## UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FÁBIO ROGÉRIO WESTERMANI JADY LOUISY MONTEIRO PAULINO THAYNÁ CLÉO PELOZI CARDOSO DOS REIS

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA AS ATIVIDADES DE ATENDIMENTO INBOUND DO SETOR DE PRÉ VENDAS DE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS PESADOS NA EMPRESA ADDIANTE S.A.

> CURITIBA 2024

FÁBIO ROGÉRIO WESTERMANI JADY LOUISY MONTEIRO PAULINO THAYNÁ CLÉO PELOZI CARDOSO DOS REIS

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA AS ATIVIDADES DE ATENDIMENTO INBOUND DO SETOR DE PRÉ VENDAS DE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS PESADOS NA EMPRESA ADDIANTE S.A.

> Relatório técnico apresentado para obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

> Orientador (a): Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia.

CURITIBA 2024

# IDENTIFICAÇÃO DOS ACADÊMICOS

Fábio Rogério Westermani - GRR20220820 Jady Louisy Monteiro Paulino - GRR20220819 Thayná Cléo Pelozi Cardoso dos Reis - GRR20223183

Professora Orientadora: Dra. Fernanda Landolfi Maia

## IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Razão Social: ADDIANTE S.A CNPJ: 48.430.290/0001-30 Setor: Planejamento Comercial Endereço: Av. Rua Doutor Alexandre Gutierrez, 826, conj. 2101 (andar 21) – Cond. New Zealand Empresarial, Água Verde Cidade: Curitiba Estado: Paraná CEP: 80.240-130 Fone/Fax: 0800-7201500 E-mail: addiante@addiante.com.br Supervisor Técnico: Marcus Vinicius Luz Genari



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

# AUTORIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETO MULTIDISCPLINAR DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

Concordamos com a execução do projet	o Clabonazão de Instrução do Curso Superior
de Tecnologia em Secretariado da Univ Jábia Regiria Wertermani	versidade Federal do Paraná, proposto pela(o) aluna(o) _do _6º período/(ano)-(semestre).
Curitiba, inartembro	_de 20 <u>24</u> .

Supervisor Técnico (empresa):

## AGRADECIMENTOS

Aos nossos pais, avós, irmãos, amores, amigos, colegas de trabalho, e colegas de equipe por serem fontes de inspiração, força e que nos proporcionaram todo o apoio necessário para a realização do presente relatório, além de nos apoiarem em nossas vidas profissionais e pessoais.

À professora orientadora Fernanda Landolfi Maia, pelas inúmeras contribuições neste relatório.

#### RESUMO

O presente relatório tratou da elaboração de uma instrução de trabalho para as atividades de atendimento Inbound, do setor de planejamento comercial de prévendas de locações de veículos pesados. Após o relato do colaborador Fábio Rogério Westermani, a equipe apontou como principal problemática a falta do mapeamento dos processos, o que fazia com que muitos colaboradores tivessem dúvidas durante as atividades diárias. Para a identificação desta problemática, foi realizada uma coleta de dados através de um questionário enviado aos colaboradores para ser respondido de forma anônima. Para a criação da instrução de trabalho, foram empregados os conceitos de gestão de qualidade e suas ferramentas de planejamento, como os 5S e o Diagrama de Ishikawa. Estas ferramentas da qualidade nos possibilitaram através do conhecimento adquirido no estudo e nas pesquisas, a elaboração de uma instrução de trabalho. A partir da elaboração da proposta foi possível avistar que promoverá uma melhora na qualidade dos atendimentos e na satisfação dos clientes atendidos pelo setor. Assim sendo, o desenvolvimento do referido projeto permitiu compreender ainda mais a importância do profissional do Secretariado atuando como gestor organizacional, utilizando as ferramentas da qualidade para aprimorar os processos de uma instituição.

Palavras- Chave: Instrução de trabalho. Ferramentas da qualidade. Secretariado.

## ABSTRACT

The present report dealt with the elaboration of a work instruction for the inbound service activities of the commercial pre-sales planning sector for heavy vehicle rentals. Following a report by employee Fábio Rogério Westermani, the team pointed out that the main problem was the lack of process mapping, which caused many employees to have doubts during their daily activities. To identify this problem, data was collected using a questionnaire sent to employees to be answered anonymously. To create the work instructions, the concepts of quality management and its planning tools, such as 5S and the Ishikawa Diagram, were used. These quality tools enabled us, through the knowledge acquired in the study and research, to draw up a work instruction. Once the proposal has been drawn up, we can see that it will lead to an improvement in the quality of care and customer satisfaction in the sector. Therefore, the development of this project has made it possible to further understand the importance of the secretarial professional acting as an organization manager, using quatily tools to improve an institution's processes.

Keywords: Work instructions, quality tools, secretariat.

## LISTA DE SIGLAS

- ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
- CRM Customer Relationship Management
- CNPJ Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
- IT Instrução de trabalho
- JR Júnior
- S.A. Sociedade anônima
- SDR Sales Development Representative
- SOP Standard Operation Procedure
- UFPR Universidade Federal do Paraná

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – PERFIL DOS RESPONDENTES	13
QUADRO 2 - EIXOS E DIMENSÕES DE ANÁLISE	13
QUADRO 3 - PERCEPÇÃO DOS RESPONDENTES A RESPEITO DA ROTI	NA DE
TRABALHO	32

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DO SETOR DE PLANEJAMENTO COMERCIAL D	ЭЕ
PRÉ VENDAS	17
FIGURA 2 – ADAPTAÇÃO DO DIAGRAMA DE ISHIKAWA	20
FIGURA 3 – FUNCIONOGRAMA ATIVIDADES DOS SDRS	24
FIGURA 4 – FLUXOGRAMA DE PROCESSOS INBOUND	25
FIGURA 5 – PRIMEIRA GRAVAÇÃO DE DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	35
FIGURA 6 – SEGUNDA GRAVAÇÃO DE DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	36
FIGURA 7 - CABEÇALHO DA IT	37
FIGURA 8 – INFORMAÇÃO SOBRE PLATAFORMA E SEU FUNCIONAMENTO	38
FIGURA 9 – APRESENTAÇÃO DA IT	40

# LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – PERGUNTA 1	26
GRÁFICO 2 – PERGUNTA 4	28
GRÁFICO 3 – PERGUNTA 6	29
GRÁFICO 4 – PERGUNTA 7	30
GRÁFICO 5 – PERGUNTA 8	31

1 INTRODUÇÃO1	0
2 METODOLOGIA1	2
3 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE IMPLANTAÇÃO	6
4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES1	8
4.1 ETAPA 1 - ANALISAR AS PROBLEMÁTICAS1	8
4.2 ETAPA 2 - REALIZAR DE LEITURAS, PESQUISA DE CAMPO E	
BIBLIOGRÁFICAS2	1
4.3 ETAPA 3 - MAPEAR OS PROCESSOS DA ÁREA2	2
4.4 ETAPA 4 - REALIZAR LEVANTAMENTO DAS PRINCIPAIS DÚVIDAS COM	
APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO AOS FUNCIONÁRIOS2	26
4.5 ETAPA 5 - CRIAR INSTRUÇÃO DE TRABALHO A PARTIR DOS DADOS	
COLETADOS NO INSTRUMENTO DE PESQUISA APLICADO COM OS	
COLABORADORES EM RELAÇÃO AO PROCESSO	3
4.6 ETAPA 6 – APRESENTAR A INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA O GESTOF	ζ
DO SETOR DE PLANEJAMENTO COMERCIAL E FORNECER MATERIAL	
IMPRESSO	9
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS4	2
APÊNDICE A - PRÉ-PROJETO4	17
ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO QUANTITATIVO6	5
APÊNDICE C – INSTRUÇÃO DE TRABALHO6	36

# SUMÁRIO

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata-se de um relatório técnico, o qual faz parte da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares, e tem o intuito de mapear fluxo dos processos das atividades de atendimento *Inbound* do setor comercial de vendas da empresa Addiante S.A. com a elaboração de uma instrução de trabalho para os funcionários da área.

A pesquisa, inicialmente, conforme apêndice A, seria realizada na empresa Unidas Serviço e Locação S.A. Devido ao desligamento do colaborador Fábio (membro da equipe de implantação), houve alteração de empresa, da Unidas para Addiante, porém, o tema e os objetivos do trabalho se mantêm os mesmos.

Destaca-se que o estudante supracitado é, atualmente, colaborador no setor de planejamento comercial de pré-vendas de locações de veículos pesados na empresa Addiante, e identificou e relatou a problemática da falta de uma equipe de treinamento, junto a criação do processo da área, que iniciou em março de 2024. Percebeu-se, numa pré-análise, que ainda não existe um padrão de processo das atividades do *SDR (Sales Development Representative) Inbound*, surgindo a ideia do presente projeto que teve como objetivo principal elaboração de uma instrução de trabalho para a área, que está localizada na sede de Curitiba, especificamente no bairro Água Verde.

De acordo com Paim, et al. (2009, p 20), "Uma das principais motivações para a gestão de processos tem sido sua capacidade de contribuir para superar as limitações do modelo funcional de organização do trabalho". Sendo assim, tendo a Instrução de Trabalho e o mapeamento dos processos das atividades do *SDR Inbound*, que começam a partir do recebimento das informações de possíveis clientes, que chegaram via site ou redes sociais da empresa, e que possuem perfil condizente com a política de locação da empresa. Esses cadastros são direcionados ao *SDR*, que é pré-vendedor, e que precisa entrar em contato com o cliente para entender se há uma oportunidade para seguir com uma proposta de locação com a Addiante, identificar possíveis dores e realizar a tentativa de conduzi-lo a uma agenda com o especialista em vendas. O processo todo é longo, até o contrato ser fechado, levando em média 6 meses. A Instrução de trabalho facilitará a padronização do atendimento, poderá minimizar erros e diminuirá a probabilidade de os processos serem perdidos.

A partir disso, após análise do passo a passo necessário para o processo desse atendimento e acompanhamento dos clientes, percebemos que a criação da instrução de trabalho poderá dar mais confiança ao *SDR* e novos colaboradores do setor, tendo como consequência a melhoria da qualidade do trabalho, minimizando também, o tempo de explicações dos processos aos novos colaboradores, para que possam ser mais eficientes e diretos apenas em dúvidas mais direcionadas. Em função do exposto acima o objetivo geral da pesquisa foi: elaborar instruções de trabalho para as atividades de atendimento *inbound* do setor de Planejamento Comercial da empresa Addiante. Já nos objetivos específicos, que são as etapas de desenvolvimento da presente pesquisa: analisou-se a problemática, realizar leituras, pesquisas de campo e referências bibliográficas; mapeou-se os processos da área; realizou-se um levantamento das principais dúvidas; criou-se uma instrução de trabalho; apresentou-se a IT para a empresa; forneceu-se o material de apoio para que os colaboradores possam se sentir confiantes em relação ao processo.

A questão que norteou o trabalho foi: "Como a elaboração de uma instrução de trabalho e mapeamento das atividades poderá auxiliar no desenvolvimento das atividades de atendimento *Inbound* do setor de Planejamento Comercial na empresa Addiante?"

Este relatório está dividido em quatro partes. Iniciando-se com a metodologia, onde destacamos o método da pesquisa utilizada. Em seguida, temos a descrição do ambiente de implantação, onde detalhamos o atual funcionamento do setor. Após isso, vem o desenvolvimento das atividades, que está dividido em 6 etapas, as quais fomos construindo durante o presente relatório. E por fim, as considerações finais.

## 2 METODOLOGIA

Desenvolveu-se todo o percurso metodológico da presente pesquisa a partir de análises técnicas, considerando o relato feito pelo aluno e colaborador da Addiante S.A, Fábio Westermani, e a pesquisa de campo aplicada no mês outubro de 2024.

Nesse sentido, buscou-se entender a importância de se levantar dados para análise, visto que para Deming (1986, p. 39), "Não se pode melhorar o que não se pode medir. É crucial estabelecer medidas de desempenho que guiem a melhoria contínua e a eficácia das operações."

Dessa forma, iniciou-se coletando dados qualitativos e quantitativos, através da aplicação de um questionário com perguntas fechadas e abertas. Objetivou-se identificar as dificuldades e relatos dos demais funcionários do setor, pois segundo Kaoru (1985, p. 60), "Para alcançar a qualidade total, é essencial que todos os colaboradores estejam envolvidos e comprometidos com as metas da organização".

No setor de planejamento comercial, a pesquisa foi aplicada, em outubro, à quatro colaboradoras *SDRs*<sup>1</sup> júnior, sendo que 02 trabalham no setor desde o surgimento do setor de pré-vendas, que foi em março de 2024 e 02 foram contratadas, juntamente com Fábio, em julho de 2024. O setor de pré-vendas, é dividido em dois segmentos: *Inbound* e *Outbound*. São 04 colaboradores *Outbound*<sup>2</sup> e 01 *Inbound*<sup>3</sup>, porém, na ausência do colaborador *Inbound*, os *SDRs Outbound* o substituem. Devido a esse cenário, sugeriu-se a implementação de uma instrução de trabalho para auxiliar os demais colaboradores nas atividades quando estiverem substituindo o funcionário responsável pelo segmento *Inbound*, e para que, futuramente, auxilie em treinamentos de novos colaboradores, visto que para Tadeu Cruz (2021, p. 151), "A padronização dos procedimentos aumenta e garante a eficácia, a eficiência e a produtividade, pois todos os colaboradores executarão suas atividades sob padrões de operações."

No quadro 1, podemos identificar as informações coletadas, com o número de respondentes, idade, sexo e tempo de casa.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Segundo Aaron Ross e Marylou Tyler (2016, p.68), *SDR* significa *Sales Development Representative*, que traduzido para o português, significa Representante de Venda.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Ross e Tyler (2016, p. 68), definem Outbound como uma nomenclatura diferente para *SDR*, pois, este profissional é responsável pela prospecção e atração de novos clientes.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Já como *SDR Inbound*, Aaron e Marylou (2016, p. 68), dizem que este colaborador é o representante de vendas interno que cuida exclusivamente de leads vindos do site ou redes sociais da empresa.

N°	Idade	Sexo	Tempo de casa	Tempo de
				atuação como
				SDR
Respondente 1	22	F	6 meses	Não possui
				experiência
Respondente 2	26	F	3 meses	2 anos de
				experiência
Respondente 3	26	F	3 meses	2 anos de
				experiência
Respondente 4	29	F	7 meses	Não possui
				experiência

### QUADRO 1 – PERFIL DOS RESPONDENTES

Fonte: Pesquisa de Campo, elaborado pelos autores, 2024.

As informações descritas no Quadro 1 nos ajudaram a visualizar a diferença no tempo de experiência de cada colaboradora dentro da empresa e se já haviam ocupado a posição de *SDR* anteriormente. Isso contribuiu para a nossa compreensão sobre a abordagem a ser utilizada durante a elaboração da instrução de trabalho (IT). O questionário também nos ajudou a decidir se o documento deveria ser mais detalhado ou se deveríamos focar apenas em alguns pontos específicos, os quais conseguimos identificar como os de maior dificuldade. Apesar dos perfis (idade, sexo e tempo de casa) serem semelhantes, de acordo com os relatos de duas das colaboradoras que não haviam atuado na área anteriormente, optamos por seguir com uma IT mais detalhada. Isso não só auxiliará os atuais colaboradores que têm mais dificuldades com as tecnologias dos sistemas, mas também será útil para a contratação de novos colaboradores, visto que o potencial de expansão da empresa é crescente. Acreditou-se que uma IT mais elaborada ajudará esses colaboradores de forma mais eficaz.

As respostas serão analisadas a partir da análise de conteúdo de Bardin (2011) por meio de eixos de análise pré-estabelecidos.

