corporativo da empresa, bem como os detalhes de faturamento e cobrança;
- Envolver, informar e orientar os setores de Transportes, Armazém/ Redex, Gerenciamento de Riscos, sobre os detalhes e particularidades que não tenham sido alinhados previamente, conforme citado no item 7 deste procedimento, “Proposta comercial e análises operacionais”;
- Se houver a necessidade de ajustes complexos que não tenha sido predefinido, envolver a participação da Gestão.

10 MAPA DE RISCO – OPERAÇÕES COMERCIAIS

O FO.AD.001 - Mapa de risco – Operações Comerciais tem o intuito evitar e garantir a segurança de toda cadeia logística atendendo os requisitos dos itens 3.5.2 e 3.5.3. do QAA/OEA, no que diz o monitoramento efetivo dos parceiros comerciais e gestão das cadeias logísticas, servindo como base para métodos de prevenção predefinidos baseado no indicador do nível de risco da operação.

10.1 Metodologia de Avaliação de Risco

Adota-se a metodologia qualitativa para a apuração do nível de risco, onde o nível de risco é expresso por descrições relacionadas à probabilidade e consequência:

Escala	Probabilidade de Ocorrência
Rara	Pode ocorrer em circunstâncias excepcionais
Pouco provável	Pequena possibilidade de ocorrer
Provável	Pode ocorrer em algum momento
Muito provável	Provável que ocorra em várias circunstâncias
Quase certa	Deve ocorrer em algum momento

Escala	Consequência de Ocorrência
Muito fraca	Impacto insignificante nos objetivos
Fraca	Efeitos negativos menores nos objetivos
Moderada	Poderá impedir o alcance de alguns objetivos
Forte	Poderá impedir o alcance de alguns objetivos importantes

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 5 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS		Revisão: 04

Catastrófica	Poderá impedir o alcance da maioria dos objetivos
---------------------	---

A partir das escalas definidas para a probabilidade e consequência conforme quadros acima, obtém-se uma representação numérica dos níveis de riscos em uma matriz de riscos sem quantitativa:

Matriz de risco negativos sem quantitativa	Muito Fraca (1)	Fraca (2)	Moderada (3)	Forte (4)	Catastrófica (6)
Quase Certo (5)	5	10	15	20	30
Muito Provável (4)	4	8	12	16	24
Provável (3)	3	6	9	12	18
Pouco Provável (2)	2	4	6	8	12
Rara (1)	1	2	3	4	6

10.2 Processo de Avaliação de Risco das Operações Comerciais

O processo de avaliação de riscos é o processo de identificação de riscos, análise de riscos e avaliação de riscos registrados no mapa de riscos aduaneiros.

10.2.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

Consiste na predefinição de eventos internos e externos com potencial impacto negativo nos objetivos no programa OEA. Tais eventos estão diretamente ligados as atividades da empresa relacionados ao Programa conforme contexto anteriormente definido.

A cada risco predefinidos, devem ser valorados de 0 a 5 com base na categoria de risco/informação da operação específica, sendo 0 para menor risco e maior informação da operação e 5 para maior risco e menor informação da operação.

10.2.2 ANÁLISE DE RISCOS

Nesta etapa, é realizada uma análise de risco das operações denominada como suspeita, onde causas e efeitos são apreciados, sendo definidas suas probabilidades de ocorrência e seu grau de consequência, conforme metodologia acima descrita e tabela de valoração abaixo citado. Denomina-se o nível de risco o produto desses fatores, cujo resultado será descrito no FO.AD.001 - Mapa de risco – Operações Comerciais.

Descrição do Risco	Nível de Risco					
	0	1	2	3	4	5
Operação é condizente com a atividade afim	0	1	2	3	4	5
Produto manuseado pelo cliente é condizente com a empresa	0	1	2	3	4	5

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO					Número:	Página
	OPERAÇÕES COMERCIAIS					Revisão:	6 de 10

Histórico de ocorrência	0	1	2	3	4	5
Natureza da carga	0	1	2	3	4	5
Pessoas envolvidas no processo de exportação	0	1	2	3	4	5
Pessoas envolvidas no processo de transporte da mercadoria	0	1	2	3	4	5

10.2.3 AVALIAÇÃO DE RISCOS

A avaliação de riscos envolve comparar o nível de risco encontrado durante o processo de análise com os critérios de risco estabelecidos pelo Programa OEA. Com base nesta comparação, define-se a necessidade de tratamento.

