TÍTULO		NÚMERO/REVISÃO
PROCEDIMENTO DE VENDAS VAREJO		PO - 01 / R-01
UNIDADE	**ÁREA/SETOR**	DATA DE APROVAÇÃO
LOJAS COOPAMA	VENDAS BALCÃO	03/08/2020

1. OBJETIVOS

Este documento tem como objetivo padronizar os procedimentos para atendimento ao cliente. Nele inclui o procedimento padrão a ser executado desde a recepção do cliente até a finalização da venda, compondo:

- emissão dos pedidos de vendas
- cadastro de clientes;
- faturamento fiscal;
- consultas Sidagro (IMA) para vendas de vacinas;
- lançamentos de vendas de vacina no Sidagro;
- conferências.

SETOR RESPONSÁVEL

Lojas Coopama

2. DIRETRIZES

2.1. O atendimento se inicia com a entrada do cliente a loja, onde é recepcionado por um dos vendedores que ficam de prontidão na área do showroom, a fim de realizar uma abordagem de forma rápida e personalizada, primeiramente questionando o nome do cliente, identificando sua necessidade, realizando o atendimento no próprio showroom ou direcionando-o ao vendedor responsável, caso haja necessidade de uma venda técnica.

2.2. No segundo momento, o vendedor faz o entendimento das necessidades do cliente, realizando o máximo de perguntas possíveis a fim de identificar de forma precisa o produto que o cliente deseja, ofertando sempre os itens similares, caso não tenhamos disponível em estoque exatamente o que foi solicitado, ofertando também todos os itens complementares dos quais serão necessários a execução dos trabalhos do produtor naquela ocasião para que possamos agregar maior valor a nossa venda.

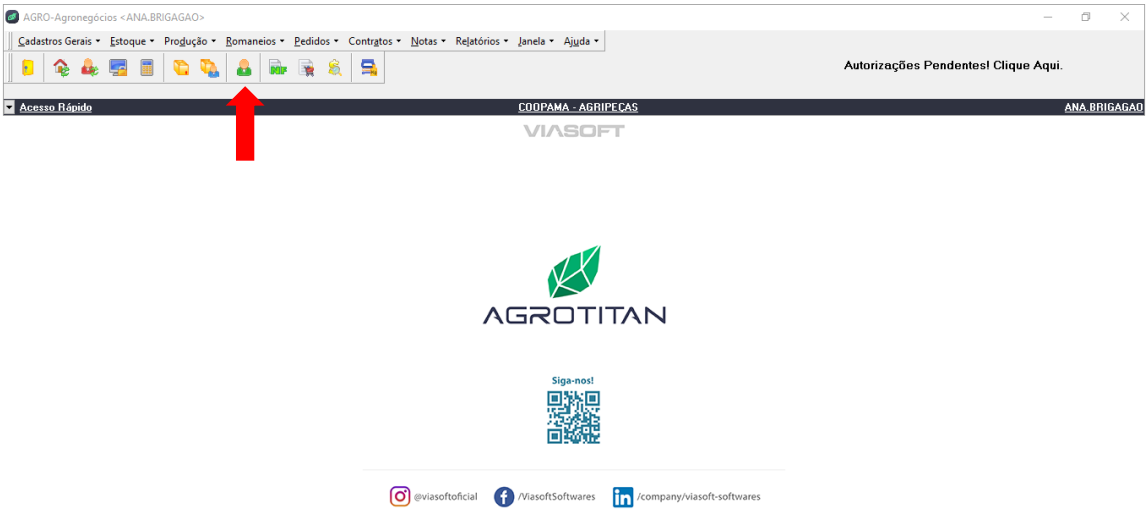
2.3. Caso não tenha o produto no estoque da loja, consulta-se o estoque das filiais no sistema, caso tenha na filial, solicita-se transferência por meio da Assistente Administrativo, verifica os prazos para entrega e comunica o cliente;

Caso seja um cliente que não tenha cadastro, este é realizado de forma primária apenas para a emissão do pedido de venda no sistema;

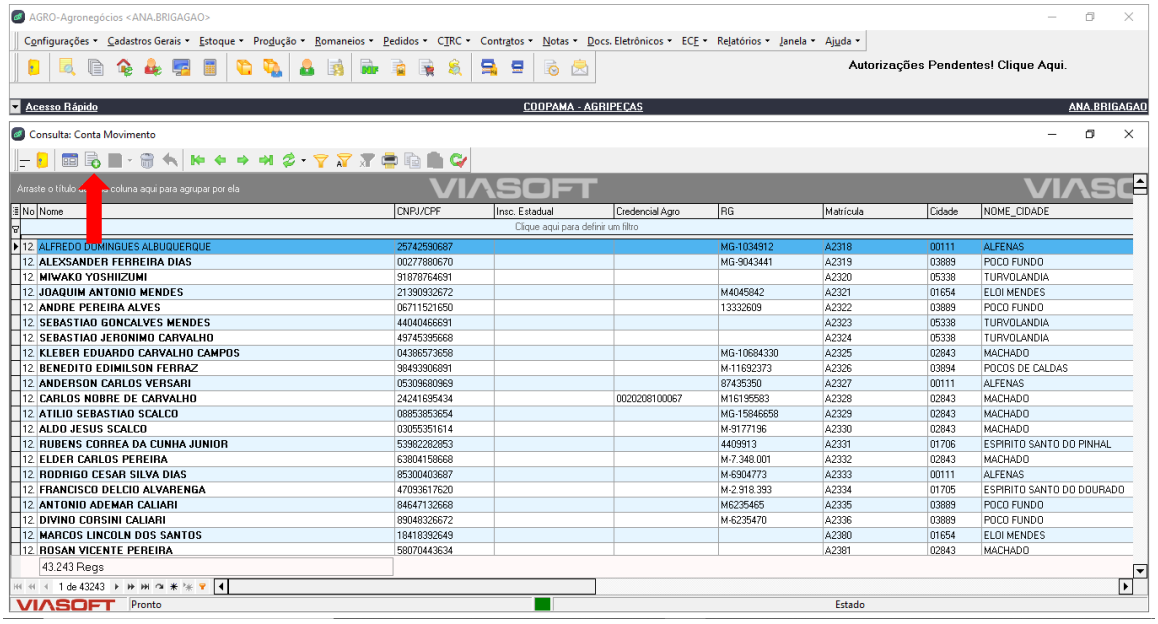
3. Procedimentos para cadastro e implantação do pedido de venda:

Acessar o sistema Agrotitan com o login e senha individual;

Cadastro de clientes:

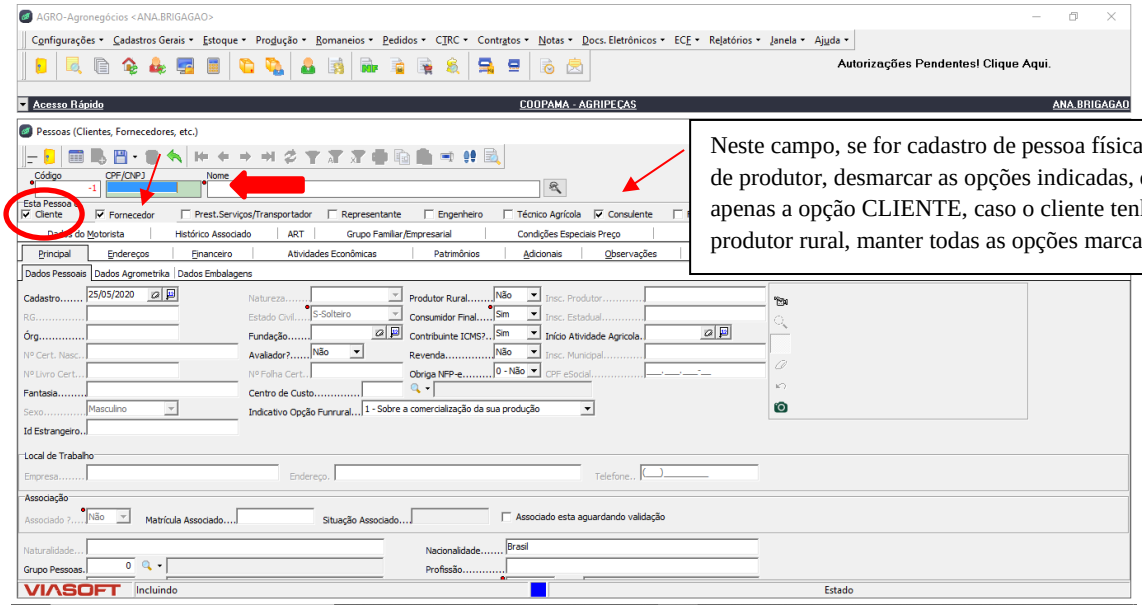


Abrirá a tela de cadastro, clicar em **“incluir novo”:**

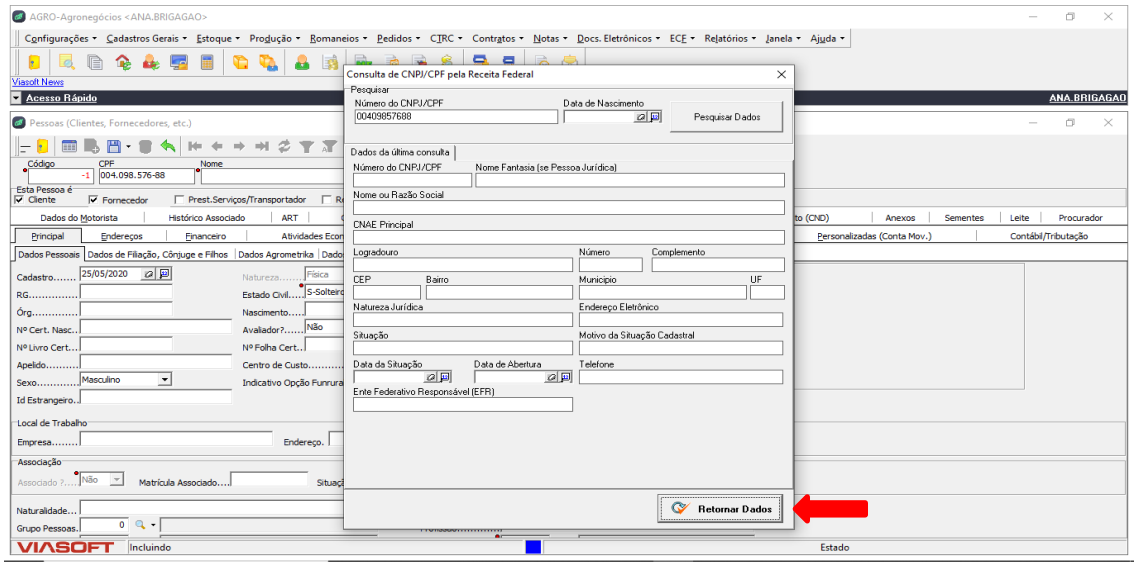


Solicitar RG e CPF da pessoa para identificação. Em caso de produtor rural, necessita do respectivo cartão do IMA.

Digitar o CPF/CNPJ do cliente e o sistema importará os dados da Receita Federal;



Abrirá a tela da Receita Federal para conferência, após clicar em **"Retornar dados":**

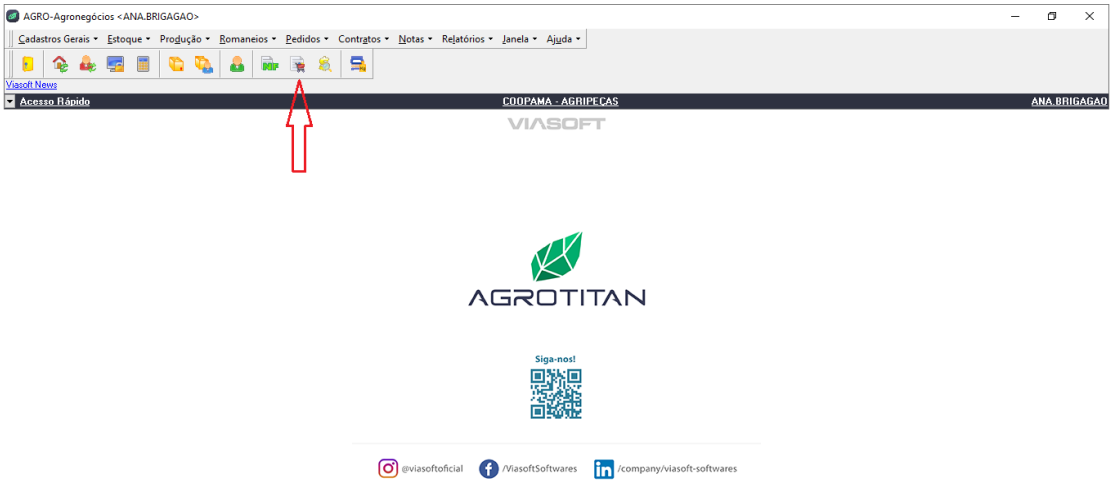


Após clicar em "**retornar dados**", caso as informações da receita não estejam disponíveis, incluir manualmente na aba "**Endereços"**, incluindo endereço, telefone e e-mail da pessoa. **Digitar os dados sempre com letra maiúscula, sem acentos e sem cedilhas**. Salvar o cadastro.

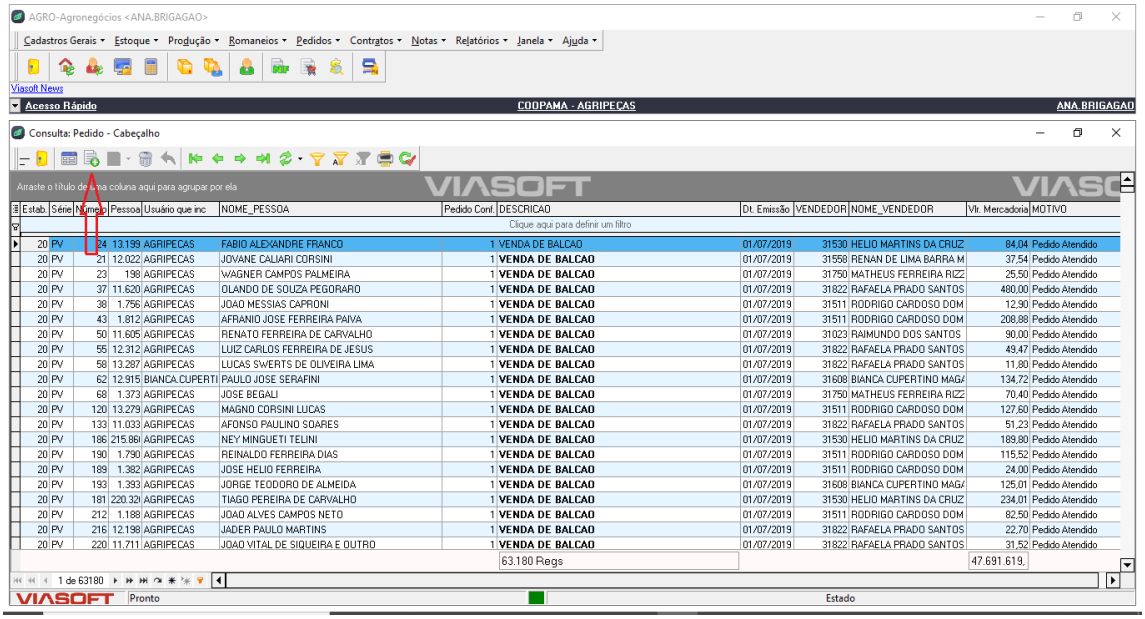
Após o entendimento das necessidades do cliente e separação de todos os itens, o vendedor deve acessar a tela de pedidos de venda no sistema Agrotitan, conforme procedimentos abaixo:

Emissão do pedido de venda

Clicar no ícone “**emissão de pedido”:**



Clicar no ícone “**incluir novo pedido”**



Configurações de pedidos:

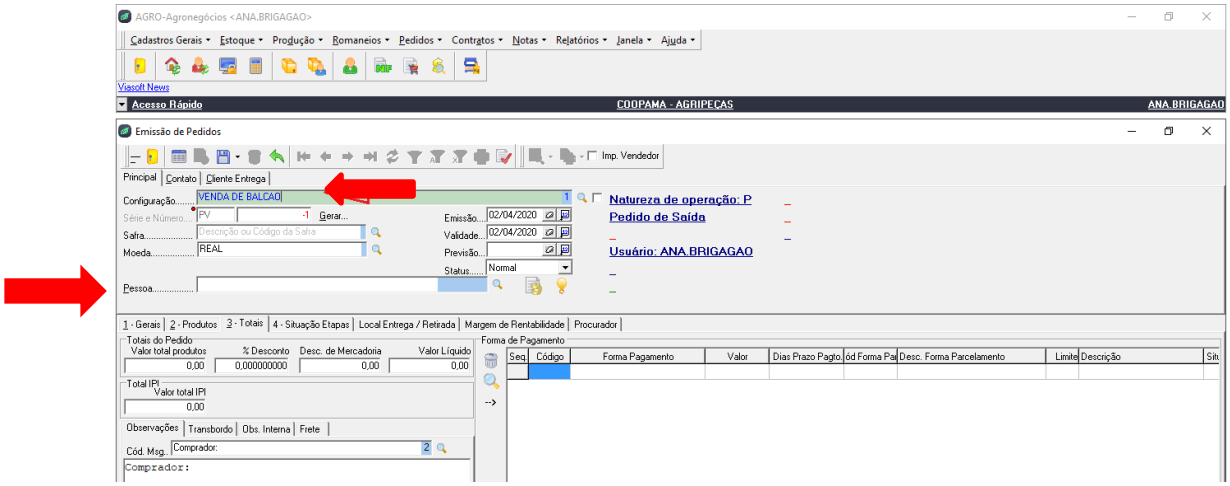
Venda normal: 1

Venda futura: 2

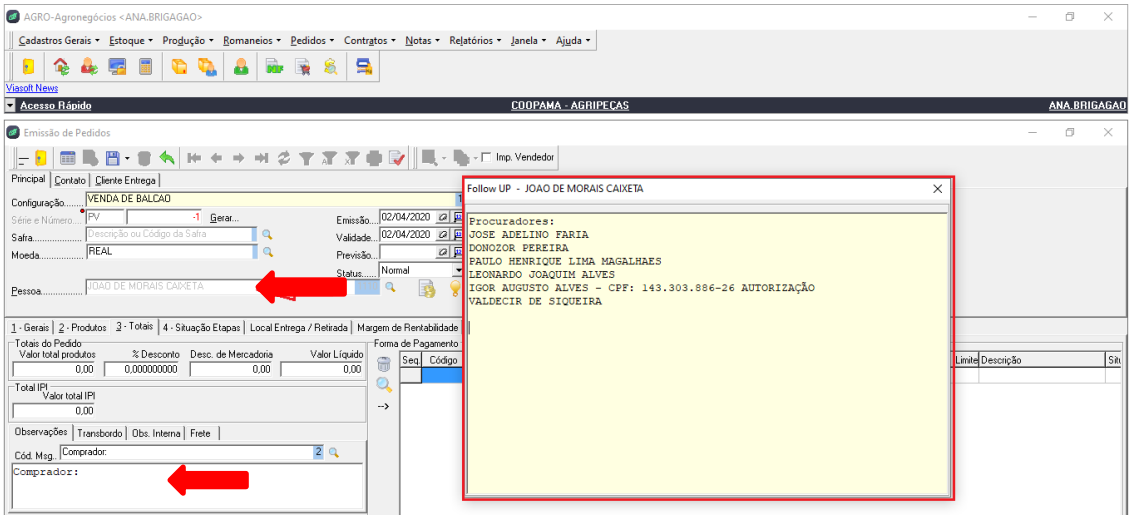
*As vendas de produtos de varejo para cooperado tem desconto de 3% a vista, com exceção de defensivos e sementes que tem preço diferenciado nas tabelas de preço. Rações Coopama, núcleos e concentrados tem o desconto de 2% para cooperados.

Para clientes praticamos os preços de venda normais.

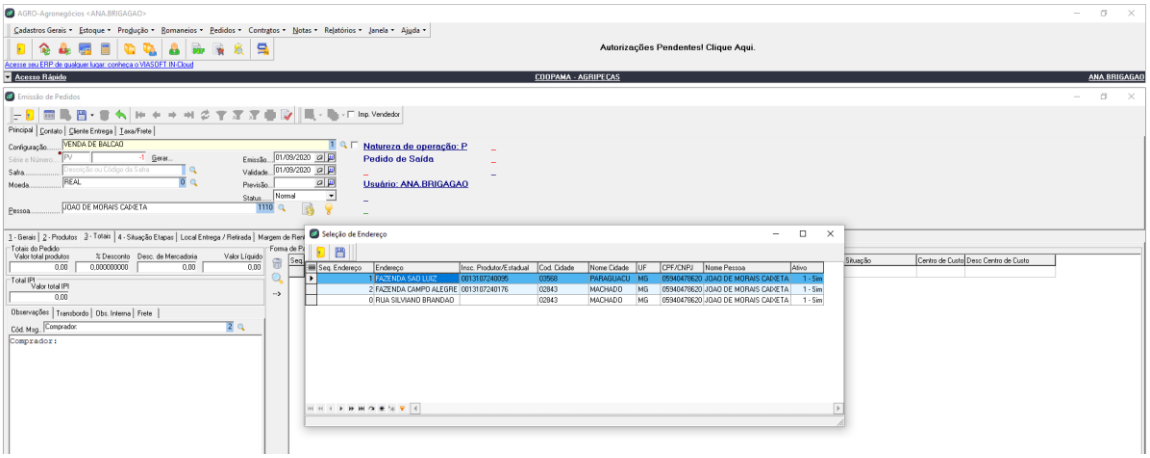
Digitar o tipo da configuração do pedido de venda e matrícula do cooperado/cliente:

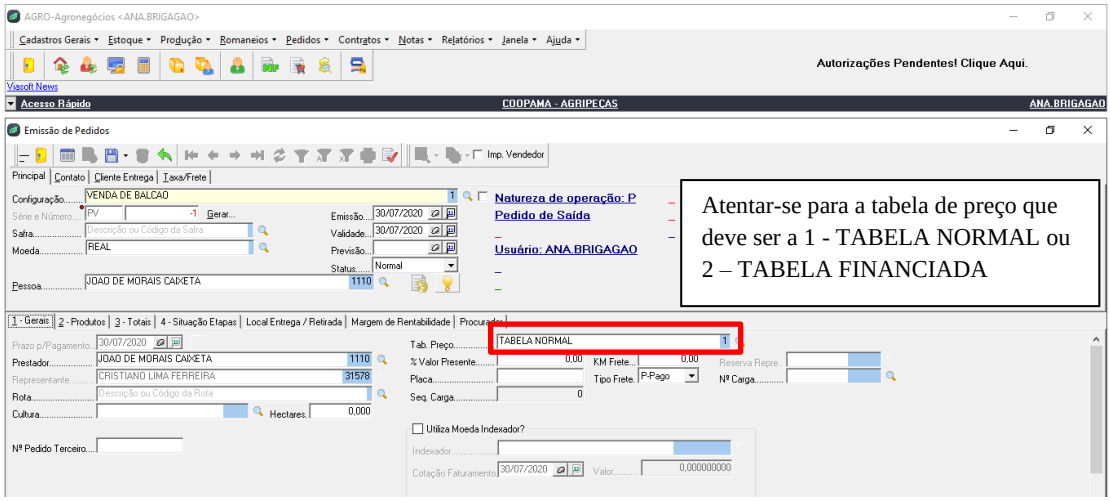


Ao selecionar o cliente/cooperado, automaticamente abrirá uma tela que mostra os nomes dos procuradores/autorizados (**neste caso deve-se solicitar documento de identificação do procurador/autorizado**) em seguida, basta selecionar o nome da pessoa e inserir no campo **"MENSAGEM**". Caso seja o próprio cliente ou cooperado, fechar a tela e digitar no campo "**MENSAGEM"** seu nome.