EIXOS E DIMENSÕES	TIPO DE ANÁLISE
Percepções das colaboradoras sobre o	Analisar a clareza e qualidade do conteúdo
treinamento do sistema SalesForce	disponibilizado
Aplicabilidade de informações de acordo com a	Analisar os perfis para entender o tipo de
percepção de experiências e tempo de casa	linguagem a ser utilizada na IT
Percepções do dia a dia das colaboradoras	Identificar a opinião pessoal de cada SDR em relação as atividades que realizam

QUADRO 2 - EIXOS E DIMENSÕES DE ANÁLISE

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Como observamos no quadro 2, com a aplicação do questionário, procuramos entender as percepções e experiências pessoais de cada uma das colaboradoras.

A presente pesquisa se classifica como descritiva e exploratória que busca caracterizar e entender as características em questão, coletando dados que permitem uma visão geral das dificuldades enfrentadas pelos colaboradores do setor. A pesquisa exploratória visa também investigar novas possibilidades e identificar as variáveis que podem influenciar o desempenho e a qualidade do trabalho em equipe.

Para a aplicação na elaboração da Instrução de Trabalho, fez-se necessária a análise baseada na pesquisa exploratória, que, para Gil (2019, p. 26), "Este tipo de pesquisa é realizado especialmente, quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis sobre ele."

Nesse sentido, usamos dessa abordagem para o desenvolvimento da IT, visando mapear todas as etapas que devem ser incluídas e como facilitar o processo.

Na sequência, com base na pesquisa descritiva, que segundo Ribeiro e Cruz (2004, p. 18), "Estudo, análise, registro e interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador.".

Dessa forma, detalhando claramente cada etapa (passo a passo) com a elaboração das instruções detalhadas para que os colaboradores tenham acesso para se guiar.

Foi aplicado um questionário, por meio do *Google Forms*, conforme anexo 1, voltado aos colaboradores da empresa, especificamente aos que trabalham no setor, contendo nove questões, divididas em perguntas fechadas e abertas, permitindo uma coleta de dados quantitativos e qualitativos. As perguntas contidas nesse questionário, foram elaboradas para captar as dificuldades enfrentadas e suas percepções sobre a atuação do setor. Realizou-se leituras e estudos sobre as ferramentas da qualidade para embasar a criação das instruções de trabalho focadas no processo e nas dúvidas apresentadas no questionário. Usamos como base a ferramenta 5S, que se concentra na organização e padronização do ambiente de trabalho, são eles: seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke, podendo ser traduzidos respectivamente como sensos de utilização, arrumação, limpeza, manutenção e disciplina; O método 5S será abordado na etapa 5 do desenvolvimento das atividades.

Realizou-se uma análise documental que consistia em examinar documentos existentes para entender práticas atuais, identificar lacunas e fundamentar a criação

das instruções de trabalho. Através do fluxograma entendemos o desenvolvimento do processo e pudemos focar na área onde mais gerou dúvida, tendo as respostas do questionário aplicado.

### 3 DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE IMPLANTAÇÃO

Após a união de interesses de duas grandes empresas do mercado, a Randoncorp e a Gerdau, em novembro do ano de 2022 na cidade de Curitiba - PR, foi fundada a primeira sede da *joint venture* <sup>4</sup>Addiante Locação de Pesados. A sede da companhia está localizada em Curitiba no bairro Água Verde, situada na rua Dr. Alexandre Gutierrez, número 826, estrategicamente pensada para estar entre as matrizes de suas mães, Gerdau, que está situada em São Paulo, e a Randoncorp, que está situada no Rio Grande do Sul. Hoje a empresa possui 2 anos de mercado, tendo cerca de 3.000 ativos e mais de 70 funcionários sob sua gestão. Apesar de ser uma empresa nova, a Addiante já possui o certificado de GPTW (*Great Place to Work*), que traduzido para o português significa "Ótima Empresa para se Trabalhar" recebido em 19 de junho de 2024.

A instrução de trabalho foi proposta, especificamente, para as atividades do *SDR Inbound*, no setor de planejamento comercial de pré-vendas de locação de veículos pesados. Levando em consideração que não há uma equipe de treinamento na companhia para prestar o suporte e capacitação de novos colaboradores, que há apenas 01 colaborador responsável pelo canal de atendimento e a possibilidade de rotatividade de funcionários, corre-se o risco de alguns processos serem perdidos.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Uma joint venture, segundo Mariângela de Castro (2024), é uma parceria comercial em que duas ou mais empresas colaboram para realizar um projeto específico de interesse de ambas, compartilhando riscos e recursos em geral.

# FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DO SETOR DE PLANEJAMENTO COMERCIAL DE PRÉ VENDAS



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

\*Legenda do organograma:

\*Diretor executivo - responsável por gerenciar a empresa;

\*Gerente de planejamento comercial: responsável por gerenciar a área de marketing e pré-vendas;

\*Analista de mercado SR (sênior): responsável por gerar lista de possíveis clientes com perfil para locação e gerenciamento do sistema SalesForce;

\*SDR JR (júnior): responsáveis pela pré-venda de locação para possíveis novos clientes.

A unidade de trabalho do colaborador Fábio é a de *SDR* JR *Outbound*. O setor de planejamento comercial é responsável pelo atendimento de possíveis novos clientes e a qualificação para gerar oportunidades de negociação referente a locação de caminhões, máquinas e implementos. De acordo com o material interno consultado "Política de Crédito para Locação", é direcionado para Cadastros Nacionais de Pessoa Jurídica (CNPJs) ativos há mais de 5 anos e com faturamento superior a 1 milhão de reais mensais. Os funcionários da área, recebem diariamente *leads*<sup>5</sup> dentro do sistema *SalesForce*, que nada mais são do que dados de empresas que possuem potencial e perfil para se tornarem clientes.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Segundo Serasa Experian, *leads* são pessoas ou empresas que são potenciais futuros consumidores e foram atraídas pelo que você tem a vender, mas ainda não estão necessariamente prontas para fazer uma aquisição propriamente dita naquele momento em específico.

#### 4 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

Desenvolveram-se as atividades dividindo-as em seis etapas. Na etapa 1, analisaram-se as problemáticas a partir do relato do acadêmico Fábio Westermani. Realizou-se pesquisa de campo, leituras e pesquisa bibliográfica para a etapa 2. Mapeou-se os processos da área, concluindo-se a etapa 3. Aplicou-se um questionário para alcançar o objetivo de levantamento de dúvidas na etapa 4. Na etapa 5, criou-se uma IT a partir da conclusão das etapas anteriores. Por fim, após o término do desenvolvimento do produto, nomeado como instrução de trabalho, entregou-se o material para o gestor direto da área.

#### 4.1 ETAPA 1 – ANALISAR AS PROBLEMÁTICAS

Nesta etapa, foi analisada a problemática a partir de relato realizado pelo aluno Fábio Westermani, colaborador desta companhia desde julho de 2024 e atuante como *SDR* no setor de planejamento comercial de locação de veículos pesados. Identificamos que a área possui muitas oportunidades de melhorias em relação ao processo.

Segundo Marcelo Rita, (2019, p. 09), "O mapeamento dos processos facilita para empresa enxergar como as atividades são executadas, com os dados coletados em cada etapa, se torna possível avaliar e padronizar as atividades".

A Addiante, atualmente, não possui um time focado em treinamento e não tem as atividades dessa área mapeadas, sendo prejudicial, pois conforme a rotatividade da área for naturalmente acontecendo, alguns processos podem se perder no caminho, além do fato de que atualmente, apenas 01 colaborador é responsável pelas atividades do atendimento Inbound, surgindo a necessidade de que um dos quatro *SDRs Outbound,* o substituam em sua ausência.

Em setembro de 2024, um dos colaboradores, *SDR Inbound* sofreu um acidente que causou a quebra de seu pé direito, fazendo com que ele precisasse se afastar de suas atividades durante sete dias. Neste período, cada dia da semana, um colaborador Outbound ficou responsável pelas atividades do atendimento Inbound, e devido a não existência de um documento padronizando as atividades, houve dificuldades em realizar alguns procedimentos, como envio de mensagens ativas na

plataforma *Blip Desk*<sup>6</sup>, e o esquecimento de perguntas imprescindíveis para qualificação do *lead*, como a confirmação verbal de faturamento exigido pela política de crédito para locação. Por este motivo, identificamos que o segmento do setor que, no momento, mais necessita de uma instrução de trabalho, é o de atendimento *Inbound*.

Para conseguirmos identificar os problemas causados pela falta dos processos mapeados, utilizamos como base a ferramenta Diagrama de Ishikawa, a qual também é conhecida como Diagrama Espinha de Peixe, por conta de seu formato, ou também, Diagrama de Causa e Efeito. Essa ferramenta foi criada pelo professor Kaoru Ishikawa, o qual em 1941 começou sua carreira na área da qualidade, e desde então, houve várias contribuições para a área. O modelo tradicional dessa ferramenta utiliza como causas primárias e secundárias, sendo as causas primárias divididas em 6 grupos, conhecidos como os 6Ms, sendo eles: 1- Meio ambiente, 2-medida, 3- matéria, 4- mão de obra, 5- método e por fim, 6- máquina, podendo ser adaptados conforme necessidade de análise. Já as causas secundárias, são aquelas que influenciam diretamente nas causas primárias. Elas representam categorias amplas de possíveis causas do efeito central que são as causas primárias, ou seja, não são divididas em categorias especificas, pois são adaptadas conforme a causa primária.

Conforme afirmou Souza (2021, p. 9), "Quando temos um problema, geralmente, percebemos antes de qualquer coisa o efeito que esse problema produz, portanto necessitamos de uma ferramenta visual como esse Diagrama para facilitar o diagnóstico."

Então, fizemos um levantamento das principais causas da problemática, como podemos visualizar na figura 2.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> *Blip Desk* é um sistema de atendimento ao cliente que redireciona mensagens de WhatsApp de um usuário para um humano. *Blip Desk* não tem um significado padrão, pois se trata do nome de uma plataforma específica.



## FIGURA 2 – ADAPTAÇÃO DO DIAGRAMA DE ISHIKAWA

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Como vimos na figura 2, através do impasse localizado sendo as atividades Inbound não mapeadas no setor, após alguns levantamentos, notou-se seis principais causas desse problema, sendo eles: empresa nova no mercado, a ausência de equipe de treinamento, processos definidos apenas verbalmente, setor recém-criado, documentação inexistente e implantação recente do sistema SalesForce. Pode-se observar que o fato de a empresa ser nova no mercado, nos mostra que ela ainda não possui uma equipe completa e impacta diretamente na ausência de uma equipe de treinamento. Levando em consideração que atualmente o treinamento é passado dos colaboradores mais antigos para os recém-contratados, é inevitável que cada colaborador acabe desenvolvendo seu próprio jeito de trabalhar, o que pode acarretar um baixo desempenho por não receberem uma formação adequada. Além disso, a padronização das atividades é apenas verbal, o que é um risco pois os processos podem ser perdidos conforme o passar do tempo. É importante que o setor tenha uma instrução de trabalho para que novos colaboradores, e até mesmo os funcionários veteranos, possam consultar durante o dia a dia e no processo de aprendizagem. A falta de referência de SDRs que atuem em empresas do segmento de locação para pesados, contribui com a dificuldade na definição dos processos pois ele precisa ser criado do zero. A falta de conhecimento dos sistemas ao iniciar a operação, também é um fator que pode ocasionar uma maior quantidade de erros na rotina de trabalho, e consequentemente, levar ao retrabalho de processos que poderiam até ser considerados simples, e, sem saber manusear o sistema adequadamente, pode-se deixar de usufruir de funcionalidades específicas que facilitariam o processo.

A implantação recente do sistema e a falta de orientação durante o processo de implantação também foram fatores que contribuíram para a ausência de uma instrução de trabalho. Como a construção da área está em andamento, é necessário que cada mudança seja registrada para que a definição não caia em esquecimento e já seja criado um padrão para determinada atividade.

## 4.2 ETAPA 2 - REALIZAR LEITURAS, PESQUISA DE CAMPO E BIBLIOGRÁFICAS

Na etapa 2 foi realizada a pesquisa de campo a partir de leituras de livros da área da qualidade e análise de documentos institucionais, pois segundo Campos (2004, p. 78), "O procedimento operacional é preparado pra as pessoas diretamente ligadas à tarefa com o objetivo de atingir de forma eficiente e segura os requisitos da qualidade".

Realizou-se leituras direcionadas a textos clássicos e contemporâneos sobre gestão da qualidade e metodologias especificas para área de pré-vendas, incluindo autores como Aaron Ross, Marylou Tyler, Vicente Falconi, Kaoru Ishikawa, entre outros. Esses autores forneceram uma base teórica sólida e nos proporcionaram uma experiência enriquecedora e multifacetada, pois nos tornou aptos para a elaboração da presente pesquisa, abordando conceitos fundamentais como melhoria contínua e controle de gualidade. Vários trechos das obras dos autores referenciados puderam contribuir para o presente relatório. A combinação de leituras teóricas, da pesquisa de campo e da análise documental interna da empresa proporcionou uma ampla visão sobre a gestão da qualidade, permitindo integrar a nossa instrução de trabalho conceitos fundamentais, além de auxiliar a observar as práticas e relacioná-las as teorias consultadas. A interação direta com um dos colaboradores, discente Fábio, e seus relatos, aproximaram as demais autoras, do ambiente de trabalho dele, proporcionando compreensão e revelando a realidade que muitas das vezes não são capturadas por autores, mas também trazendo à tona a importância da teoria guando confrontada com a realidade.

Efetuou-se a pesquisa bibliográfica na biblioteca do Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT), na plataforma virtual Minha Biblioteca da UFPR, na plataforma digital *Kindle Unlimited* e na própria empresa, que gentilmente nos disponibilizou o livro "Receita Previsível" dos autores Aaron Ross e Marylou Tyler, que é um guia para a área comercial de pré-vendas. Fomos a campo procurar normas internas da instituição e encontramos no site da empresa o código de conduta ética Addiante, que nos deu informações valiosas sobre os propósitos e valores da companhia. O discente e funcionário da empresa, Fábio, ficou responsável por consultar materiais que só são disponibilizados internamente, como a "Política de Crédito para Locação" e "Política de Compliance", que foram cruciais para a elaboração da IT e acrescentou uma nova camada em nossa pesquisa. Investigar diretrizes e normativas internas da Addiante permitiu entender o funcionamento da companhia, suas práticas e valores. A leitura desses documentos foi essencial para garantir que a informação coletada fosse de qualidade e relevante. A combinação de leituras, relatos de experiências práticas e análise de documentos institucionais resultou em uma visão abrangente e capacitada para a pesquisa, reforçando a possibilidade de realizarmos conexão entre teoria e prática e destacando a importância de cada etapa no processo de elaboração.

#### 4.3 ETAPA 3 – MAPEAR OS PROCESSOS DA ÁREA

Nesta etapa, a ideia da criação de uma instrução de trabalho para o setor de planejamento comercial, surgiu após o relato do discente, Fábio Westermani, colaborador da Addiante desde julho de 2024, e que desempenha a função de SDR realizando atividades como: atendimento receptivo e ativo de possíveis novos clientes, qualificação de leads, agendamento de reuniões com executivos comerciais, levantamento de informações para criação de cotação, alimentar sistema com informações pertinentes, entre outras. O acadêmico relatou as problemáticas de não terem recebido um treinamento assertivo sobre o sistema SalesForce. Como a implantação do sistema é recente e a criação do setor também, a padronização está definida apenas verbalmente; além do fato de que a empresa não possui uma equipe focada na realização de treinamentos e de que, atualmente, apenas um colaborador é responsável pelo atendimento do segmento Inbound. A partir disso, percebemos que a falta de documentos e mapeamento das atividades poderá impactar futuramente, fazendo com que a falta de padronização dos processos não permita que os colaboradores utilizem de forma assertiva todas as ferramentas que o sistema oferece e que os processos sejam perdidos conforme a rotatividade do setor for naturalmente

acontecendo ou deixem de ser realizados na ausência do colaborador responsável, como já aconteceu anteriormente.