Em algumas circunstâncias, a avaliação de riscos pode levar à decisão de se proceder a uma análise mais aprofundada. A avaliação de riscos também pode levar à decisão de não se tratar o risco de nenhuma outra forma que seja manter os controles existentes. Esta decisão será influenciada pelo nível de impacto no atendimento aos requisitos do Programa OEA.

Data Prevista para Operação	Cliente	Ref. Cliente	Critérios de Valoração						VALORAÇÃO DE RISCO	RISCOS INERENTE / RESIDUAL
			Operação é condizente com a atividade afim	Produto Manuseado pelo cliente é condizente com a empresa	Histórico de ocorrência	Natureza da Carga	Pessoas envolvidas no processo de exportação	Pessoas envolvidas no processo de transporte da mercadoria		
			0	0	1	1	1	1	4	Rara / Muito Fraca
			0	0	2	2	2	2	8	Pouco Provável / Fraca
			0	0	3	3	3	3	12	Provável / Moderada
			0	0	4	4	4	4	16	Muito Provável / Forte
			0	5	5	5	5	5	25	Quase certo / Catastrófica

Deve ser analisado não somente operações de possíveis novos clientes ou novos, mas clientes atuais e antigos, o intuito é verificarmos quaisquer operações que não possuam muita informação, não sejam condizentes logicamente e/ou possuam informações ou critérios suspeitos, assim agirmos conforme medida de contingência abaixo, dependendo de sua valoração de risco.

Medidas de Contingências					
Operação de Risco	Patrimonial e GR	Operacional	Gerência	Central OEA	(Análise) Cancelamento Operação

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 7 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS		Revisão: 04

Central OEA.

- Realizado o acionamento da central OEA antes do início da operação.
- Informar todos os detalhes da operação como: documentos de transporte, produtos transportados, rota, previsão de início e fim.

Rara / Muito Fraca	1	4					
Pouco Provável / Fraca	5	8	X	X			
Provável / Moderada	9	15	X	X	X		
Muito Provável / Forte	16	21	X	X	X	X	
Quase certo / Catastrófica	22	30	X	X	X	X	X

Patrimonial e GR

- Gerente de Riscos é acionado e informado sobre as particularidades específicas da operação, riscos e cuidados a mais que deverá possuir no transporte da mercadoria/carga
- Este deverá orientar os operadores de monitoramento sobre a criticidade da operação, o qual será acompanhada com controles mais rigorosos, evitando paradas (se possível no trajeto e respeitando o Controle de Jornada do condutor).
- Quaisquer desvios e particularidades o Gerente de Riscos será acionado de imediato.

Operacional

- Gestor de transportes e atendimento ao cliente é acionado e informado pelo setor comercial sobre as particularidades da operação e os devidos riscos, o qual restringe os dados e informações desta operação a um número reduzido de pessoas para melhor segurança.
- Gestores operacionais realizam um acompanhamento criterioso;
- Priorização da operação com veículo frota.

Gerência

- Gerência é informada sobre a criticidade do processo.
- Acompanha a operação do início ao fim para maior agilidade na tomada de decisões.

Cancelar Operação (Análise)

- Realizado um comitê entre diretoria, gerência, coordenadores de processos, transporte e gerenciamento de risco, setor comercial e operacional para análise da possibilidade de cancelamento da operação.

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 8 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 04	

11 MANUTENÇÃO DE PARCEIROS

Durante o prazo do Contrato, o parceiro comercial será submetido a avaliações anuais de auditoria de 2ª parte sobre os requisitos OEA ficando a critério da alta direção a descontinuidade no caso de o parceiro não apresentar os resultados esperados. A análise tem como objetivo monitorar o parceiro comercial, visando a confirmação de atendimento aos requisitos de segurança OEA na vigência do contrato e melhoria contínua quanto a Segurança.