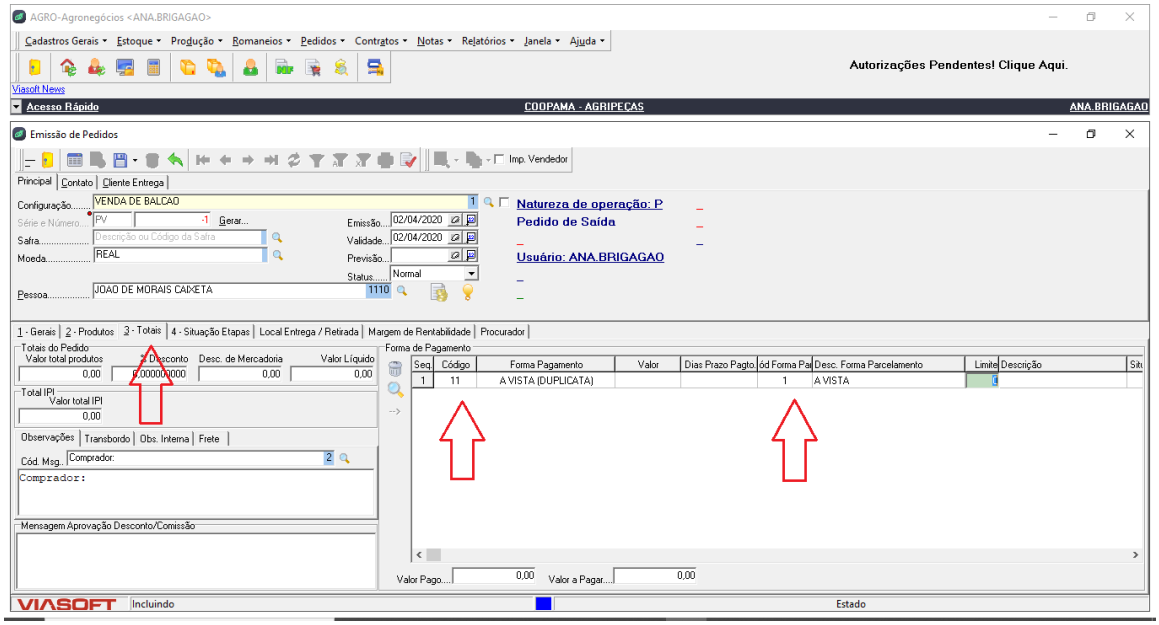


Na próxima tela, confirmar a propriedade com o cliente/cooperado e selecioná-la para faturamento, **lembrando que para vendas de produtos agrícolas a venda não pode ser feita em endereço urbano:**





Na aba **"totais"** selecionar a forma de pagamento **de acordo com a solicitada pelo cliente** e também a forma de parcelamento utilizando seus respectivos códigos.
Selecionar a tabela correspondente



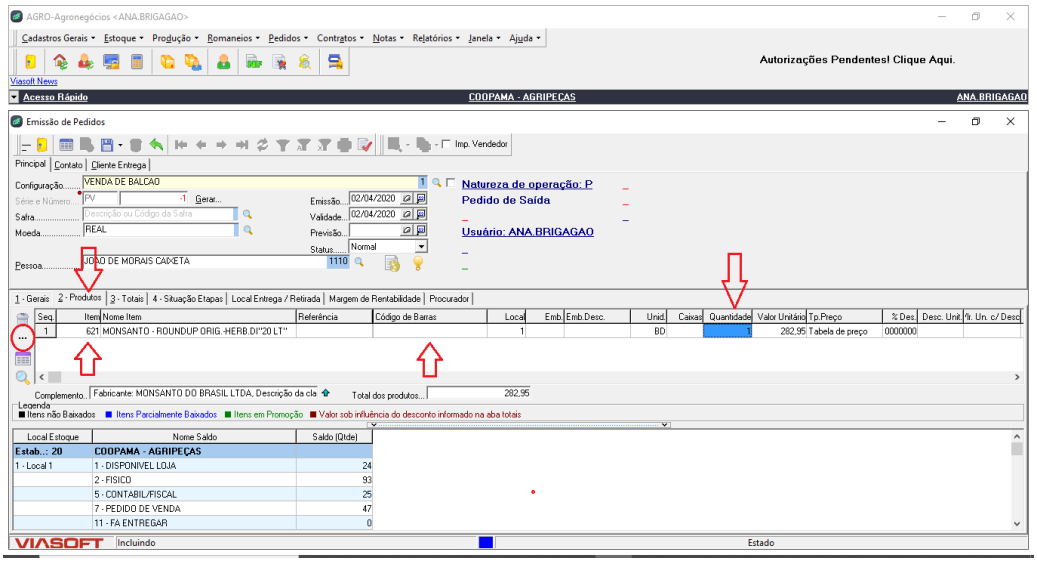
Deve-se ter muita atenção ao selecionar a forma de pagamento, pois a mesma não poderá ser alterada pela operadora de caixa.

- Vendas em Conta corrente (apenas cooperados e alguns clientes antigos como empresas), **cód. 12 (forma de pagamento) e cód. 2 (forma parcelamento);**
- Vendas nas modalidades a vista, cartão de crédito **à vista**, débito ou cheque **cód. 11 (a vista) e forma de parcelamento (cód. 1), pois serão lançadas no caixa;**
- Cartão de crédito parcelado - **cód. 14 (forma de pagamento) e a forma de parcelamento deve ser localizada na busca** (de acordo com o número de parcelas) para que seja feita correção do preço do produto;
- E assim sucessivamente para as demais formas de pagamento existentes.

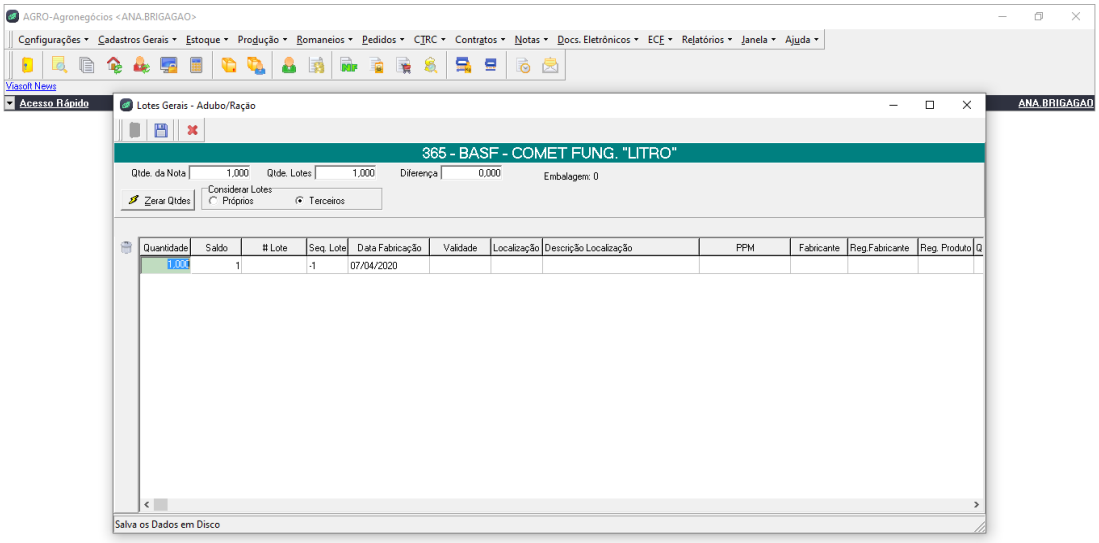
*** Observação quanto a vendas com cartão:**

Pedido e Nota Fiscal deverão ser feitos em nome do emitente do cartão, salvo casos em que a pessoa tenha o cadastro de autorizados em nome do cooperado, a Nota sairá em nome do cooperado.
Se o cliente não tem cadastro basta fazê-lo no ato da venda.