O setor de pré-vendas é divido entre dois segmentos: *Inbound* e *Outbound*. O setor em geral, presta atendimento ativo e receptivo a clientes que possuem o perfil da política de crédito para locação da companhia, para contrato via CNPJ. O departamento atualmente é composto por 05 *SDRs*, 01 gerente e 01 diretor, sendo que 04 dos *SDRs* são do segmento *Outbound*, que realiza atendimento ativo, e 01 *SDR* é do segmento *Inbound*, que realiza atendimento receptivo. Para iniciarmos de fato o mapeamento das funções do setor de pré-vendas, utilizamos a ferramenta funcionograma para documentar as funções dos *SDRs outbound* e *inbound*. Para entendermos melhor o funcionamento da ferramenta funcionograma se fez necessário realizar leituras sobre o objetivo dela, visto que de acordo com María Esmeralda Ballestero-Alvarez (2015, p. 232), "Tem como objetivo representar as funções de uma área específica dentro da empresa e é uma extensão do organograma tradicional...

Desta forma, para melhor compreensão das funções do *SDR Inbound* e dos *SDRs outbound*, a seguir, estão representadas através de um funcionograma conforme figura 3.

## FIGURA 3 – FUNCIONOGRAMA ATIVIDADES DOS SDRS



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Após a criação do funcionograma, partimos para a montagem do fluxograma de processos que, segundo Thalita Helena Landiva (2021, pg. 40), "O Fluxograma... Tem como objetivo fazer com que qualquer pessoa seja capaz de ver se os processos estão atendendo aos padrões de operação".

Diante disso, para a construção da IT (Instrução de Trabalho), realizouse um estudo de campo aprofundado dentro do setor de planejamento comercial para conhecer e identificar as dificuldades, que possivelmente não foram mencionadas no questionário que foi aplicado na equipe. Para melhor entendimento das discentes, Jady e Thayná, sobre o processo das atividades realizadas pelo segmento *Inbound*, contamos com o relato do colaborador e aluno Fábio, através de uma chamada de vídeo realizada via *Google Meet*, onde as autoras e alunas elaboraram um diário de campo como material de apoio para a construção visual do processo.



## FIGURA 4 – FLUXOGRAMA DE PROCESSOS INBOUND

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Como observamos no fluxograma, conseguimos visualizar melhor as etapas do atendimento inbound, desde a análise dos dados recebidos até a etapa do acompanhamento final. Podemos notar que são vários passos, que são realizados por uma única pessoa do setor, e na ausência dela, os demais colaboradores que assumem essa função precisam compreender o processo de atendimento, o qual há diferenças para o formato *Outbound*.

## 4.4 ETAPA 4 - REALIZAR LEVANTAMENTO DAS PRINCIPAIS DÚVIDAS COM APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO AOS FUNCIONÁRIOS

Nesta etapa, a partir das respostas que foram obtidas a partir do questionário, podemos concluir que as informações descritas nos quadros 1 e 2, nos gráficos abaixo, foram de encontro com o relato inicialmente realizado pelo acadêmico e colaborador Fábio, e justificam a necessidade da construção da instrução de trabalho porque transmite a visão das demais colaboradoras que vivenciam o setor diariamente.

Iniciamos o questionário perguntando se os colaboradores já haviam atuado como *SDR* anteriormente. Conforme gráfico 1, 50% dos respondentes afirmaram que sim, enquanto 50% responderam que não.



GRÁFICO 1 – PERGUNTA 1

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Os resultados mostram que a quantidade dos colaboradores (50%) que já atuaram anteriormente como *SDR*, é igual a quantidade dos que não aturam. Isso indica um nível específico de experiência dentro da equipe. Essa experiência prévia pode facilitar a integração de novos colaboradores, uma vez que aqueles que já atuaram como *SDR* podem servir como auxiliadores para os demais. No entanto, é importante também considerar a perspectiva dos 50% que não têm essa experiência. Oferecer treinamentos específicos e oportunidades de aprendizado para esses colaboradores pode garantir que todos sejam alinhados com as melhores práticas e potencializar o desempenho da equipe como um todo.

Ao serem questionados, na pergunta 2, se um mapeamento especificando os passos a serem seguidos para a execução do seu trabalho facilitaria a rotina dos respondentes, 100% afirmaram que sim.

Os resultados revelaram que 100% dos respondentes afirmaram que um mapeamento claro dos passos a serem seguidos facilitaria sua rotina de trabalho. Destacando a necessidade de um suporte estruturado que possa orientar os colaboradores. Portanto, um mapeamento bem-feito não apenas oferece clareza sobre as responsabilidades e tarefas de cada membro da equipe, mas também ajuda a identificar pontos de melhoria nos processos existentes. Com uma IT visual e estruturada, os colaboradores podem se sentir mais confiantes, diminuindo a margem de erro.

Após serem questionados, na pergunta 3, se a falta de uma IT afeta a eficiência do setor de maneira geral, o resultado foi que 50% acharam que sim, e 50% não. A divisão nas opiniões sobre a influência da falta de uma instrução de trabalho padronizada destaca diferentes experiências e percepções dentro do setor comercial. Implementar um projeto para desenvolver e testar uma IT padronizada pode não apenas atender às necessidades de todos, mas também promover um ambiente de trabalho mais assertivo e produtivo onde todos os colaboradores se sintam apoiados.

Na pergunta sobre o treinamento para as ferramentas utilizadas em suas funções, as respostas mostraram opiniões diferentes, conforme gráfico 2. Dentre os respondentes 25% disseram ter recebido o treinamento, mas em inglês, 25% afirmaram que receberam o treinamento, mas o consideraram pouco dinâmico, enquanto 50% informaram que participaram de um treinamento.

#### GRÁFICO 2 – PERGUNTA 4



Sim Sim, mas o treinamento era em inglês Sim, mas não achei dinâmico

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

As respostas no gráfico 2 ressaltam a importância de que o treinamento e a instrução de trabalho sejam apresentados de maneira que os colaboradores possam compreender em sua totalidade. Embora o inglês seja uma língua falada em diversas partes do mundo, oferecer a instrução na língua nativa dos colaboradores facilita a compreensão do conteúdo. Essa abordagem não apenas promove um aprendizado mais eficaz, mas também demonstra um respeito pelas necessidades linguísticas da equipe, contribuindo para um ambiente de trabalho mais inclusivo e produtivo.

O gráfico 3, ilustra as respostas relacionadas à ferramenta *SalesForce*. Dos respondentes, 25% não estavam cientes de que todos os campos do *Lead* devem ser preenchidos a partir da etapa "Em Atendimento", enquanto 75% demonstraram ter esse conhecimento.

#### GRÁFICO 3 – PERGUNTA 6



Sim Não

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Os resultados do gráfico 3 indicam que, embora a maioria esteja ciente da importância de preencher todos os campos, existe uma parte significativa de colaboradores que pode solicitar orientação adicional. Essa falta de conhecimento pode afetar a eficiência no gerenciamento de *Leads* e destaca a necessidade de treinamentos sobre o uso da ferramenta, garantindo que todos os membros da equipe compreendam os processos críticos para melhorar o fluxo de trabalho.

Na pergunta número 7, que aborda a ferramenta *SalesForce*, questionou-se sobre o conhecimento a respeito dos significados de todos os campos utilizados para registros e/ou desqualificação de *Leads*. Revelou-se no gráfico 4 que 75% dos respondentes não tinham esse conhecimento, enquanto apenas 25% afirmaram estar cientes do significado dos campos.

## GRÁFICO 4 – PERGUNTA 7



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Uma baixa porcentagem de respondentes afirmou conhecer o significado de todos os campos, o que indica uma lacuna significativa no entendimento da ferramenta. Isso, futuramente, poderá impactar a eficiência das operações de vendas e até na experiência e satisfação do cliente. Evidenciou-se, novamente, a necessidade de treinamentos mais aprofundados e materiais de apoio para garantir que todos estejam capacitados para utilizar as funcionalidades do *SalesForce*.

Na pergunta 8, solicitamos aos respondentes que avaliassem a comunicação e o compartilhamento de informações dentro do setor. No gráfico 5, consta a crucial avaliação dos colaboradores, pois uma comunicação eficaz é fundamental para a colaboração entre equipes e a agilidade nos processos.

## **GRÁFICO 5 - PERGUNTA 8**



Bom Regular Excelente

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

No gráfico 5, enquanto 25% dos respondentes avaliaram a comunicação do setor como excelente, a mesma quantidade classifica-a como regular, o que sugere que há espaço para melhorias. 50% acham bom, porém, esses resultados apontam para a importância de promover um ambiente de comunicação aberto e transparente. Para alcançar uma avaliação "excelente", é fundamental identificar as barreiras.

Abaixo, apresentamos um quadro descritivo com as percepções dos respondentes a respeito da rotina de trabalho.

## QUADRO 3 - PERCEPÇÃO DOS RESPONDENTES A RESPEITO DA ROTINA DE TRABALHO

Eixo de análise	Extrato das respostas obtidas
Dificuldades na rotina de trabalho: Identificação de pontos específicos, baixa utilização dos recursos que os sistemas disponibilizam, didática dos conteúdos que foram disponibilizados na implementação do sistema <i>SalesForce</i> .	"O CRM <sup>7</sup> que utilizamos é o 'melhor do mundo', porém por falta de treinamento da própria plataforma e da empresa em si, acaba que só conseguimos utilizar o básico do básico. Tem muitas funções e automações no <i>SalesForce</i> que poderíamos aprender, mas a falta de treinamento impede. O treinamento disponibilizado pela plataforma era bem longo e pouco didático, além de ser em inglês e não ter tradução, foi bem difícil aprender o mínimo sobre. Confesso que aprendi mais perguntando aos colegas e no dia a dia do que no treinamento em si." (Respondente 1)
	"Recebemos um treinamento do <i>SalesForce</i> por meio de um link disponibilizado por eles, um conteúdo não muito didático, mas os processos com o tempo ficam mais fáceis." (Respondente 2)
	"Saber os significados de alguns campos no SF ajudaria. Por ser uma ferramenta nova na empresa e ainda não estar rodando da forma com que querem, às vezes tenho dificuldade para usar o SF. Ainda não é padronizado e sinto falta de ter um 'protocolo' de como executar o atendimento e para alimentar o sistema." (Respondente 3)
	"Creio que quando iniciamos com o SF, poderíamos ter tido um treinamento mais robusto em equipe Assim não teríamos tantas dificuldades com a ferramenta." (Respondente 4)

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

A partir da pesquisa de campo realizada foi possível identificar as principais dificuldades dos colaboradores optando pela ferramenta da qualidade nominada Instrução de trabalho (IT) ou também conhecida como Procedimento Operacional (*Standard Operation Procedure – SOP*), onde os processos e fluxos poderiam ser descritos e disponibilizados na empresa em questão. A diferença entre a IT e a *SOP*, é que a IT tende a ser mais detalhada.

Na etapa 5 será detalhado o processo de criação da IT.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> De acordo com o site da plataforma *SalesForce*, *CRM* é a sigla usada para *Costumer Relationship Management*. Traduzido para o português, a sigla significa gestão de relacionamento com o cliente.

## 4.5 ETAPA 5 – CRIAR INSTRUÇÃO DE TRABALHO A PARTIR DOS DADOS COLETADOS NO INSTRUMENTO DE PESQUISA APLICADO COM OS COLABORADORES EM RELAÇÃO AO PROCESSO

Nesta etapa, iniciou-se o processo de criação da instrução de trabalho com a aplicação de um questionário junto aos colaboradores, que auxiliou no entendimento das dificuldades enfrentadas dentro processo, na identificação de oportunidades de melhoria e detalhes das atividades em comum que seriam indispensáveis incluirmos dentro das ITs, como por exemplo, o significado de cada submotivo das tarefas registradas diariamente no sistema SalesForce. Esse questionário foi elaborado com perguntas abertas e fechadas, e abordou-se temas como a percepção individual de cada funcionário, desafios enfrentados, sugestões de melhorias, a avaliação das ferramentas e recursos utilizados na realização das atividades. As respostas foram coletadas dos colaboradores que estão diretamente envolvidos no processo e, a partir daí, consolidou-se as respostas dividindo-as em categorias. Utilizou-se da organização das categorias para agrupar as respostas, baseando-se nos 5S. Assim, dividimos as respostas nas seguintes categorias: perguntas abertas, agrupando as respostas de mesmo sentido, e perguntas fechadas, para uma análise quantitativa. Após o agrupamento das respostas utilizando os princípios dos 5S, realizou-se uma análise detalhada de cada relato para que fosse determinado os passos descritos nas ITs e o tipo de linguagem simples, que foi o escolhido para utilizarmos na escrita para facilitar a compreensão dos colaboradores, visto que foi destacada a falta de um treinamento didático sobre a ferramenta SalesForce e que o passo a passo disponibilizado pela plataforma estava na língua inglesa, dificultando a compreensão e aproveitamento do conteúdo.

Utilizou-se, também, ferramentas da qualidade como o funcionograma, fluxograma e o diagrama de Ishikawa para auxiliar no mapeamento das atividades e construção da IT.

Para a criação de um funcionograma para a área, utilizou-se como referência bibliográfica a obra "Manual de Organização, Sistemas e Métodos: Abordagem Teórica e Prática da Engenharia da Informação" da autora María Esmeralda Ballestero-Alvarez para a compreensão do conceito da ferramenta. Após isso, levou-se em conta os dados extraídos do questionário aplicado aos colaboradores, o relato inicial do discente e autor Fábio Westermani, e o livro "Receita Previsível" dos autores Aaron Ross e Marylou Tyler. Esse livro descreve o cenário ideal de uma área de pré-vendas e que foi utilizado como base para a criação do setor dentro da Addiante,

Criou-se o fluxograma após a descrição das atividades no funcionograma para que tornasse possível realizar um comparativo entre as atividades que são designadas a área e os processos de atendimento ao cliente interno e externo. Buscou-se referências bibliográficas para a compreensão da ferramenta e utilizou-se a obra "Gestão da Qualidade Total", publicada em 2021 pela autora Thalita Helena Landiva.

Já o diagrama de Ishikawa, auxiliou no entendimento das problemáticas existentes que impactavam na ausência de documentos que descrevessem o processo de atendimento *Inbound*. Utilizou-se como referência a obra "Diagrama de Ishikawa: Diagnosticar e resolver problemas" do autor José Orlando de Lima Souza.

Buscou-se também, a consulta de materiais internos da Addiante, que estão disponíveis no site da empresa e internamente para os colaboradores. O funcionário e discente, Fábio, relatou não haver dificuldades na consulta das normas da empresa, política da área de crédito para locação e até mesmo em instruções de outros setores.

Após o mapeamento do setor e a criação dos materiais citados, partiu-se para o desenvolvimento da instrução de trabalho em si. Definiu-se no planejamento da criação da IT que o foco principal seria o sistema SalesForce, mas como algumas atividades ainda dependem de ferramentas externas como a Blip, sistema utilizado para contato de mensagens escritas, e o Webex, sistema utilizado para receber e realizar chamadas de voz, incluímos informações focadas no auxílio de acesso as ferramentas e como executar as atividades para quais eles têm serventia. Durante esse planejamento, deu-se destaque a ações que pudessem reduzir erros e retrabalho, como os campos que devem ser preenchidos na criação de um lead e agendamento de tarefas a ações que não dependem exatamente do setor, mas que podem impactar em relatórios caso haja não preenchimento de campos específicos como o campo "Nome de campanha" de um lead. Optou-se por elaborar o documento de forma objetiva, com um passo a passo claro para cada etapa do processo. As responsabilidades foram bem definidas, para auxiliar que todos tenham ciência do que fazer em cada fase do processo e quais os recursos necessários para a execução das atividades especificadas nas ITs.