A importância da satisfação de nossos clientes é fundamental, que pode determinar o sucesso ou o fracasso das operações e de nossos serviços prestados, por esse motivo o representante comercial deve trabalhar ativamente, seguindo os procedimentos abaixo citados como um dos métodos de manter nossos clientes satisfeitos com nossos serviços prestados e, trabalhando ativamente, conseguimos ponderar e solucionar com maior agilidade em quaisquer problemas e/ou mal-entendidos.

- Plano de visitas quadrimestrais a todos os clientes ativos, documentadas e registradas no Sistema Agendor;
- Análises criteriosas nas Pesquisas de Satisfação dos Serviços prestados que são enviados semestralmente aos clientes pelo setor de atendimento, formulando junto a gestão e operação, um plano de contingência para solução dos clientes insatisfeitos em casos de pontuações negativas;
- Follow-up dos serviços prestados aos clientes, participando ativamente das operações para agir e intermediar em situações necessárias, evitando o desconforto e insatisfação do cliente.
- Resolver os problemas dos clientes o mais rápido possível, acompanhando documentações e demais solicitações pendentes, verificando a necessidade para levar a gestão para uma tratativa, evitando também o desconforto e insatisfação do mesmo.

12 SISTEMA AGENDOR

Para gestão dos representantes comerciais, diretoria e gestão, todas operações comerciais devem ser registradas na integra no sistema informativo Agendor, este, por ser um software específico e centralizado às essas mesmas operações comerciais, possui módulos específicos para informações e detalhes dos clientes, bem como nossas interativas com estes, podendo ter históricos, assim que registrado de forma correta e precisa, de todas nossas atuações.

Registros necessários:

- Cadastro de cliente;
- Calendário de Atividades;

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 9 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 04	

- Envio de e-mails;
- Envio de propostas e cotações;
- Ligações;
- Visitas;
- Reuniões;
- Históricos de tratativas, positivas e negativas;
- Lançamento das operações comerciais;

13 TERMOS E DEFINIÇÕES

Análise Crítica de Contrato: análise crítica de contrato engloba todas as análises de propostas, cotações, e negociações comerciais;

Sourcing: É um método muito comum na área de suprimentos que permite à empresa analisar o orçamento total do valor a ser gasto com determinados produtos ou serviços.

GR: Gerenciamento de riscos;

BID ou Bidding Process: é o processo de oferecer, convidar e dar lances. Na prática, dedica-se a selecionar provedores de serviços gabaritados no mercado, através de requerimentos previamente definidos pela licitante;

Nota: Procedimentos podem ser documentados ou não;

Redex: Recinto especial para Despacho aduaneiro de Exportação;

OEA: Operador Econômico Autorizado (OEA) é uma certificação concedida pelo Governo Brasileiro para empresas que os processos de gestão minimizam os riscos existentes em suas operações de comércio exterior e assim, demonstram estarem comprometidas com os critérios de Conformidade Aduaneira e de Segurança da Cadeia Logística.

SASSMAQ: é o Sistema de Avaliação de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade que possibilita a avaliação do desempenho das empresas que prestam serviços à indústria química;

Unidades organizacionais: Matriz São Manoel (Santos/SP), Alemoa I Redex (Santos/SP); Alemoa II (Santos/SP), Alemoa IV (Santos/SP), Terminal Monte Mor e Terminal de Ponta Grossa;

	PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	Número: P.AD.001	Página 10 de 10
	OPERAÇÕES COMERCIAIS	Revisão: 04	

14 HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Vigência	Nº da Solicitação de Revisão e/ou Descrição da alteração
00	09/10/2020	Aprovação e divulgação do procedimento
01	06/11/2020	Alterado item 5. Acompanhamento das Cadeias logísticas e Práticas Comerciais.
02	11/08/2021	Alteração item 11, inclusão de auditoria de 2ª parte e alteração de logo.
03	17/08/2022	Atualização das filiais e anexos.
04	21/09/2023	Exclusão dos Anexos I e II Inclusão das assinaturas do elaborador e aprovador. Atualização do elaborador e aprovador.

DocuSigned by:



0681B922907C41B...

Elaborador: Arno Paul
Gerente Comercial

ASSINADO DIGITALMENTE
FERNANDA GOMES FERREIRA
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
<http://serpro.gov.br/assinador-digital>



Aprovador: Fernanda Ferreira
Gerente Geral