Após a escolha da forma de pagamento, acessar a aba **"produtos",** inserir os produtos por meio do leitor de código de barras (**obrigatório para os itens que se aplica**). Caso o produto não possua código de barras, digitar o "código Coopama" no campo específico.
Caso não tenha os códigos em mãos, procurar na função circulada no canto esquerdo da tela ou teclar F3 no campo do código e digitar a quantidade:

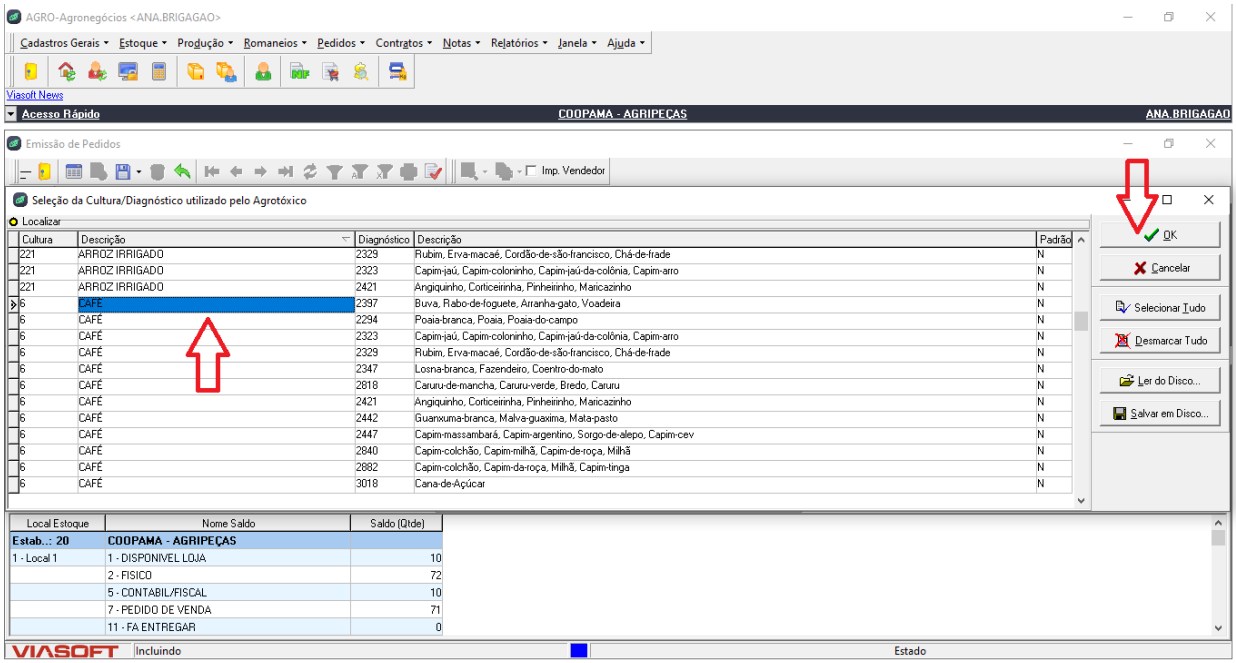


Após selecionado o item e quantidade, o sistema seleciona o lote mais antigo, que deve ser o vendido ao cliente. O sistema utiliza metodologia **FIFO (Primeiro que entra, primeiro que sai). Salvar** a tela de lote, **com exceção dos "Pedidos" de Entrega Futura, a tela de lote não poderá ser salva, pois o mesmo deverá ser selecionado na NF de simples remessa posteriormente.**

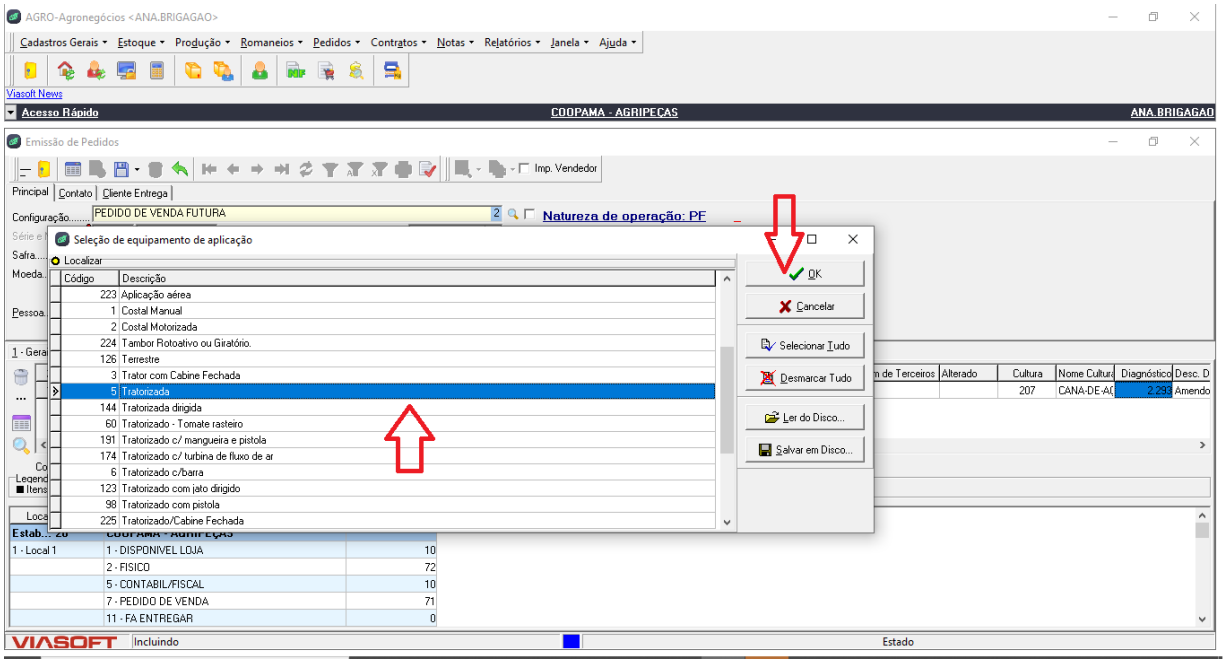


* **Para produtos entregues no balcão, deve-se sempre verificar se o lote selecionado pelo sistema corresponde com o físico a entregar. Caso contrário pode-se selecionar o lote correto, respeitando a regra FIFO.**

- Para produtos que possuem controles específicos como os defensivos, a venda só é permitida para o cliente que possua cartão do produtor rural. Para estas vendas, o vendedor deve informar a cultura e forma de aplicação dos produtos que serão vendidos:
  - Selecionado o item, quantidade e lote, prosseguir até solicitar a cultura. Neste campo, selecionar a cultura e clicar "**OK**".



Prosseguir até solicitar a aplicação, questionando o produtor sobre a forma a ser utilizada, clicar "**OK**".



Caso tenha mais itens a incluir, é feito o mesmo processo anterior, ou finaliza-se o pedido, imprime e entrega ao cliente para faturamento no caixa para as vendas na modalidade a vista, cartão ou cheque.

- **Para as vendas de alguns medicamentos veterinários controlados pelo IMA (como vacina contra aftosa), são necessárias algumas considerações.**

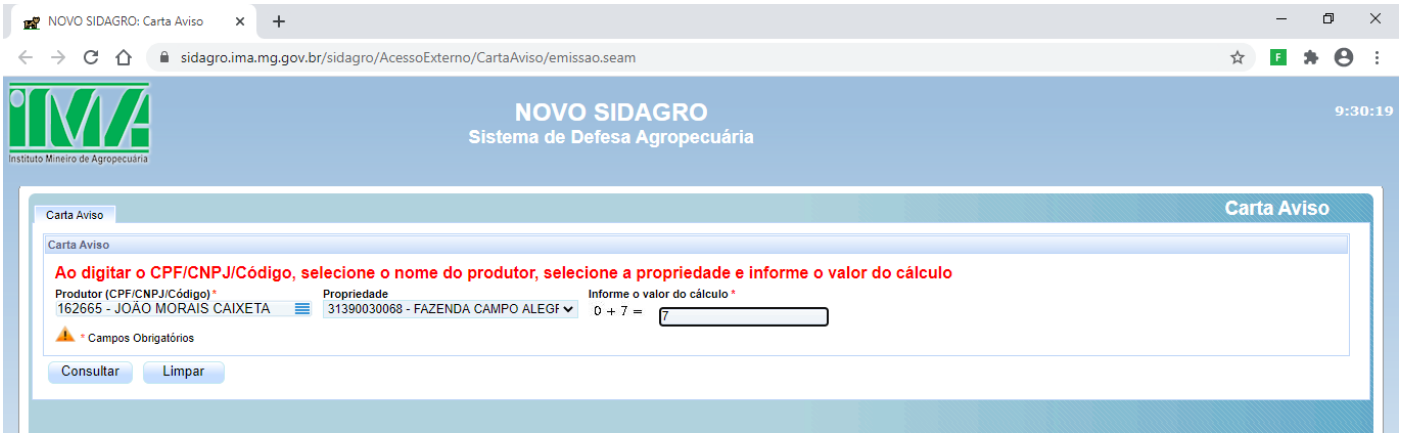
Obs. Só podem ser realizadas para clientes que possuem cartão de produtor rural do IMA. A venda é feita mediante receituário médico veterinário. Antes da realização do pedido, o vendedor deve consultar o CPF do produtor no site por meio da carta aviso para verificar se consta pendências de cadastro, depois alimentar o pedido de venda, selecionar o lote, fabricação e validade para que estes dados saiam na NF, em seguida deve dar baixa no site SIDAGRO (conforme tela abaixo), na quantidade de doses vendidas.