Durante a criação da IT, conforme figura 5, realizou-se uma primeira gravação de reunião via *Teams*, visto que, por conta de seus empregos, os autores do presente trabalho não possuíam disponibilidade total durante os dias úteis.

FIGURA 5 – PRIMEIRA GRAVAÇÃO DE DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

< >	Q Pesquisa (Ctrl+E)	··· 🌈 – o 🗙
E r	<b>T Chat</b> Compartilhado Recapitular Presença +4 ⊕ 	Entrar 🖧 1 \Xi Detalhes da reunião \cdots 🛛 🖽
8 8 0 8 8	Fábio Westermani ingressou na conversa. Fábio Westermani nomeou a reunião IT. 15/10 20:11 Reunião iniciada 15/10 20:12 Fábio Westermani começou a gravar na nuvem 15/10 20:43 Fábio Westermani interrompeu a gravação. 15/10 20:48 Reunião encerrada: <b>36min 58s</b>	
	IT terça-feira, 15 de outubro de 2024 20:00 - 22:00 Conteúdo Transcrição	Exibir recapitulação
	o	≁ © @ +   >

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Após as autoras do presente relatório assistirem a primeira gravação, identificou-se a falta de algumas informações sobre o processo. Portanto, realizou-se uma segunda reunião gravada, a qual o colaborador e acadêmico abrangeu de forma mais completa a descrição dos processos, conforme figura 6.

👘 🔲 🎢 Feedz | Engajame: X 🝺 Alex GRV | Lead | X 🔍 Neoway Search - X 🔼 Thiago Rodrigue: X 📅 Notificações | Lini - X 🚱 WhatsApp × C 🖻 https://addiante.lightning.for L 14 2 \* 🖬 🚓 ? 🌣 🐥 🐻 Q Pesquisar. Vendas Leads 🗸 Contas 🗸 Contatos 🗸 Oportunidades 🗸 Calendário 🗸 Painéis 🗸 Cotações 🗸 Painel de atividades Mais 🔻 Relation Início Editar Excluir Clonar Converter Telefone (2) 🔻 Email Título Gestor de Frota isa CADE EMPREENDAMENTOS CEDA Follow Up Nutrindo Campos-chave Editar Orientação para o sucesso Você finalmente conseguiu estabelecer contato com o Lead agora cultive seus leads e Nome comple Alex GRV 1 identifique oportunidades. · Entenda se a empresa tem real potencial/nescessidade para ser nosso cliente Mapeia suas principais dores, antes de mostrar nossas soluções Não deixe esse atendimento esfriar, não podemos esquecer de retornar;
Não menospreze o conhecimento do cliente, o negocio dele é de sucesso, Pre Rating API D LinkedIn Se este lead for qualificado, converta-o em uma oportunidade; Ana CarteiraV1 072024 Nome da campanha 🚯 Não encontramos possíveis itens duplicados deste Detalhes Atividade ¥≣ To Do List Webex I Q L 📜 👁 📌 🕰 🖷 🧛 🗒 🚱 🚱

FIGURA 6 – SEGUNDA GRAVAÇÃO DE DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

As reuniões gravadas, foram compartilhadas com as autoras e discentes Jady e Thayná, porém, optou-se por focar o desenvolvimento das ITs no colaborador e autor Fábio porque ele vive o processo interno da Addiante.

A instrução de trabalho seguiu os padrões da ABNT, conforme figura 7, iniciando com cabeçalho seguido descrição das principais atividades desenvolvidas pelo setor de planejamento comercial de pré-vendas.
# FIGURA 7 – CABEÇALHO DA IT

		Código:	
	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido	em:
»»		novembro/2024	
Addiante	PROCESSOS SDR INBOUND E OUTBOUND	Revisado	em:
		novembro/2024	
		Nº da revisão:	
Tarefa: atendimento do	lead		
Executante: SDR (Sale	s Delovepment Representative) Inbound		
Objetivo da tarefa: con	versão de <i>lead</i> para conta, transferência de proprieda	de de conta	
Materiais necessários:	sugestão de script		
Sistemas de gestão: Sa	alesForce		

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Além do cabeçalho e do descritivo das atividades, a instrução de trabalho contempla informações sobre as plataformas utilizadas pela empresa e seu funcionamento, conforme figura 13.

FIGURA 8 – INFORMAÇÃO SOBRE PLATAFORMA E SEU FUNCIONAMENTO

		Código:	
	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido e	m:
»		novembro/2024	
Addiante	PROCESSOS SDR INBOUND E OUTBOUND	Revisado e	m:
		novembro/2024	
		Nº da revisão:	
Tarefa: atendimento do	lead		
Executante: SDR (Sales	s Delovepment Representative) Inbound		
Objetivo da tarefa: conv	versão de <i>lead</i> para conta, transferência de propriedad	le de conta	
Materiais necessários:	sugestão de script		
Sistemas de gestão: Sa	alesForce		

# DESCRIÇÃO DO PROCESSO

#### **1 ATENDIMENTO DE LEADS**

## 1.1 LEAD PRÉ-QUALIFICADO

Conforme já descrito anteriormente, os *leads* pré-qualificados automaticamente, ficam na etapa "Novo", conforme exemplo abaixo.

00	📝 Feedz   Engajam = 🗙 💌 /	Nex GRV   Lead   🗙 🖕	Nieoway Search 🛛 🗙 🚺	Thiago Rodrigues	× in Notifica	ções Lini 🗙 🎼	🕽 WhatsApp			- d	9 X
← C (	https://addiante.lightning.fo	rce.com/lightning/r/Lead				N 14	🔒 G	D t			
Vend	as Inicio Leads V Con	Q Pesqui tas ∨ Contatos ∨	sar Oportunidades ∨	Calendário 🗸	Painėis 🗸	Relatórios 🗸	Cotações 🔨	Painel d	2 ? 10 e atividades	t 🌲 ( Mais	8
Empresa	Gint" MREENDACHIORUTON	Título Gestor de Frota	Telefone (2) 💌	Email			Editar	Excluir	Clonar	Converte	•
Campos-char	Ve Novo	Tentativa de co	Em atendimento Editar	Follow Up Orientação par	Nutrinde a o sucesso	con	wertido		Þ		
Nome completo	Alex GRV		/	Chegou a hora d • Faça um plan	le se conectar co o de conexão? (E	<b>m o LEAD</b> mail, Linkedin, Tel	iefone).				
Empresa	00.1497 - 1946-19060-1998	LIDA	/	Tentou conta	to por 3 dias uter	s e não teve suces	sso, avalie a de	squalificação.	-1		
Telefone	[41] 0127-3419		/	<ul> <li>Priorizamos I</li> </ul>	horarios menos e	stressantes para	o cliente meio	da manha, m	ej. eio da tardi	e.	
[mail			/	<ul> <li>Evite email p</li> </ul>	adrão, conexões	verdadeiras, reto	me os seus est	tudos na fase	de "Novo",	customize	E
Nome da campanha 🔘	Ana_CarteiraV1_072024		/								
Detalhes	Atividade To Do List					R Não	o encontramo d.	os possíveis	itens dupli	cados de	este

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Durante o processo de desenvolvimento do presente relatório e do produto criado, enfrentou-se algumas dificuldades. A principal delas foi o estado emocional da equipe, que, no geral, passou por episódios de ansiedade intensa, acidente de carro

e até mesmo ausência de equipamento necessário, por conta de avarias, para desenvolver a pesquisa. Apesar das adversidades, a equipe conseguiu concluir a entrega do relatório e conclui-se que estão aptos a apresentarem-se a banca de aprovação.

# 4.6 ETAPA 6 – APRESENTAR A INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA O GESTOR DO SETOR DE PLANEJAMENTO COMERCIAL E FORNECER MATERIAL IMPRESSO

No dia 12 de novembro de 2024, a equipe reuniu-se com o gestor direto do setor de pré-vendas e quatro colaboradoras, que desempenham o papel de *SDR* na Addiante, em uma agenda que foi realizada, de forma remota, via *Teams*, devido aos horários dos autores não se encaixarem para uma apresentação presencial por conta das respectivas relações de trabalho. Dividiu-se a apresentação em dois momentos, sendo que no primeiro discorreu-se sobre a problemática do setor, expondo-se a metodologia diagrama de Ishikawa e seu funcionamento, ressaltou-se que a pesquisa foi baseada no relato do funcionário Fábio, na pesquisa quantitativa e qualitativa realizada com as demais funcionárias do setor, falta de treinamento na implantação do sistema *SalesForce*, foco exclusivo das atividades em uma colaboradora e retrabalhos. No mesmo tempo, justificou-se através de referências bibliográficas a necessidade da elaboração de um documento que registrasse as atividades do setor padronizando-as e os riscos de mantê-las definidas apenas verbalmente.

No segundo momento, dissertamos brevemente sobre o conceito de instrução de trabalho, quais serão os benefícios da aplicação da ferramenta para o setor, como e quem a utilizará. Mostrou-se cada uma das instruções de trabalhos elaboradas e explicou-se o objetivo de cada uma delas. Finalizou-se a apresentação com agradecimento aos participantes da agenda, em especial ao gestor direto da área que oportunizou e viabilizou a realização desta pesquisa, cedendo informações necessárias para o estudo, desenvolvimento e aplicação da ferramenta que servirá como uma melhoria para o processo.

Perguntou-se ao gestor direto e às colaboradoras se havia sugestão de melhorias em relação a IT, e, por ora, foi solicitada a inclusão do processo de verificação de identidade e poucas observações, gerando a versão 3.0 da IT. A colaboradora responsável pelo segmento Inbound expressou sua gratidão a

elaboração do material, contextualizando a trajetória dela dentro da empresa e relembrando o momento em que ainda não havia um processo definido durante a transição de sistema. O gestor agradeceu a ideia do projeto e à equipe por ter se dedicado a elaboração de um material completo e detalhado sobre o processo que ainda está em construção.

Registrou-se o momento da apresentação da ferramenta com uma foto, conforme a figura 9, realizada via *print screen*, que nada mais é do que uma foto da tela.



#### FIGURA 9 - APRESENTAÇÃO DA IT

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

Apresentar esta ferramenta à Addiante, nos permitiu enxergar de que forma a solução às problemáticas encontradas poderão atender as expectativas da área e proporcionar melhorias significativas através da padronização das atividades, sanando as dificuldades enfrentadas na ausência da colaboradora focal do atendimento *Inbound*.

Após nosso encontro, ainda no mês de novembro, as colaboradoras do setor receberam cópias físicas da IT, entregues pelo integrante Fábio Westermani.

Seguida da entrega das cópias físicas da IT, Fábio informou que as colaboradoras e o gestor direto agradeceram novamente a equipe pela elaboração do

material e que sem dúvidas será consultado para auxiliar em dúvidas diárias e, futuramente, para o treinamento de novos colaboradores.

#### **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo deste trabalho era a criação de uma instrução de trabalho para o setor comercial da empresa Unidas, descrito no pré-projeto. Após a mudança do colaborador e discente Fábio para a nova empresa Addiante S.A, o objetivo do projeto permaneceu o mesmo visto que a empresa Addiante, assim como a Unidas, atua no segmento de locação, porém, realizou-se algumas adaptações necessárias para que conseguisse atender a nova empresa.

Em uma análise inicial, constatou-se que a empresa Addiante não possuía os processos realizados pelo colaborador Inbound mapeados, o que dificultava a execução do trabalho por outro colaborador em sua ausência, tampouco um treinamento da área.

Posteriormente a mudança da empresa e ajuste no projeto, iniciou-se a pesquisa de campo para ajudar a levantar a problemática.

Com a aplicação de um questionário, estudo de campo, pesquisa bibliográfica e demais ferramentas supracitadas, entendeu-se a problemática, o que consequentemente, auxiliou na criação da IT. Durante a elaboração, foi possível perceber a importância de ter os processos mapeados. Um dos resultados obtidos foi o mapeamento dos processos executados pelo colaborador *inbound*, o que padroniza o atendimento, quando realizado por outros colaboradores, evitando o retrabalho e minimizando os erros. Com a criação deste documento, de forma clara e objetiva, torna inclusive mais ágil a integração de novos colaboradores.

Em conclusão, a criação da IT no contexto desse projeto, representa um passo significativo na padronização, organização e formalização de processos operacionais, importantes para tornar o ambiente mais seguro para os colaboradores, contribuindo para a eficiência e melhoria da qualidade. A metodologia adotada foi de encontro as necessidades.

Quanto à formação acadêmica, os estudantes envolvidos na criação deste material, puderam concluir que o conhecimento adquirido ao longo da graduação auxiliou de maneira indispensável para a formação da instrução de trabalho e do presente relatório, onde usufruíram substancialmente do referencial teórico das disciplinas de gestão de processos, técnicas secretariais IV, gestão secretarial II, técnicas secretariais III e língua inglesa. Ademais, essa experiência contribuiu não somente profissional, mas para toda a vida dos acadêmicos, por aplicarem técnicas de relacionamento intra e interpessoais necessárias para o sucesso de um trabalho em equipe, como também a ampliação de seu senso de responsabilidade, valores, atitudes criatividade e habilidades na criação e apresentação de um trabalho ético e profissional.

Agradecemos a todos os envolvidos diretamente e indiretamente nesse projeto, que desenvolvemos com as suas experiências, seus conhecimentos e dedicação para a criação da instrução de trabalho e do referido relatório. Esse resultado é fruto do trabalho em equipe, comprometimento e da dedicação de cada um.

# REFERÊNCIAS

ADDIANTE LOCAÇÃO DE PESADOS. Disponível em: <u>https://addiante.com.br/a-addiante/.</u> Acesso em: 12 set. 2024;

AURUM. **Joint Venture: confira como funciona essa estratégia e tire suas dúvidas**. Disponível em: <u>https://www.aurum.com.br/blog/joint-venture/</u>. Acesso em 14 nov 2024.

BALLESTERO-ALVAREZ, María E. **Manual de Organização, Sistemas e Métodos: Abordagem Teórica e Prática da Engenharia da Informação**. 6ª edição. Rio de Janeiro: Atlas, 2015. E-book. p.232. ISBN 9788522493265. Disponível em: <u>https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522493265/</u>. Acesso em: 28 out. 2024;

BLIP. Com a Blip sua empresa atende no automático no WhatsApp Business e faz muito mais!. Disponível em:

<u>https://digital.blip.ai/whatsapp/chatbot/?utm\_source=Microsoft&utm\_medium=cpc&utm\_term=blip&utm\_campaign=MA-P\_Conv\_BOFU\_Always-On\_INT-</u>

GERAL\_Institucional-

<u>Nova\_Search\_Geral&hsa\_acc=2783574544&hsa\_kw=blip&hsa\_ve=3&hsa\_ad=8425</u> 0641636187&hsa\_net=adwords&hsa\_mt=p&hsa\_cam=531389748&hsa\_src=o&hsa\_ tgt=kwd-84251400181280:aud-821076238:loc-

20&hsa\_grp=1348003789586720&utm\_id=bi\_cmp-531389748\_adg-

1348003789586720 ad-84250641636187 kwd-84251400181280:aud-

821076238:loc-20\_dev-c\_ext-\_prd-\_sig-

<u>9231b69e0a1e1e9d294bd1d03f82e32f&msclkid=9231b69e0a1e1e9d294bd1d03f82e</u> <u>32f</u>. Acesso em: 5 nov 2024;

CANVA. Neutral Beige Minimalist Company Organizational Chart. Disponível em: <u>https://www.canva.com/p/templates/EAFkeB3Ezpg-neutral-beige-minimalist-company-organizational-chart/.</u> Acesso em: 20 abril 2024;

CAMPOS, V. F. **Qualidade total: padronização de empresas**. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.

CORRE, A. C.; AGUIAR, C.P.; CARVALHO, E. **Proposta de reestruturação do setor de compras - apoio de viagens da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Paraná**. 112 f. Trabalho de graduação (Tecnologia em Secretariado) - Setor de Educação Profissional e Tecnológica, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2019;

CRUZ, Carla; RIBEIRO, Uirá. **Metodologia científica: teoria e prática**. 2. ed. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil Editora, 2004;

CRUZ, Tadeu. **Processos Organizacionais e Métodos**. 5th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2021. E-book. p.151. ISBN 9788597027488. Disponível em: <u>https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597027488/</u>. Acesso em: 13 nov. 2024; DEMING, W. Edwards. Out of the Crisis. Cambridge: MIT Press, 1986.

GIL, Antonio C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**, 7<sup>a</sup> edição. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. E-book. p.26. ISBN 9788597020991. Disponível em: <u>https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597020991/</u>. Acesso em: 03 nov. 2024;

ISHKAWA, Kaoru. **What is Total Quality Control? The Japanese Way**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1985.

LANDIVA, Talita H. **Gestão da qualidade total**. [São Paulo – SP] SRV Editora LTDA, 2021. E-book. ISBN 9786553560529. Disponível em: <u>https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553560529/</u>. Acesso em: 07 maio 2024;

LUCID CHART. Fazer fluxogramas online. Disponível em: <u>https://www.lucidchart.com/pages/pt/landing/programa-para-fazer-fluxograma-gratuito?utm\_source=google&utm\_medium=cpc&utm\_campaign=\_chart\_pt\_allcountr</u> <u>ies\_desktop\_search\_nb\_exact-</u>

phrase &km\_CPC\_CampaignId=2074713332&km\_CPC\_AdGroupID=71781871570 &km\_CPC\_Keyword=fluxograma%20online&km\_CPC\_MatchType=e&km\_CPC\_ExtensionID=&km\_CPC\_Network=g&km\_CPC\_AdPosition=&km\_CPC\_Creative=505603 632453&km\_CPC\_TargetID=kwd-

<u>310216941525&km\_CPC\_Country=1001634&km\_CPC\_Device=c&km\_CPC\_placem</u> ent=&km\_CPC\_target=&gad\_source=1&gclid=Cj0KCQjw0MexBhD3ARIsAEI3WHJm <u>1ZlkPPPeKD\_f0hU432xCRjpqu94BKo5qr2W7zwsy1ozlAgX4lwwaAjF0EALw\_wcB</u>. Acesso em: 30 julho 2024;

PAIM, Rafael; CARDOSO, Vinicius; CAULLIRAUX, Heitor; et al. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. [Porto Alegre: Bookman]: Grupo A, 2009. Ebook. ISBN 9788577805327. Disponível em:

https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577805327/. Acesso em: 05 maio 2024;

RITA, Marcelo Sarmento. Guia prático para mapeamento de processos: inicie sua jornada em 8 passos. 1. ed. [S.I.: s.n.], 2019;

ROSS, Aaron; TYLER, Marylou. **Receita Previsível**. 2. ed. CIDADE: Autêntica Business, 2020.

SALESFORCE. **CRM: O que é?**. Disponível em: <u>https://www.salesforce.com/br/crm/#crm-definicao-e-conceitos-scroll-tab</u>. Acesso 02 dez 2024;

SEBRAE. **Processos: instrução de trabalho**. Disponível em: <u>https://sebraers.com.br/wp-content/uploads/2019/01/e-book\_-processos-instrucao-</u> <u>de-trabalho.pdf</u>. Acesso em: 11 nov. 2024 SILVA Angelo **5S: transforme o caos em harmonia**. São Paulo: Libri et Scienția

SILVA, Angelo. **5S: transforme o caos em harmonia**. São Paulo: Libri et Scientia, 2024.

SOUZA, J. O. L.; Diagrama de Ishikawa: Diagnosticar e resolver problemas (Ferramentas de Gestão). 1. ed. E-Book Kindle, 2021.

**APÊNDICE A – PRÉ PROJETO** 

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGICA TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

FÁBIO ROGÉRIO WESTERMANI JADY LOUISY MONTEIRO PAULINO THYNÁ CLÉO PELOZI CARDOSO DOS REIS

PRÉ PROJETO ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA O SETOR COMERCIAL DE VENDAS DE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LEVES NA EMPRESA UNIDAS

> CURITIBA 2024

# FÁBIO ROGÉRIO WESTERMANI JADY LOUISY MONTEIRO PAULINO THAYNÁ CLÉO PELOZI CARDOSO DOS REIS

# PRÉ PROJETO ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO PARA O SETOR COMERCIAL DE VENDAS DE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LEVES NA EMPRESA UNIDAS

Pré-Projeto apresentado como requisito para obtenção de nota na disciplina de Metodologia da Pesquisa, do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná ministrada pela Profa. Dra. Fernanda Landolfi Maia.

CURITIBA 2024

# LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA SETOR COMERCIAL LEVES	8
FIGURA 2 – FLUXOGRAMA DE LOCAÇÃO PESSOA JÚRIDICA	12

# SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	51
2.	ANÁLISE DO AMBIENTE	53
	2.1 ORGANOGRAMA	53
	2.2 MISSÃO	54
	2.3 VISÃO	54
	2.4 VALORES	55
3. (	QUESTÃO NORTEADORA	56
4. (	OBJETIVO GERAL	57
5. E	DIAGNOSE	58
6. F	PROGNOSE	60
7. I	METODOLOGIA	61
8. 0	CRONOGRAMA	62
9.	REFERÊNCIAS	63
AP	ÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	64

#### 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata-se de um pré-projeto, o qual faz parte da disciplina de Metodologia da Pesquisa, e tem o intuito de mapear o processo do setor comercial de vendas da empresa Unidas com a elaboração de uma instrução de trabalho para a área.

Destaca-se que um dos integrantes da equipe, o aluno Fábio Westermani, é colaborador no setor comercial de vendas de locações de veículos leves na empresa Unidas Locadora, e identificou e relatou a problemática da falta de uma equipe de treinamento, junto a rotatividade de funcionários significativa no setor em dezembro de 2023. Percebeu-se, numa pré análise, a dificuldade dos consultores em manterem um padrão no processo, surgindo a ideia do presente projeto que tem como objetivo principal elaboração de uma instrução de trabalho para a área, que está localizada especificamente na sede da Cidade Industrial de Curitiba (CIC).

De acordo com Paim, et al. (2009, p 20), "Uma das principais motivações para a gestão de processos tem sido sua capacidade de contribuir para superar as limitações do modelo funcional de organização do trabalho." Sendo assim, tendo a Instrução de Trabalho e o mapeamento dos processos para seguir, as atividades dos consultores que começam a partir do recebimento das informações referentes aos possíveis clientes que fizeram cadastro ou demonstraram interesse nas locações através do site, e esses cadastros são direcionados aos consultores, os quais precisam entrar em contato com o cliente dentro de 24 horas, e o atendimento continua até o acompanhamento das necessidades dos clientes após o contrato ser fechado. O processo todo até o contrato ser fechado leva em média 10 dias úteis, então, irá facilitar a padronização do atendimento e minimizar erros e a possibilidade de os processos serem perdidos.

Em conclusão, após análise do passo a passo necessário para o processo desse atendimento e acompanhamento dos clientes, percebemos que a criação da instrução de trabalho poderá dar mais confiança aos consultores e novos colaboradores do setor, tendo como consequência a melhoria da qualidade do trabalho, minimizando também, o tempo de explicações dos processos aos novos colaboradores, para que possam ser mais eficientes e diretos apenas em dúvidas mais direcionadas.

Este projeto está dividido em: Análise do ambiente, onde detalhamos o atual funcionamento do setor comercial; O organograma, onde detalhamos a hierarquia dos cargos do setor; Missão, visão e valores da empresa, sendo a visão uma sugestão criada pela equipe, visto que a empresa não possui; Questão norteadora onde apresentamos a problemática identificada; Objetivo geral que descreve o objetivo da pesquisa e o específico onde detalhamos as etapas que a pesquisa irá percorrer; Diagnose, a qual descreve detalhadamente a oportunidade de melhoria; Prognose, solução proposta pela equipe; Metodologia que foi utilizada e a proposta de cronograma que será seguido.

#### 2 ANÁLISE DO AMBIENTE

No ano de 1973, na cidade de Ponta Grossa no Estado do Paraná, foi fundada a primeira sede da transportadora Ouro Verde. O primeiro passo para expansão dos negócios foi dado em 1985, onde a sede da companhia foi transferida para Curitiba e passa a ser localizada no Cidade Industrial de Curitiba (CIC), situado na rua João Chede,

3136, que mais tarde, em 2019, tem seu capital social inteiramente adquirido pelo grupo Brookfield Asset Managenent. Em outubro de 2022, por uma decisão do grupo Brookfield, ocorreu a fusão entre Ouro Verde e Unidas Locadora, marcando o início do oferecimento de serviços de locação de carros por assinatura e modelos elétricos. Hoje a empresa possui 49 anos de mercado, possuindo mais de 90.000 ativos e mais de 3.600 funcionários sob sua gestão. Hoje, a Unidas é uma das maiores empresas de locações do Brasil e conta com mais de 180 lojas espalhadas por todo o país (Fonte: Site Unidas Frotas, 2024).

O projeto será implantado, especificamente, no setor Comercial de vendas de locação de veículos leves, levando em consideração que não há uma equipe de treinamento na companhia para prestar o suporte e capacitação de novos colaboradores, e com a possibilidade de rotatividade de funcionários, corre-se o risco de alguns processos serem perdidos.

O setor Comercial PME (Pequenas e Médias Empresas) é responsável pelo atendimento e negociação referente a locação de ativos leves para CNPJs ativos há mais de 1 ano. Os colaboradores da área, recebem diariamente do setor de Mapeamento os chamados Leads, que nada mais são os cadastros realizados nas plataformas da Unidas que demonstram por conta própria interesse na locação de frotas.

#### 2.1 ORGANOGRAMA



# FIGURA 1 – ORGANOGRAMA SETOR COMERCIAL LEVES

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

# 2.2 MISSÃO

Unidas Frotas (2024): "A missão da Unidas é simplificar a vida dos clientes, oferecendo uma plataforma completa de serviços customizados que incluem soluções tecnológicas, manutenção e operações de ativos."

#### 2.3 VISÃO

A empresa Unidas não possui uma Visão definida, no entanto os autores, após pesquisa dentro dos canais da organização, elaboraram a seguinte sugestão "Ser referência no ramo de locações do país. Oferecendo praticidade, de modo ágil e eficaz.".

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

## 2.4 VALORES

Unidas Frotas (2024): "Foco total no cliente, sempre valorizando as pessoas e buscando excelência nos serviços para que construamos uma reputação sólida com resultados extraordinários."

# 3 QUESTÃO NORTEADORA

Como a elaboração de uma instrução de trabalho e mapeamento das atividades poderá auxiliar no desenvolvimento do setor Comercial na empresa Unidas?

# 4 OBJETIVO GERAL

Elaborar instruções de trabalho para o Setor Comercial da empresa Unidas.

# 4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar leituras, pesquisa de campo e referências bibliográficas;
- Mapear os processos da área;
- Realizar um levantamento das principais dúvidas;
- Criar uma instrução de trabalho;
- Garantir com que os consultores se sintam confiantes em relação ao processo.

#### 5 DIAGNOSE

Conforme o relato do aluno Fábio Westermani, colaborador desta companhia desde fevereiro de 2024 e atuante como consultor comercial no setor de vendas de locação de veículos leves, identificamos que a área possui muitas oportunidades de melhorias em relação ao processo. Atualmente, a Unidas não possui um time focado em treinamento e não tem as atividades da área comercial mapeadas, sendo prejudicial, pois conforme a rotatividade da área for naturalmente acontecendo, alguns processos podem se perder no caminho.

Este setor presta atendimento a clientes que demonstram interesse em realizar locação via CNPJ. O departamento atualmente é composto por 07 consultores comerciais, 01 supervisora, 01 gerente e 01 diretor. As atividades da supervisora são voltadas a reporte direto a gerência, auxílio na cobrança de SLA (Service Level Agreement) das áreas parceiras, intervenção em casos de atrito, apoio na cobrança de resoluções de problemas, acompanhamento das metas gerais e individuais, cobrança direta para atualização de contrato assinado em sistema e coordenação das atividades.

Para compreensão das funções dos consultores comerciais, a seguir, estão especificadas em formato de lista, seguidas em fluxograma conforme Figura 2 na página 12:

- Análise de cadastro;
- Atendimento ao cliente CNPJ em todos os canais (telefone, WhatsApp e e-mail);
- Auxílio em dúvidas gerais;
- Criação de oportunidade de venda no sistema Sales Force;
- Criação de orçamento no sistema Sales Force com no mínimo 3 veículos de mesma categoria com a que o cliente tenha demonstrado interesse;
- Direcionamento ao setor correto caso cliente deseje falar sobre um assunto fora da alçada;
- Auxílio no envio de faturas junto ao time de Faturamento;
- Análise prévia de documentação;
- Negociação de valor de mensalidade junto ao time de Pricing;

Responsável pelo direcionamento e avanço de oportunidades as áreas de Crédito,
 Administrador de Vendas Leves e Jurídico;

- Responsável pelo direcionamento do cliente ao setor RAC (Rent A Car), se aplicável para locação de provisório após assinatura de contrato;
- Abertura de contestação junto ao time de Faturamento no caso de emissão incorreta de fatura;
- Reporte pipeline semanal ao Administrador de Vendas Leves;
- · Levantamento de ofertas junto as montadoras;
- Responsável pelo cadastro de novos clientes que tenham chegado através de indicação e/ou algum canal de responsabilidade do setor no sistema Sales Force;
- Direcionamento de possíveis locatários na modalidade CPF para o setor RAC (Rent A Car);
- Disponibilidade no horário comercial para atendimento de ligações pelo número de celular corporativo.

FIGURA 2 - FLUXOGRAMA DE LOCAÇÃO PESSOA JURÍDICA



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

#### 6 **PROGNOSE**

Nosso propósito é criar uma instrução de trabalho para que os consultores do setor comercial de leves da Unidas tenham mais segurança em relação aos procedimentos da área e consequentemente proporcionar maior segurança em relação atendimento prestado aos possíveis locatários. Além de disponibilizar o material de forma digital, iremos fazer 08 cópias físicas para garantir que os processos mapeados não se percam e não dependam de um dispositivo digital para acesso.

Para a Coordenadora de Arquivo e Estatística na Empresa Unimed Bebedouro, Ana Carolina Lopes (2013, Blog da Qualidade:

"As Instruções de Trabalho (IT), além de manter e unificar o conhecimento de tal processo aumenta o nível de segurança, facilita o mapeamento e análise da tarefa por pessoas e colaboradores que desconhecem o processo."

#### 7 METODOLOGIA

Para andamento do presente projeto, utilizaremos a pesquisa exploratória como principal método. Em paralelo, utilizamos elementos da pesquisa qualitativa para o mapeamento e a construção de um fluxograma.

Para Willian Zikmund e Barry Babin (2011, p 51):

"A pesquisa exploratória é conduzida para esclarecer situações ambíguas ou descobrir ideia de que possam ser possíveis oportunidades de negócio".

Para a construção da instrução de trabalho, utilizaremos como base o fluxograma do processo, conforme a FIGURA 2, e um questionário, que será aplicado aos 7 consultores no mês de julho através da plataforma Google Forms, (apêndice 1), onde a equipe poderá descrever as principais dificuldades enfrentadas na área em relação ao processo, suas possíveis tomadas de decisões, até o objetivo final que não é somente receber um novo locatário, mas também fidelizá-lo através do atendimento prestado.

Para a montagem do fluxograma e do mapeamento dos processos, contamos com o relato do colaborador e aluno Fábio, através de uma vídeo chamada realizada via Google Meet, a qual as alunas Jady e Thayná elaboraram um diário de campo como material de apoio para a construção visual do processo.