A consulta é feita pelo site:

https://www.sidagro.ima.mg.gov.br/sidagro/AcessoExterno/CartaAviso/emissao.seam

Tela de consulta do CPF do produtor no IMA

"Digitar o CPF > propriedade > digitar a somatória" e consultar:





Senhor produtor, é obrigatório a atualização/preenchimento dos campos abaixo.

NOME: JOÃO MORAIS CAIXETA — CÓDIGO: 162665
ENDEREÇO: — Nº CELULAR ( )
BAIRRO: — DISTRITO: — CEP:
MUNICÍPIO:
PROPRIEDADE: FAZENDA CAMPO ALEGRE — CÓDIGO: 31390030068

IMPRESSO
DECLARAÇÃO DE VACINAÇÃO CONTRA FEBRE AFTOSA

IMPORTANTE: DECLARAR A VACINAÇÃO NO PRAZO MÁXIMO DE 10 (DEZ) DIAS APÓS A DATA MARCADA PARA A VACINAÇÃO DO REBANHO.

SENHOR CRIADOR, COMUNICAMOS-LHE QUE EM CUMPRIMENTO A LEI N.º 10.021 DE 06/12/89 E DECRETO N.º 30.879 DE 23/01/90, TODOS OS BOVINOS E BUBALINOS DURANTE O MÊS DE MAIO DEVEM SER VACINADOS CONTRA FEBRE AFTOSA E TODOS OS BOVINOS E BUBALINOS, DE 1(UM) DIA ATÉ 24 MESES DE IDADE DURANTE O MÊS DE NOVEMBRO.

DECLARAÇÃO DO CRIADOR

DECLARO QUE OS BOVÍDEOS (BOVINOS E BUBALINOS) ESPECIFICADOS ABAIXO FORAM VACINADOS CONTRA FEBRE AFTOSA.

POPULAÇÃO ANIMAL	BOVINOS / BUBALINOS	EXISTENTES	VACINADA	ABATE
MACHOS	DE 00 A 12 MESES			
FÊMEAS	DE 00 A 12 MESES			
MACHOS	DE 13 A 24 MESES			
FÊMEAS	DE 13 A 24 MESES			
MACHOS	DE 25 A 36 MESES			
FÊMEAS	DE 25 A 36 MESES			
MACHOS	+ DE 36 MESES			
FÊMEAS	+ DE 36 MESES			
TOTAL DE BOVINOS				

OVINOS	MACHO	FÊMEA	CAPRINOS	MACHO	FÊMEA
0 A 6 MESES			0 A 6 MESES		
6 A 12 MESES			6 A 12 MESES		
+ DE 12 MESES			+ DE 12 MESES		

EQUINOS	MACHO	FÊMEA	SUÍNOS
+ 6 MESES			MACHO LEITAO
+ 6 MESES			FÊMEA LEITAO
ASININOS	MACHO	FÊMEA	MACHO REPROD. (CACHAÇO)
+ 6 MESES			FÊMEA MATRIZ
+ 6 MESES			OUTROS
MUARES	MACHO	FÊMEA	
+ 6 MESES			
+ 6 MESES			

A campanha de vacinação será de 01/05/2020 a 30/06/2020

VACINA UTILIZADA
DATA DA VACINAÇÃO / /
CÓDIGO DO REVENDEDOR
CÓDIGO DO LABORATÓRIO
NÚMERO DA PARTIDA
VALIDADE / /
NÚMERO DE DOSES
NÚMERO DA NOTA FISCAL
CÓDIGO CRIADOR CEDENTE

PREENCHIMENTO EXCLUSIVO DO IMA

NÚMERO DE ANIMAIS MORTOS
BEZERROS (AS) | BOVINOS MAIORES DE 1 ANO

TIPO DE FISCALIZAÇÃO
FISCALIZADA | ASSISTIDA | OFICIAL

TIPO DE ESTABELECIMENTO DE CRIAÇÃO
PROPRIEDADE | ASSENTAMENTO | QUILOMBOLA | INDÍGENA

UTILIZAÇÃO ESTAÇÃO DE MONTA
SIM | NÃO

A declaração de vacinação dos bovinos e bubalinos contra Febre Aftosa pode ser realizada até o dia 15/07/2020, pelo site do IMA, pelo aplicativo IMA Mobile, disponível para Android, pelo portal do produtor ou envio de formulários de declaração via e-mail do escritório que atende ao município onde está localizada a propriedade.

LOCAL: — DE — ASSINATURA DO CRIADOR OU RESPONSÁVEL

Caso o produtor rural não possua o cadastro no IMA ou conste alguma pendência, a Coopama não pode efetuar a venda de vacinas controladas. Após consultar o CPF do produtor, prosseguir com o pedido de venda, conforme instruções anteriores.

Ao salvar o pedido de venda, pode ocorrer bloqueio no sistema por vários motivos, como pagamentos em atraso, limite ultrapassado, bloqueio definitivo e renegociações. Neste momento o vendedor deve analisar o motivo e entrar em contato com o departamento financeiro para que seja verificada a situação do cliente, efetuando em seguida a liberação ou bloqueio da venda. (**Vide Normativas Financeiro anexas).** **O pedido que apresentar bloqueio não pode ser enviado ao caixa, deve ser solucionado no balcão e apenas após liberação enviar ao caixa (em caso de vendas com cartão, cheque ou à vista).**

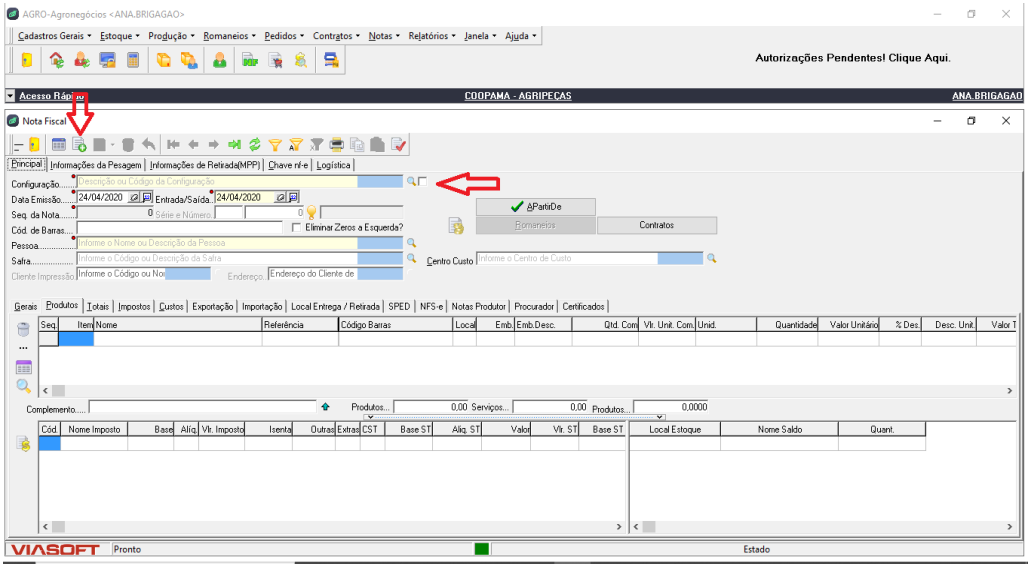
Caso as vendas sejam feitas na modalidade **"Conta corrente**", o próprio vendedor finaliza o faturamento no balcão, seguindo os seguintes passos:

Faturamento NF:

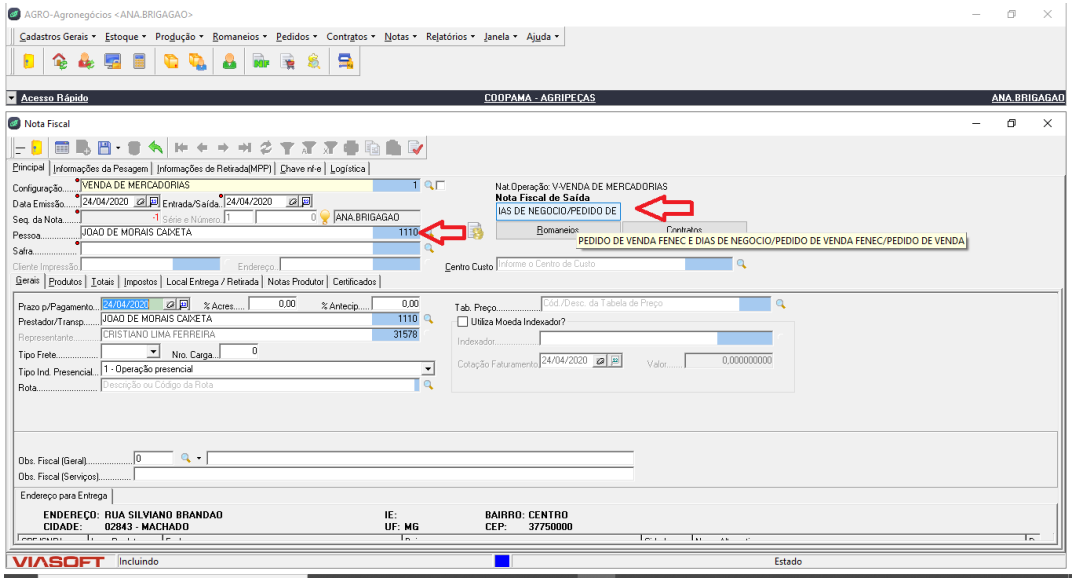
Sistema Viasoft Agrotitan;

Clicar no ícone NF 

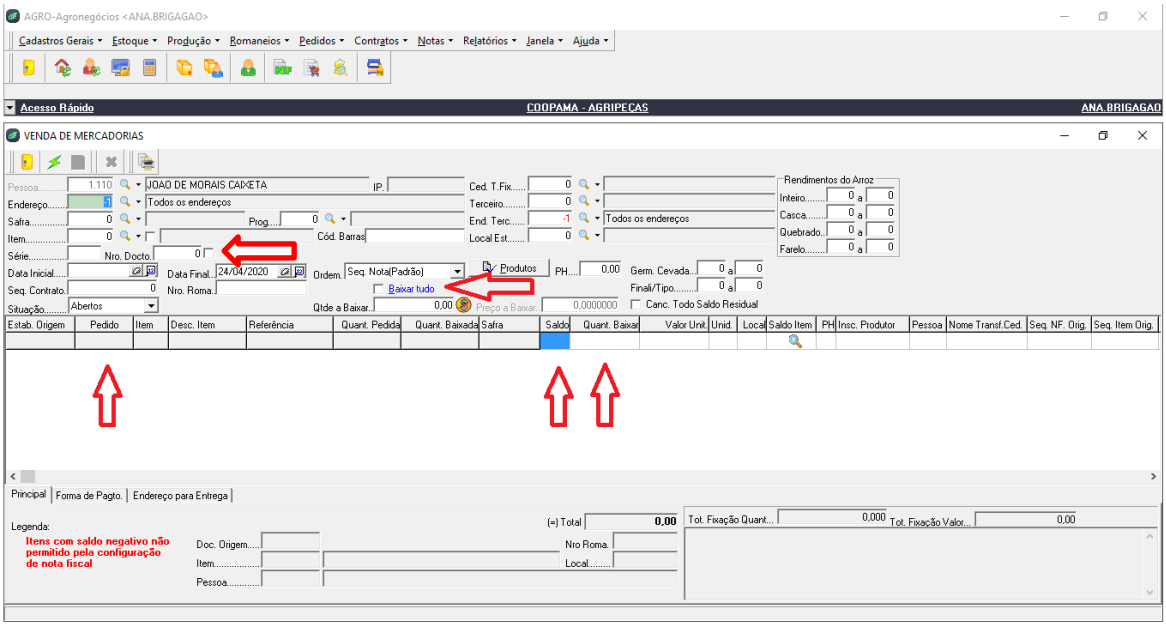
Clicar "**incluir nova"/** digitar a configuração do pedido ou localização na lupa



Digitar o código do cliente ou cooperado, conforme pedido, habilitará a aba "**A PARTIR DE"** importando o pedido de venda, clicar nesta opção. Vão aparecer os pedidos em aberto em nome do cliente, pode-se digitar o número do pedido a baixar ou pode-se baixar todos de uma vez. O vendedor deverá localizar o pedido a ser baixado:

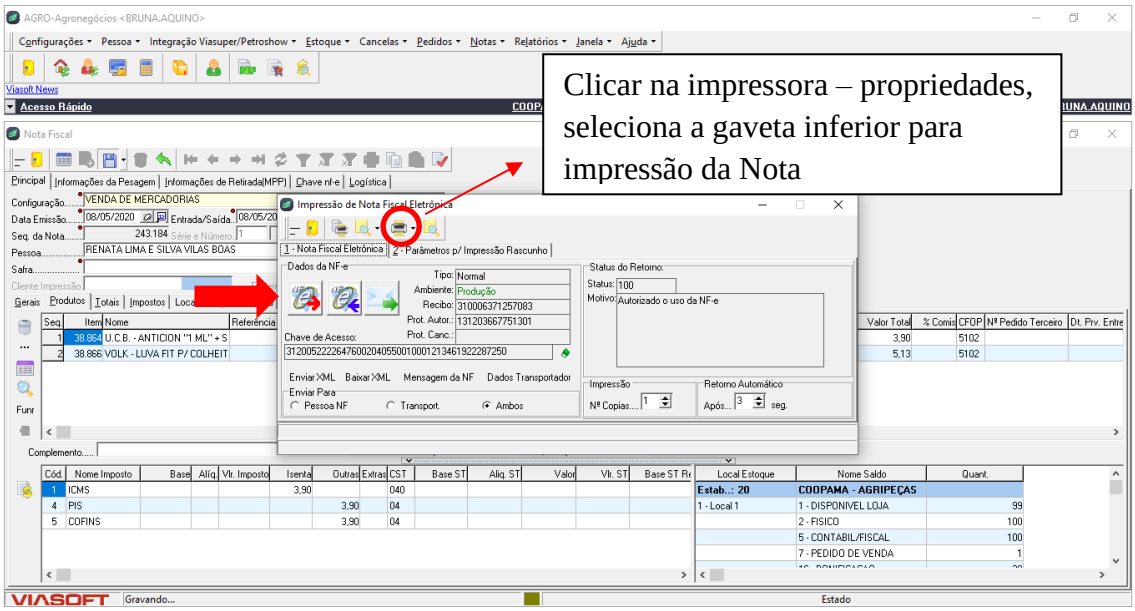


Conferir o pedido a baixar, se for baixar parcial, digitar a quantidade, se for baixar total, selecionar no campo **baixar tudo,** clicar em salvar e abrirá a tela de NF.

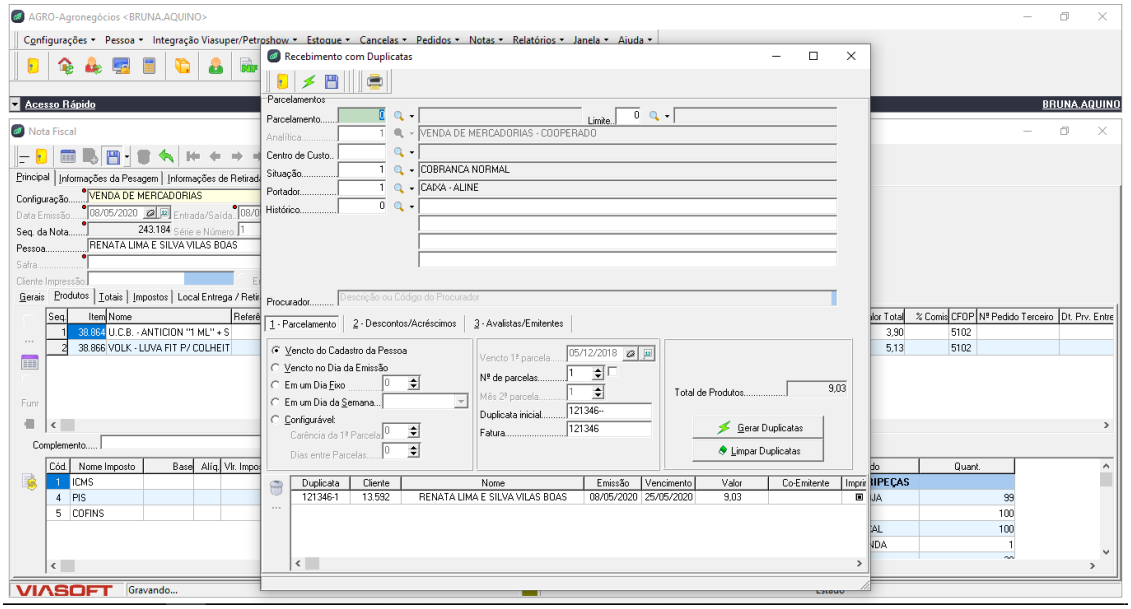


Tela de emissão da NF e envio a Receita:

Teclar na "**seta vermelha**" para envio a receita, após carregar todos os dados, salvar e imprimir a Nota Fiscal.