Para Thalita Helena landiva (2021, pg. 40):

"O Fluxograma... Tem como objetivo fazer com que qualquer pessoa seja capaz de ver se os processos estão atendendo aos padrões de operação...". Diante disso, para a construção da IT (Instrução de Trabalho), será realizado um estudo de campo aprofundado dentro do setor Comercial para conhecer e identificar as dificuldades, que possivelmente não serão mencionadas no questionário que será aplicado para a equipe.

# 8 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO				
MÊS	ATIVIDADE			
Maio - Julho	Mapeamento das atividades e levantamento das principais dúvidas presentes no setor;			
Julho	Desenvolvimento e aprovação da instrução de trabalho;			
Agosto	Aplicação do material;			
Setembro	Coletar os dados de Pesquisa de Satisfação e observar as possíveis evoluções em relação ao mês anterior.			

# REFERÊNCIAS

CANVA. Neutral Beige Minimalist Company Organizational Chart. Disponível em: <u>https://www.canva.com/p/templates/EAFkeB3Ezpg-neutral-beige-minimalist-companyorganizational-chart/</u>. Acesso em 20 abril 2024;

LANDIVA, Talita H. **Gestão da qualidade total**. [São Paulo – SP] SRV Editora LTDA, 2021. E-book. ISBN 9786553560529. Disponível em: <u>https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553560529/.</u> Acesso em: 07 maio 2024;

LUCID CHART. Fazer fluxogramas online. Disponível em: https://www.lucidchart.com/pages/pt/landing/programa-para-fazerfluxogramagratuito?utm source=google&utm medium=cpc&utm campaign= chart pt allcountries desktop search nb exactphrase &km CPC CampaignId=2074713 332&km CPC AdGroupID=71781871570&km CPC Keyword=fluxograma%20onlin e&km CPC MatchType=e&km CPC ExtensionID=&km CPC Network=g&km CPC AdPosition=&km CPC Creative=505603632453&km CPC TargetID=kwd-310216941525&km CPC Country=1001634&km CPC Device=c&km CPC placem ent=&km CPC target=&gad source=1&gclid=Cj0KCQjw0MexBhD3ARIsAEI3WHJm 1ZI kPPPeKD f0hU432xCRipgu94BKo5gr2W7zwsy1ozIAgX4IwwaAjF0EALw wcB Acesso 30 abril 2024:

PAIM, Rafael; CARDOSO, Vinicius; CAULLIRAUX, Heitor; et al. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. [Porto Alegre: Bookman]: Grupo A, 2009. Ebook. ISBN 9788577805327. Disponível em: <u>https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577805327/</u>. Acesso em: 05 maio 2024;

QUALIEX: BLOG DA QUALIDADE. Disponível em: https://blogdaqualidade.com.br/descricao-de-instrucaode-trabalhopadronizando-para-eficiencia/. Acesso em: 01 maio 2024;

UNIDAS FROTAS. Disponível em: <https://frotas.unidas.com.br/quemsomos/> Acesso em 13 de abril de 2024;

ZIKMUND, William; BABIN, Barry. **Princípios da Pesquisa de Marketing. 2ª edição brasileira**. São Paulo - -SP: Cengage Learning, 2011.

# **APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO**

- 1- Você considera que o processo de atendimento do setor tem muitas etapas?() Sim. () Não.
- 2- Sente dificuldade em seguir todas essas etapas na rotina do trabalho?() Sim. () Não.
- 3- Você se sentiria mais confortável em relação aos processos caso fosse feito um mapeamento especificando os passos a serem seguidos?
  () Sim. () Não.
- 4- Você acredita que a falta de uma instrução de trabalho padronizado afeta a eficiência do setor comercial de maneira geral?
  () Sim. () Não.
- 5- Você recebeu um treinamento adequado para desempenhar suas funções no setor comercial?
- 6- Você acha que o treinamento que recebeu poderia melhorar e/ou ser mais detalhado?
- 7- Você concorda que a implementação de uma instrução de trabalho pode reduzir a rotatividade de funcionários neste setor?
  - () Concordo totalmente.() Concordo parcialmente. () Discordo totalmente.
- 8- Como você avalia a comunicação e compartilhamento de informações dentro do setor?
- 9- Você sente que alguma parte do processo não está clara? Se sim, qual?

# ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO QUANTITATIVO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

Questionário destinado aos colaboradores do setor de pré-vendas da Addiante S.A, para relatório técnico de implantação

#### Sexo:

Feminino () Masculino ()

Qual sua idade?

Há quanto tempo você está nesta empresa?

 Já havia atuado como pré-vendedor (SDR) anteriormente?

( ) Sim ( ) Não

 Um mapeamento especificando os passos a serem seguidos para a execução do seu trabalho facilitaria sua rotina?

() Sim () Não () Talvez

 Você acredita que a falta de uma instrução de trabalho (passo a passo para realizar tarefas) padronizada afeta a eficiência do setor de pré-vendas de maneira geral?

() Sim () Não () Talvez

4. Você recebeu treinamento das ferramentas que utiliza para desempenhar suas funções no setor de planejamento comercial?

( ) Sim ( ) Não

 Caso tenha recebido treinamento, você acha que o treinamento que recebeu poderia melhorar e/ou ser mais detalhado?  Sobre a ferramenta SalesForce, você tem ciência de todos os campos do lead que devem estar preenchidos a partir da etapa "Em atendimento"?

( ) Sim ( ) Não

- Ainda sobre a ferramenta SalesForce, você sabe o significado de todos os campos para registro e/ou desqualificação de Lead?
- Como você avalia a comunicação e compartilhamento de informações dentro do setor?

() Excelente () Bom () Regular () Ruim

 Atualmente, o que você apontaria como sua maior dificuldade dentro do processo da área? **APÊNDICE B – INSTRUÇÃO DE TRABALHO** 

# Addiante

INSTRUÇÃO DE TRABALHO – SETOR DE PLANEJAMENTO COMERCIAL DE PRÉ VENDAS DE LOCAÇÃO DE ATIVOS PESADOS

VERSÃO 1.0

1.1 Curitiba 2024

ADDIANTE S.A.

Endereço: Av. Rua Doutor Alexandre Gutierrez, 826, conj. 2101 (andar 21) – Cond. New Zealand Empresarial, Água Verde CEP: 80.240-130

#### Telefone: 0800-7201500

#### Site: https://addiante.com.br/

# Expediente: Setor de Planejamento Comercial – Pré vendas de locação de veículos pesados RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO

Addiante S.A.

#### COMPILAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E FORMATAÇÃO DOS CONTEUDOS

Colaborador e acadêmico: Fábio Rogério Westermani.

Acadêmica: Jady Louisy Monteiro Paulino.

Acadêmica: Thayná Cléo Pelozi Cardoso dos Reis.

#### DOCUMENTO TESTIFICADO

Colaboradores setor de pré-vendas

Hugo Bichara

Maisa Dias

Marcus Vinicius Luz Genari

Data	Versão	Descrição	Gestor das Instruções	Responsável pelas alterações
11/11/2024	1.0	Administra os sistemas e cria estratégias	Gestor direto	Gestor direto
11/11/2024	2.0	SDR Inbound – atua com as atividades diariamente	SDR Inbound	SDR Inbound

#### Apresentação

Prezado(a) Addiantado, você está recebendo uma instrução de trabalho, que visa padronizar processos e ser um material de consulta para a execução correta das atividades de pré-vendas Inbound.

Conforme Aaron Ross e Marylou Tyler descrevem no livro "Receita Previsível", especificamente, na página 196, a importância de se ter um processo de vendas bem definido e como sempre é possível melhorá-lo.

Esperamos que esse material seja um apoio indispensável na busca pela qualidade do seu trabalho, promovendo organização, clareza e confiança para exercer suas atividades.

#### **OBJETIVO**

O objetivo deste manual de instruções de trabalho é documentar de forma eficaz, clara e acessível todos os processos das atividades especificas do setor de pré-vendas, para os processos de atendimento qualitativo receptivo inbound.

Nesse sentido, pesquisadores afirmam que:

Um dos principais desafios na gestão da qualidade é a documentação eficaz dos processos, que deve ser clara e acessível a todos os colaboradores Joseph M. Juran (1999, p. 145).

Os procedimentos de atendimento ativo e receptivo deverão ser executados por colaboradores do efetivo setor, designados para a função correspondente.

		Código:	
<b>A</b> ddiante <sup>»</sup>	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido novembro/2024	em:
	PROCESSOS SDR INBOUND	Revisado novembro/2024	em:
		Nº da revisão:	
Tarefa: acesso a platafor	ma		
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Inbound		
Objetivo da tarefa: logar	no sistema		
Materiais necessários:	N/A		
Sistemas de gestão: We	ebex		
N			

# 2.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

#### **1** WEBEX

O Webex é um sistema que permite a realização e recebimento de telefonemas.

- 1.1 LOGIN
- a) Abrir a Plataforma: Inicie a plataforma Webex em seu computador ou dispositivo.
- b) Inserir E-mail: Digite seu e-mail no campo de login.

		- 0 ×
	00	
	Iniciar sessão Comece inserindo seu endereço de e-mail.	
	Próximo	
	webex by cisco	····

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

c) Clique em "Próximo": Após inserir o e-mail, clique no botão "Próximo".



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

d) Inserir Senha:

00	
Olá nome.sobrenome@addiante.com.br	
Senha	
WEDEX by cisco Ao usar o Webex, voce aceita os Termos de Senyco, a Declaração de Privacidade e as Northoações e Exclusões de Responsabilidade. Saiba mais sobre o Webex	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 $\checkmark$  Em caso de primeiro acesso, senha padrão será enviada pelo seu gestor.

e) Após inserir a senha, clique em "Enviar".

00	
Olá nome.sobrenome@addiante.com.br	
Insira sua senha	
Enviar	
Webex by cisco Ao usar o Webex, você aceita os <u>Termos de Sentiço</u> , e <u>Declaração de Privacidade</u> e as Notificações e Exclusões de Responsabilidade. Salba mais sobre o <u>Webex</u>	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 $\checkmark$  Após logar na plataforma, você deverá visualizar conforme imagem abaixo.

FW	Definir um status	Q Procurar, reunir-se e ligar (+)  Conectar-se a um dispositivo -	o ×
	Mensagens =	+	
⊞	Todas Diretas Espaços Público	Criar um espaço	
٩.	🔶 Mensagens recomendadas	Inicie uma conversa de grupo com outras pessoas.	
÷	∨ Favoritos 🚖	Q. Adicionar pessoas pelo nome ou e-mail	
8	E Espaço de Fabio		
>	> Outro		
		$\mathbf{k}$	
		$\Diamond \wedge \emptyset$	
		070	
\$		Tornar este espaço público	
0		Qualquer pessoa em sua organização poderá encontrar e entrar em um espaço Criar F público.	echar
& Con	figurações de chamadas 🛛 🗞 Disponível		

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

	Código:					
<b>A</b> ddiante <sup>»</sup>	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido novembro/2024	em:			
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------	-----	--	--	--
	PROCESSOS SDR INBOUND	Revisado novembro/2024	em:			
		Nº da revisão:				
Tarefa: receber chamada	s receptivas e realizar chamadas ativas					
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Inbound					
Objetivo da tarefa: contatar lead que deseja se tornar cliente						
Materiais necessários: sugestão de script						
Sistemas de gestão: Webex						

### 3.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Para realizar uma chamada ativa, você deve estar devidamente logado, conforme o passo anterior e deverá estar disponível, tanto para realizar chamadas, quanto para receber chamadas da fila.

### **1 STATUS DO AGENTE**

Os status do agente disponíveis no Webex são:

Disponível: você está pronto para realizar chamadas e receber chamadas das filas;
 Indisponível: você não está disponível para realizar chamadas e nem receber chamadas da fila;

✓ Finalizando: você está encerrando um atendimento e por este motivo não pode receber chamadas das filas.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

a) Após estar logado, clique sobre o ícone escrito "Sessão Finalizada".

FW	Definir um status < >	Q Procurar, reunir-se e ligar (+)  Conectar-se a um dispositivo -	I ×
	Mensagens = +		
⊞	Todas Diretas Espaços Público	Criar um espaço	
د	🧳 Mensagens recomendadas	Inicie uma conversa de grupo com outras pessoas.	
	× Favoritos	Nomear o espaço (obrigatório)	
		Q Adicionar pessoas pelo nome ou e-mail	
8	E Espaço de Fabio		
>	> Outro		
		Tand	
		070	
*		Tornar este espaco público	
?		Qualquer pessoa em sua organização poderá encontrar e entrar em um espaço Criar Fechan público.	r)
😤 Conf	figurações de chamadas		



autores, 2024.

FW	Definir um st	tatus		Q Procurar, reunir-se e liga	ar	+	ত Conectar-se a un	n dispositivo	- 0	×
() ۱۹ م	Mensage Todas	e <b>ns</b> Diretas Espaços Públic sagens recomendadas	= +		Inicie um	Criar um esp	<b>aço</b> n outras pessoas.			
***	✓ Favoritos	*			Nomear o espaço	o (obrigatório)				
8	E Esp	aço de Fabio			Q Adicionar pessoa	is pelo nome ou e-mai				
>	> Outro	Status do agente	54m 57s							
						~				
		Você finalizou a sessão e nã chamadas das filas	ão receberá			Q A ¢	5			
		Entrar na fila Vendas 4190451004 Vendas <b>4000</b> 4190451005					)			
¢		Call center	•	Tornar este espaç     Oualquer pessoa em	o público	rá encontrar e entrar em l	um espaço	Criar	Fechar	
? ී Confi	igurações de c	hamadas 🛛 🗞 Sessão finali:	zada	público.	rsua organização poder	a encontrar e entrar en t	an espaço	Chai	Techal	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

C) Clique abaixo do status do agente "Indisponível" para alterar o status de indisponível para disponível.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

d) Altere o status do agente como "Disponível" para estar apto a realizar chamadas.

FW	Definir um status		$\langle \rangle$	) Procurar, reunir-se e lic	jar	) (+)	Conectar-se a um	dispositivo	- 0	
	Mensagens		<b>च</b> +							
▦	Todas Diretas	Espaços Público				Criar um esp	aço			
٩.	🧳 Mensagens	s recomendadas			Inicie uma	a conversa de grupo con	n outras pessoas.			
					Nomear o espaço	(obrigatório)				
	✓ Favoritos ★				Q Adicionar pessoas	pelo nome ou e-mai				
8	E E Status	do agente	28s							
>	> Outro Indi	sponível								
	Disp	onível								
•••	Você	está pronto para receber				$\mathbf{x}$	1			
	cham	adas das filas				S A A	র			
	Indis	ponível				$\sim \sim / \sqrt{x}$	/			
	Você	não está disponível para	receber							
	- Chan					$((\gamma))$				
	Final	lizando					_			
	Você pão r	está encerrando a chama receberá chamadas das fi	ada e			o la	)			
						0				
	Call ce	enter								
₽		Finalizar sessão		🗆 Tornar este espa	ço público				<u></u>	
?				Qualquer pessoa e público.	n sua organização poderá	i encontrar e entrar em i	um espaço	Criar	Fechar	
S Con	figurações de chamad	las 😤 Indisponível								

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

e) Para receber chamadas das filas, habilite as opções "Vendas" e "Vendas 4000" conforme abaixo.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos

autores, 2024.

#### 2 RECEBENDO UMA CHAMADA

Após estar com status do agente disponível e com as filas flegadas, você estará apto a receber chamadas. Ao receber uma chamada, irá ser emitido um som de alerta e aparecerá um pop-up com o número do telefone.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Você terá as seguintes opções:

- ✓ Recusar: utilize para não aceitar a chamada;
- ✓ Atender: utilize para se conectar a chamada. a) Clique na opção

#### "Atender".



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Você será conectado automaticamente a chamada.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Recomendamos que inicie a chamada com a seguinte sugestão de script:

"Addiante Locação de Pesados, bom dia/boa tarde!

Me chamo **(seu nome)** e falo diretamente do setor de pré-vendas da Addiante, no que posso lhe ajudar?"

- ✓ Caso seja um possível cliente, pergunte o CNPJ e tente entender a demanda;
- Caso seja uma empresa que deseja se tornar fornecedor, tente entender o serviço/produto da organização para identificar o melhor cliente interno.

#### 3 REALIZANDO CHAMADAS

Estando com status do agente disponível, você conseguirá realizar chamadas.

a) Para realizar uma chamada, você deverá clicar no ícone de telefone.

FW	Definir um status	$\langle \rangle$ (a)	Procurar, reunir-se e ligar	+	Conectar-se a um disp	positivo —	Ø >
	Mensagens	च +					
曲	Todas Diretas Espaços Públic			Criar un	n espaço		
5.	Mensagens recomendadas			Inicie uma conversa de g	rupo com outras pessoas.		
Cham	adas			Nomear o espaço (obrigatório)			
			٩	Adicionar pessoas pelo nome o	ou e-mail		
8	E Espaço de Fabio						
>	> Outro						
				×			
$\odot$				S.			
				~ /	$\sum_{i=1}^{n}$		
					~~~		
				( (	$(\mathcal{M})$		
				(C)	×0		
				~ (	J ~		
\$			🗆 Tornar este espaço p	úblico			
0			Qualquer pessoa em su público	a organização poderá encontrar e el	ntrar em um espaço	Criar	echar
Conf	figurações de chamadas 🛛 👋 Disponível		pasitor				

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Para realizar uma chamada, você irá inserir o número no discador sinalizado abaixo.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

✓ Obrigatoriamente, inicie a discagem pelo número 0, seguido do DDD e o número do telefone para o qual deseja entrar em contato, conforme exemplo abaixo.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Para chamadas para Curitiba e região, com DDD 41, disque apenas o número pois não é necessário incluir o 0 e nem o DDD.



c) Para completar a chamada, clique sobre o ícone de telefone sinalizado como "Áudio".

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

✓ Você será conectado automaticamente a chamada.

05199999999	- a ×
	C
Chamando	
#	
05199999999	
	۴
🖾 🕒 Desativar o som ~ 🔍 🔯 Iniciar vídeo ) 🗰 Teclado ) \cdots 🔀	
% Configurações de chamadas % Disponível	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 d) Caso necessite digitar um ramal, clique sobre o ícone de discador "Teclado" para abrir o teclado de números e digitar o ramal desejado.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

051999999999		00:00	- 0	×
			(	
	Teclado ×			
	1 2 3 ABC DEF			
	4 5 6			
	GHI JKL MŇO			
	<b>7 8 9</b> PQRS TUV WXYZ			
	* 0 #			
8	🗘 Desativar o som 🗸 🔉 Iniciar vídeo 🗸 🧮 Teclado 🖉 🛶			
2				

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

✓ Após digitar o ramal, você será conectado automaticamente ao ramal que discou.

e) Após ser atendido, sugerimos que inicie a chamada com a seguinte sugestão de script:

"Bom dia, (nome do lead)! Tudo bem?

Me chamo **(seu nome)** e falo diretamente do setor de pré-vendas da Addiante. Recebemos seu pedido de contato, podemos falar sobre como a Addiante pode lhe ajudar?"  Busque entender a demanda do cliente, sempre conectando com a política de crédito para locação e reforçando os diferenciais da Addiante.

✓ Caso o cliente não se enquadre na política de crédito para locação, utilize a seguinte sugestão de script:

"(nome do *lead*), verifiquei que o CNPJ (dize o que não se enquadra) ... No momento não conseguimos atender este perfil, mas a Addiante está em constante busca de melhoria para atender CNPJs com este perfil em breve.

Agradecemos o seu contato e desejamos um ótimo dia!"

f)

Para encerrar a chamada, clique sobre o ícone de "X" na cor vermelha.

05199999999	- a ×
	(:)
Chamando	
#	
05199999999	
	*
C Desativar o som V ( R Iniciar vídeo ) ( III Teclado ) ( ··· )	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Ainda na aba chamadas, é possível visualizar todo o histórico de chamadas, sendo que são divididos em duas categorias:

✓ Todos: visualização de todas as chamadas, tanto realizadas, quanto recebidas; ✓ Não atendidas: visualização apenas das chamadas que não foram atendidas.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

	Códiao:
	eealgei

Addiante»	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido novembro/2024	em:					
	PROCESSOS SDR INBOUND	Revisado novembro/2024	em:					
		Nº da revisão:						
Tarefa: acesso a plataforma								
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Inbound							
Objetivo da tarefa: logar	no sistema							
Materiais necessários: N/A								
Sistemas de gestão: <i>Blip</i>								

# 4.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

### 1 BLIP

A plataforma *Blip*, é um sistema que envia e recebe mensagens de *WhatsApp*. Além de enviar e receber mensagens, é possível salvar mensagens pré-escritas.

#### 1.1 LOGIN

Para logar na plataforma, acesse o link <u>https://addiante.desk.blip.ai</u>, para obter a visualização abaixo.

🕅 🍘 🔲 🥊 Blip Portal x +								. <del></del>	ð	×
← C 🗈 https:// <b>account.blip.ai</b> /login?ReturnUrl=%2Fconnect%2Fauthorize%2Fcallb	ack%3Fclient 🖉	A 🟠 🚺	<b>F</b> _ 4	<b>3</b>	ΙФ	₹Ĵ≣	Ē	~	<del>.</del> 0	-
<b>e</b> blip										
Boa noite :)										
Para começar, faça o login na sua conta:	6.0									
G Login com Google										
ou										
E-mail *	and the second second									
Este campo é obrigatório										
Senha *										
Este campo é obrigatório										
Esqueceu sua senha?										
Cadastre-se grátis Entrar										

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos

autores, 2024.

a) Para realizar seu login, insira seu e-mail no campo correspondente.

🏫 🕼 🗖 🏮 Blip Portal x +								-	ð	×
$\leftarrow$ C $\textcircled{b}$ https://account.blip.ai/login?ReturnUrl=%2Flogout%3Flogoutld%3DCfDJ8HKU	JgjOVjdxP 🖉	A <sup>№</sup> ☆	5	¢	( d)	£≡	œ	8		•
oblip										ſ
Bom dia :)										
Para começar, faça o login na sua conta:										
G Login com Google										
ou										
E-mail * nome.sobrenome@addiante.com.br										
Senha *										
Esqueceu sua senha?										
Cadastre-se grátis Entrar										

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Utilize a senha escolhida por você.

<ul> <li>Attps://account.blip.ai/login?ReturnU/1=%2Flogout%3Flogoutd%3Flogoutd%3DCfD/BHKUg(V)de? </li> <li>A A A A A A A A A A A A A A A A A A A</li></ul>	🗘 🔲 🤤 Blip Portal	× +								D
blip   Bom dia :)   ra começar, faça o login na sua conta:   c login com Google   ou   E-mait *   momes-obrenome@addiante.com.br   Senha*	C 🗅 https://account.blip.ai/login?Retu	urnUrl=%2Flogout%3Flogout	ld%3DCfDJ8HKUgjOVjdxP	<i>₽</i> А <sup>№</sup>	☆) 🖪 ।	s <mark>.</mark> •	¢   Ф	£≡	⊕ %	
Bom dia :) Para começar, faça o login na sua conta: C login com Google OU E-mait * nome.sobrenome@addiante.com.br Senha * 	blip									
Para começar, faça o login na sua conta: C Login com Google ou E-mait * nome.sobrenome@addiante.com.br Senha * 	Bom dia :)									
Cadastre-se grátis Entrar	ara começar, faça o login na sua conta:									
ou E-mait* nome.sobrenome@addiante.com.br Senha* Esqueceu sua senha? Cadastre-se grátis Entrar	G Login com Google									
E-mail * nome.sobrenome@addiante.com.br Senha * Esqueceu sua senha? Cadastre-se grátis Entrar	ou									
Sonha *  Esqueceu sua senha?  Cadastre-se grátis Entrar	E-mail * nome.sobrenome@addiante.com.br									
Esqueceu sua senha? Cadastre-se grátis Entrar	Senha *									
Cadastre-se grátis Entrar		Esqueceu s	sua senha?							
	Cadastre-se grátis	Entrar								

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos

autores, 2024.

c) Após o preenchimento dos campos de e-mail e senha, clique em "Entrar".

🕼 🗖 🧶 Blip Portal X +								-	ð	×
C 🗈 https:// <b>account.blip.ai</b> /login?ReturnUrl=%2Flogout%3Flogoutld%3DCfDJ8HKUg	ŋjOVjdxP	☆	<b>i</b> •	¢	¢	£_≡	¢	~		-
əblip										
Bom dia :)										
Para começar, faça o login na sua conta:										
G Login com Google										
ou E-mail *										
nome.sobrenome@addiante.com.br										
Senha *										
Esqueceu sua senha?										
Cadastre-se grátis Entrar										

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

#### Observações:

 $\checkmark$  No primeiro acesso, será necessário um convite enviado para seu e-mail.

 $\checkmark$  Consulte seu gestor para orientações sobre o processo de cadastro.

M 0	🔲 💙 Blip Desk	+								ð	×
← C	https://addiante.desk.blip.ai	A <sup>N</sup> từ		5	•	Ф   Ф	£≡	Ð	~		4
	Atendimentos					_	_	6			
© \$	Seu status é Invisível Ficar Online								-		
۰ ۵ ۵	Uocê precisa ficar online para atender um novo cliente	<b>Fique online para atender</b> Você está invisível e não consigo te ver (rin	nou!)								

Após logar na plataforma, você deverá visualizar o layout abaixo.

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

		Código:	
<b>A</b> ddiante <sup>»</sup>	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido novembro/2024	em:
	PROCESSOS SDR INBOUND	Revisado novembro/2024	em:
		№ da revisão:	
Tarefa: envio e recebime	nto de mensagens <i>WhatsApp</i>	•	
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Inbound		
Objetivo da tarefa: quali	ficar <i>lead</i> , entender sua demanda e direcioná-la ao ex	xecutivo comercial	
Materiais necessários:	sugestão de script		
Sistemas de gestão: Blip	)		

## 5.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

#### 1 BLIP

Para receber e realizar envio de mensagens *WhatsApp*, você deve estar devidamente logado, conforme o passo anterior e deverá estar com *status* disponível.

Dentro da *Blip*, temos três status do agente:

- ✓ Online: para sinalizar que você está ativo e disponível para receber e enviar mensagens;
- ✓ Em pausa: para quando você está em jornada de trabalho, mas está em horário de almoço ou ausente por um curto período;
- Invisível: para quando você estiver encerrando a jornada de trabalho ou ausente por um longo período.
- a) Para visualizar os status disponíveis, clique sobre o ícone com suas iniciais.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Após isso, abrirá uma janela com os status disponíveis.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos

autores, 2024.

c) Para receber e enviar mensagens, clique em "Online" ou "Ficar Online".



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

- 1.1 RECEBENDO MENSAGENS
- a) Quando uma mensagem chegar, o nome do cliente e o histórico da conversa aparecerão na tela.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Você ainda pode filtrar as mensagens por "Todos" ou "Não lidos", sendo que "Todos" mostra todas as conversas em andamento e "Não lidos" conversas que possuem mensagens não vistas.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Para iniciar o atendimento, clique sobre a mensagem e utilize um texto de apresentação, abaixo uma sugestão:

"Olá (nome do cliente), tudo bem? Fico feliz em poder te atender!

Me chamo (seu nome), e falo diretamente da área de pré-vendas da Addiante " Em que posso te ajudar hoje?"

b) Escreva sua mensagem no quadro indicado e para enviá-la pressione a tecla enter.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 $\checkmark$  Ainda no quadro indicado anteriormente, utilizando o ícone de microfone, você pode

enviar mensagens de áudio.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

- ✓ Para enviar mensagens prontas, clique sobre o ícone ab;
- ✓ Para enviar anexos clique sobre o ícone de clips;
- ✓ Para enviar uma imagem clique sobre o quadro com montanhas;
- ✓ Para adicionar símbolos de emoção clique sobre a carinha sorrindo.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Após apresentação, envie a política de locação para que o cliente esteja ciente. Abaixo, sugerimos um texto padrão:

"Primeiramente vou te enviar a nossa política de locação, pois é preciso seguir os critérios para que nosso time de especialistas consiga entrar em contato e passar projeto e valores.

\*Atenção a nossa política de locação\*

Nossa locação é com prazo mínimo de 24 meses, proporcionando aos nossos clientes a oportunidade de usufruir de veículos zero quilômetro. Além do aluguel, disponibilizamos serviços abrangentes, tais como manutenção preventiva e corretiva, gestão de pneus e acompanhamento de multas.

\*A Addiante, no momento, não está disponibilizando serviços de locação para empresas enquadradas como ME, EIRELLI, EPP, ÓRGÃO PÚBLICO e MEI. Adicionalmente, não realizamos locações para empresas com faturamento inferior a R\$1.000.000,00 de reais por mês, Optante Simples Nacional e aquelas que estão operando há menos de 5 anos\*."

É de extrema importância que, além do envio da política de locação, o SDR

qualifique os pontos e confirmações abaixo:

- ✓ Simples Nacional: confirmar se o cliente é optante por simples nacional, caso seja, descartar;
- ✓ Faturamento: confirmar se o cliente possui faturamento superior a R\$1.000.000,00 milhão, conforme determinar a política de locação;
- Período de contrato: perguntar por quanto tempo o cliente pretende utilizar o(s) ativo(s), levando em consideração a política de locação a qual o prazo mínimo determinado para contrato é de 24 meses;
- ✓ Modelos: quais modelos o cliente tem interesse;
- ✓ Marca: se possui preferência de marca;
- ✓ Quilometragem: perguntar sobre a quilometragem aproximada que o(s) veículo(s) percorrerá(ão) mensalmente;
- Implemento(s): perguntar se o cliente deseja que a cotação seja realizada incluindo ativo e implemento ou se será apenas ativo ou apenas o implemento;
- Expectativa de recebimento dos ativos: perguntar ao cliente qual a expectativa de recebimento do(s) veículo(s);

✓ Demanda: perguntar sobre a utilização dos veículos e até mesmo em qual tipo de solo ele rodará.

#### 2.1 TRANSFERINDO ATENDIMENTO

 a) Para transferir o atendimento a um outro SDR, ou para outra área de atendimento, clique em "Transferir".



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Selecione a opção "Atendente".



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

c) Em atendente, selecione o nome do Addiantado para quem você deseja transferir o atendimento.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

- 🗖 📄 🗂 Carteira 🗙 🥌 (1) Blip Desk m đ https://addiante.desk.blip.ai .... • Atendimentos Informações Histórico × Transferir atendimento do Ticket #2258 Atendente O Fila Selecionar atendente **8** ~ Maísa Dias Cancelar Transferir ticket ab 🕕 🐼 😳 ....
- d) Para confirmar a transferência, clique em "Transferir Ticket" para finalizar este processo.

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

#### 3.1 ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS

a) Para enviar mensagens ativas para clientes que chegam através do MRR (para detalhes vá até a página 41), clique em "Mensagem ativa" ou no ícone de avião de papel.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Será necessário primeiramente adicionar o contato dentro do sistema. Clique em "Adicionar um Novo Contato", preencha os campos "Telefone" e "Nome do contato", conforme os dados recebidos via SalesForce, conforme mostrado na página 42.