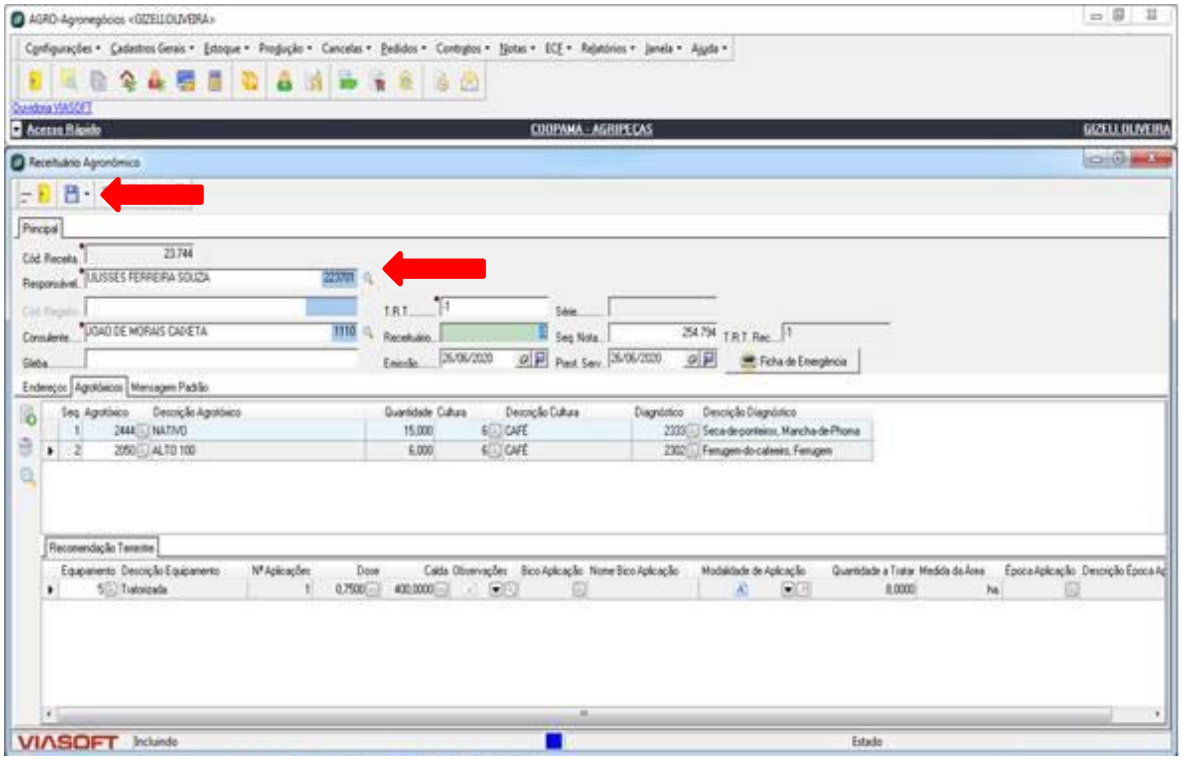


Após gerar a NF, abrirá a tela do acerto financeiro para gerar a duplicata, apenas salvar e finalizar o processo.



Em caso de venda de defensivos, após salvar o processo, abrirá outra tela para emissão do Receituário Agronômico

Digitar o código do técnico quando abrir a tela da receita, conferir se está correto o produto e salvar. Mudar a impressora, selecionando a bandeja e imprimir.



O técnico responsável assina e a receita é impressa em duas vias, uma para o produtor e a outra para a arquivo da loja**. Para faturamentos destes produtos no caixa, as receitas serão impressas e assinadas no local.**

Após impressão da NF, coleta-se a assinatura no canhoto da NF, destacando-o e entregando a Nota ao cooperado. Após conferência dos produtos, embalar e lacrar a sacola. Caso tenha entrega no balcão e no depósito, imprime-se a NF e pedido de venda para que o depósito possa identificar o que será entregue por lá. Caso a venda seja faturada nos caixas, os produtos que saírem do balcão deverão, da mesma forma, sair conferidos pelo vendedor, embalados e lacrados nas sacolas. **Todos os canhotos assinados devem ser organizados em uma caixa para que sejam entregues no dia seguinte à operadora de caixa.**

Solicitação de Transferência entre lojas

Caso não tenhamos o produto solicitado pelo cliente/cooperado, deverá ser feita uma consulta via sistema nas demais unidades (filiais). Caso exista estoque em outra filial, verifica-se o prazo para transferência, informando o cliente/cooperado. Caso ele queira, solicitamos ao setor responsável (Assistente Administrativo) para que faça o pedido de transferência. Deverá ser comunicado ao vendedor para que entre em contato com o cooperado informando a chegada do produto.
Caso não tenhamos o produto em nenhuma das Unidades Coopama, verifica-se com o comprador a possibilidade de cotação direta para cliente. Após retorno do comprador, dá-se um feedback ao cliente, sobre preços e prazos de entregas.

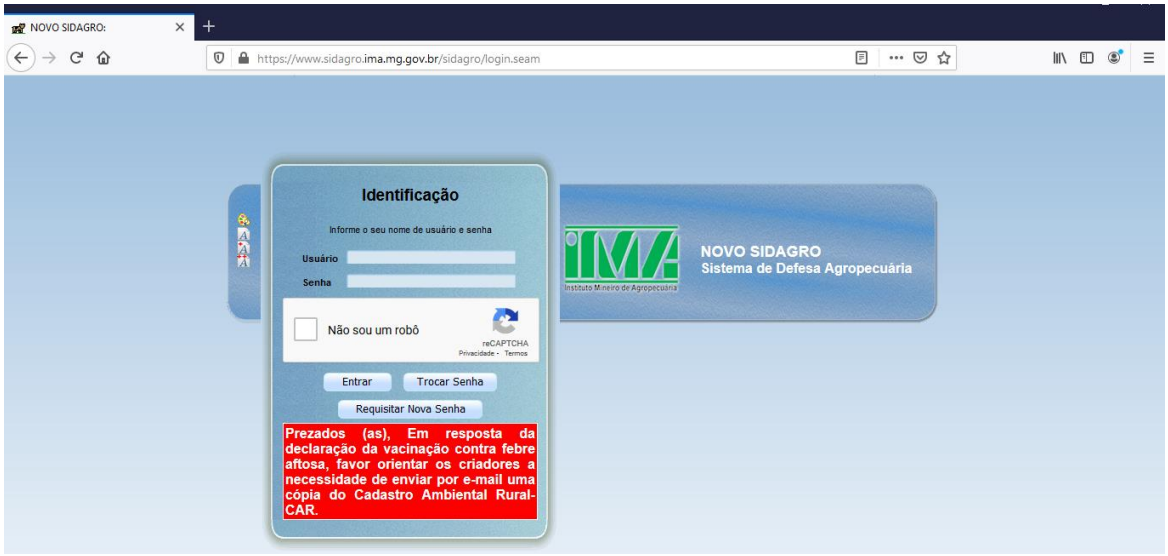
Lançamento de vendas de vacinas no site SIDAGRO:

Para as vacinas controladas pelo IMA é necessário o lançamento diário das vendas no site do SIDAGRO, conforme passo a passo abaixo:

Acesso ao SIDAGRO (IMA) pelo Navegador "FIREFOX"

https://www.sidagro.ima.mg.gov.br/sidagro/login.seam

Somente veterinário cadastrado tem acesso com usuário e senha individual:



Acessar: "cadastros> insumos>comércio de vacinas> venda de vacinas> formulários"

Abrirá uma tela onde devemos preencher o número da Nota Fiscal, selecionar se a compra foi efetuada por médico veterinário ou produtor (destinatário), e selecionar a vacina vendida, conferindo laboratório, lote, validade e quantidade de doses. Após conferências, concluir o lançamento.