	Ô		Carteira	🗙 🐓 (1) Blip Desk	×	+										-	đ	×
÷	С	C	https://addiante.desk.blip.ai/ac	tiveMessage/send			A® 7	☆ )		5	٠	ß	Φ	≨≣	œ	Ŷ	"'e	4
		<	Enviar mensagem at	va														
	1		1 Selecionar contato —		_	2 Escolher modelo								8	Revisa	r conte	eúdo	
	2	(	Selecionar contato existente	Adicionar novo contato					C	ontato	os sele	cionad	dos 0/1	.5	Limpa	r seleç	ão	
				Salvar contato no chatbot botprincipal476	~							ŕ						
				Telefone +55 419999999999														
				Nome do contato Contato		)					para	cione e a envia	r a mer	e 15 c nsager	m ativa	)S B		
0	Ð			Adicion	nar													đã
Ę	3		Cancelar												-	Conti	inuar	*
F	N																	9

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

6	Carteira	× 🤩 (1) Blip Desk	× +						3	ø	×
← C	https://addiante.desk.blip.ai/a	tiveMessage/send	A <sup>s</sup>	☆ 🖪	<b>F</b>	9 G	ιф	£= (	è ≪	•••	4
	< Enviar mensagem at	iva									
<b>€</b> 1 ∕2	1 Selecionar contato —		— 2 Escolher modelo –					3 Re	visar cont	teúdo	
	O Selecionar contato existente	<ul> <li>Adicionar novo contato</li> </ul>			Contatos	seleciona	idos 0/15	5 Li	mpar sele	ção	
		Salvar contato no chatbot botprincipal476	$\sim$			1		-1			
		Telefone           ★         +55         419999999999						15			
		Nome do contato Contato			1	para envi	entre 1 e ar a men:	sagem a	ativa		
(?)		Adiciona	ar								ŠĀ 90
©	Cancelar								Con	tinuar	3
					_	_	_	_			

c) Para adicionar o contato, clique no botão "Adicionar"

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

d) O contato adicionado aparecerá em "Contatos Selecionados". Clique em "Continuar" para ser direcionado a tela para enviá-lo uma mensagem.

1	Ô		Carteira	🗙 🤩 (1) Blip Desk											đ	×
←	С	Ć	https://addiante.desk.blip.ai/ad						s. 4	<u>ې</u>		₹⁄≡	Ð	Ŕ	···@	•
		<	Enviar mensagem at	iva												
¢	<b>9</b> 1		1 Selecionar contato —		_	2 Escolher modelo						- 3	Revisa	r conte	údo	
		C	Selecionar contato existente	Adicionar novo contato				Cor	ntatos s	elecion	ados 1/	15	Limpa	r seleçâ	io	
ŧ				Salvar contato no chatbot botprincipal 476	~			Q	Fal	bio				Remov	er	
				Telefone +55					Tele +5	fone 5 (41) 9	9999999	9999				
				Nome do contato					E-m Nã	o <mark>cad</mark> ast	trado					
(?	Ð			Adicio	nar										(	-
6	3		Constant										-	Conti		P
F	~		Cancerdf				_	_	_	_	_	_	L	Conti	ndar	•

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

e) Escolha uma mensagem modelo desejada na lista disponível, recomendamos que utilize a "mensagem\_pre\_atendimento". Em seguida clique em "Continua" para revisar o conteúdo a ser enviado.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

f) Os números destacados ({1},{2},{3}...) indicam que estes campos podem ser personalizados.

0	https://addiante.desk.bl	ip.ai/activeMessage/send		AN	☆	L 5	•	\$	C)	£_≡	œ	
	< Enviar mensage	m ativa										
-	1 Selecionar contato		2 Escolhe	r modelo						3 Re	visar cor	nteúdo
	Modelo selecionado: n Conteúdo	nensagem_pre_atendimento		PT_B	BR	Pré-vi	sualizar	r conte	údo			
	Olá III meu nome é	[2] podemos falar como a A enchidos obrigatoriamente.	Addiante pode te ajudar?				mensa	gem pr	e atend	dimento	205	
						fala	r como a	a Addia	ante po	de te aj	udar?	
						Oct 15, 20	Fa 024 8:23 PM	alar con	n Atenc	dente		J

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

g) No caso da mensagem pré-atendimento, no campo {1} você irá inserir o nome do cliente e no campo {2} o seu nome. Após preencher, revise o conteúdo e clique em "Enviar" e a mensagem será enviada ao cliente.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 h) Após o envio, aparecerá um pop-up informando que a mensagem ativa foi enviada com sucesso. Quando o cliente clicar em "Falar com Atendente".

m 0	Carteira ×	C1) Blip Desk ×	Ŧ		- ° ×
← C	https://addiante.desk.blip.ai/chat		A* 🟠 🛄	Sa 🖸	¢ 🗇 t 🖨 🗞 …o 🎝
•	Atendimentos	Fabio Westermani			Dados do Contato
¢	0 Clientes aguardando	Bot: botprincipal476 Fila: DIRECT_TRANSFER	Q Z Transferir	Finalizar	Informações Histórico
1	Atender Mensagem ativa			✓ 20.25	Informações Editar
	Todos (2) Não lidos (1)	→ Resposta			Nome:
	O         Fabio Westermani         20:25           S         Falar com Atendente         Novo	Falar com Atendente			Fabio Westermani Id: ba3ff6f3-bf4c-48f4-9e90- e4f34cd29646@tuppel.mcsing.pst
	<ul> <li>#2259 Fila:Transferência direta</li> </ul>	Chatbot botprincipal47	6 encaminhou a conversa para atendir Ticket #2259	mento	
	Contraction         Elenias         20:02           Contraction         Image: Contraction         Novo				Comentários
	#2258 Fila:QueroSerCliente	Escreva uma mensagem			Não há comentários sobre este
?					usuário
ڻ ه		ab 🛛 🗞 😳	ß	Q	Escreva um comentário
FVV					

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

A mensagem do cliente aparecerá automaticamente na caixa de entrada em "Atendimentos" e terá visualização conforme exemplo acima. Ainda na seção "Mensagens Ativas", você pode revisar o histórico de todas as mensagens enviadas.

<b>(</b>	Ô	🖸 🖆 Carteira 🛛 🗙	😍 (1) Blip Desk 🔅	× +					-	o x
	С	https://addiante.desk.blip.ai/activeM			A* 12	s 🔒 🔹	G   Φ	€ ⊕	\$	"@ 🌗
•		Mensagens ativas	Status geral			Última atualiz:	ação 8:24:58 PM -	- 10/15/2024	Atualiz	ar
Ę		Fabio 8:24 PM mensagem_pre_atendime	Acompanhe o status da	as mensagens	enviadas nas últimas	72 horas. <u>Saiba r</u>	nais			
2		Chatbot: botprincipal476 Enviando	Enviando	O	Enviadas	~	Entregues		~	1
			<b>1</b> Mensagens que estão sendo destinatário.	enviadas ao	<b>O</b> Mensagens enviadas com s destinatário.	sucesso ao	O Mensagens er destinatário.	ntregues com s	ucesso ao	
			Lidas	~	Falhas	$\otimes$	Expiradas		(12	
			O Mensagens que foram lidas p destinatário.	pelo	<b>O</b> Mensagens que não foram devido a alguma falha.	enviadas	O Mensagens qu no período de	ue não recebera 24 horas.	am respost	
	Me Voc	nsagem ativa enviada com sucesso! sê enviou uma mensagem para Fabio	×							

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

#### 4.1 FINALIZANDO ATENDIMENTO

 a) Após finalizar todo o processo de qualificação e ter redirecionado todas as informações ao executivo comercial, conforme sugestão de *briefing* mostrado na página 63, finalize o atendimento clicando em "Finalizar".



🕼 🔲 🛱 Carteira ð https://addiante.desk.blip.ai/chat ٠ Informações × Finalizar atendimento do Ticket #2259 Finalizar o atendimento zera as ações do usuário com o bot. Novas interações geram um novo Ticket. 2 Deseja continuar? 6.0 Finalizar ticket Cancelar ab 🛛 🛃 😳

b) Em seguida em "Finalizar *ticket*" para retirar o atendimento da caixa de entrada.

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

		Código:									
<i>A</i> ddiante <sup>»</sup>	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido novembro/2024	em:								
	PROCESSOS SDR INBOUND	Revisado novembro/2024	em:								
		Nº da revisão:									
Tarefa: acessar plataform	na										
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Inbound										
Objetivo da tarefa: logar	na plataforma										
Materiais necessários:	Materiais necessários: N/A										
Sistemas de gestão: Sa	lesForce										

## 6.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

#### 1 LOGIN

Para logar na plataforma, acesse o link <u>https://addiante.my.salesforce.com/</u>, para obter a visualização abaixo.

n 🖓 🛱 💌 Login   Salesforce x +	- o X
← C 🗅 https://addiante.my.salesforce.com	🖉 🖉 🐨 💼 😰 🔝 🔒 🖉 🖓
salesforce	Transforme a forma como você vê a experiência do cliente! Inscreva-se e explore como uma visão 360 graus dos clientes pode transformar a relação com o consumidor e gerar vantagens competitivas no mercado.
Nome do usuário	Ainda, descubra como a Amarante, administradora dos resorts mais premiados do Brasil, personaliza serviços e impulsiona a satisfação e a fidelidade com dados integrados!
Senha Fazer login	Dia 16 de outubro de 2024 às 11:00 AM (GMT -03). INSCREVA-SE AGORA
Z Lembranme	
Esqueceu sua senha?	🔞 Data 🗖
© 2024 Salesforce, Inc. Todos os direitos reservados.	Heroku MuleSoft Sales Service

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

a) Insira o nome de usuário, que é seu e-mail inst	itucional @Addiante.
n 🕅 💼 🗢 Login   Salesforce x +	- @ X
← C 🖞 https://addiante.my.salesforce.com	0 A A 🖞 🗉 🖸 🏫 🕄 🗇 🖨 👻 🗤 🌗
salesforce	Transforme a forma como você vê a experiência do cliente! Inscreva-se e explore como uma visão 360 graus dos clientes pode transformar a relação com o consumidor e gerar vantagens competitivas no mercado.
Nome do usuário 1 nome de usuário salvo nome.sobrenome@addiante.com.br	Ainda, descubra como a Amarante, administradora dos resorts mais premiados do Brasil, personaliza serviços e impulsiona a satisfação e a fidelidade com dados integrados!
Senha	Dia 16 de outubro de 2024 às 11:00 AM (GMT -03).
Fazer login	INSCREVA-SE AGORA
🖉 Lembrar-me	
Esqueceu sua senha?	🔞 Vata M
© 2024 Salesforce, Inc. Todos os direitos reservados.	Heroku MuleSoft Sales Service

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Em seguida, no campo senha, insira a senha padrão encaminhada por seu gestor direto em caso de primeiro acesso e a senha escolhida por você caso já tenha acessado o sistema.

n 🕅 💼 🕒 Login   Salesforce x +	- 0 X
← C	2 A 🔂 🗉 🖪 🚗 G 🗇 🏚 🏵 😘 🌗
salesforce	Transforme a forma como você vê a experiência do cliente! Inscreva-se e explore como uma visão 360 graus dos clientes pode transformar a relação com o consumidor e gerar vantagens competitivas no mercado.
Nome do usuário 1 nome de usuário salvo nome.sobrenome@addiante.com.br	Ainda, descubra como a Amarante, administradora dos resorts mais premiados do Brasil, personaliza serviços e impulsiona a satisfação e a fidelidade com dados integrados!
Senha 1 Fazer login	Dia 16 de outubro de 2024 às 11:00 AM (GMT -03). INSCREVA-SE AGORA
Lembrar-me	
Esqueceu sua senha?	Data Raises
© 2024 Salesforce, Inc. Todos os direitos reservados.	Heroku Service

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

C) Após clicar no botão "Fazer *login*", você será redirecionado para verificação de identidade, conforme exemplo abaixo.

🎢 🕼 🗖 🕨 Verifique sua identidade   Salesfor 🗙 🕂								ð	×
← C 🗄 https:// <b>addiante.my.salesforce.com</b> /_ui/identity/verification/method/TotpVerificationUi/e?vcsrf A ☆		•	ß	ΙФ	£_≡	Ē	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~		-
Attps://addiante.my.salesforce.com/_ui/identity/verification/method/TotpVerificationUi/e2vcsf.   Image: Comparison of the paragram in the par	ε ε <sub>ι</sub>	0	3	ф 	£≊	( <del>B</del> )			

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

d) No campo "Código de verificação", insira o código mostrado no aplicativo *Authenticator* da conta corporativa *Microsoft*.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

	Ô			Verific	que sua	i identi	dade	Salesf	io: ×		+																								ð	×
÷	С	ć	b ⊦		addia	nte.m	y.sale	sforce	.com	<b>n/_</b> u															☆	L	5	•	•	¢	€≣	Ē	ও	3		
																		sal	les	sfc	orc	e														
															Ve	erit	fiqu	Je	su	a i	de	ntio	dac	le												
													Vo ga ve	′ocê arar erifi	está ntir qu car su	tent ue a ua ic	tando i sua i dentio	conta dade.	t <b>uar</b> a est	logir eja s	n no segur	Sales a, ter	force. mos q	. Para que												
													U: pa	lse c ara ;	o apli gerar	icativ r um	vo au n códi	itenti igo de	cado e ver	or en rifica	n seu ação.	u disp	ositiv	/o móv	el											
													N	lom	e de	usu	ário: I	fabio	wes	tern	nani(	@add	liante	.com.b	or											
														26:	1575	5	neuçu																			
																			Veri	ificar	T															

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

e) Em seguida, clique em verificar.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Após logar na plataforma, você deverá visualizar o layout abaixo.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

**Observação**: o acesso ao aplicativo *Authenticator* será realizado com auxílio da equipe de tecnologia da informação (T.I) ou de seu gestor direto. No seu primeiro acesso, o próprio sistema lhe redirecionará para a página de alteração de senha. A nova senha será de sua escolha. Caso haja dificuldades no processo, consulte seu gestor direto ou algum membro da equipe para orientações sobre como proceder.

		Código:
<b>A</b> ddiante <sup>»</sup>	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido em: novembro/2024
	PROCESSOS SDR INBOUND E OUTBOUND	Revisado em: novembro/2024
		№ da revisão:
Tarefa: acessar aba "Lea	ds"	
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Inbound	
<b>Objetivo da tarefa:</b> iden sociais da Addiante	tificar informações de clientes que entraram em cont	tato através do site ou redes
Materiais necessários:	N/A	
Sistemas de gestão: Sa	lesForce	

# 7.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

#### **1 ACESSANDO LEADS**

Os *leads Inbound*, chegam automaticamente através da integração direta com o site oficial da Addiante. Todos os *leads* recebidos, são resultados das campanhas de Marketing.

a) Para acessar a lista, clique em "*Leads*" na aba superior.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Selecione a o ícone de seta para baixo para visualizar as opções.

C
Q. Pesquisar     Wendas     Inicio     Leads     Out_Manfred_InfraSC_09202     Out_Manfred_InfraSC_09202     Out_Manfred_InfraSC_09202
Criar Visualização de inteligência Exibição imprimivel
Atualize essa lista para visualizar os dados mais atuais

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

c) Em seguida, clique sobre "MRR".

n 🕅 🗊 🗢 Out_Manfred_infraSC_092024 L= x +	- 0 X
← C 🗈 https://addiante.lightning.force.com/lightning/o/Lead/list?filterName=00BbL00	0001HSCDUA4 A ☆ 🗉 🛐 💿 🗘 🗇 🎓 🖓 🛶 🌗
Q. Pesquisar       Q. Pesquisar       Vendas     Inicio       Leads     Contas       Contatos     Oportunidades	ialendário v Painéis v Relatórios v Cotações v Painel de atividades Mais v 🖌
Leads       Out_Manfred_InfraSC_092024       72 itens       Q       Pesquisar listas	Criar     Visualização de inteligência     Exibição imprimível       Q. Pesquisar nesta lista     Imit •     C <sup>a</sup> Imit •     <
VISUALIZAÇÕES DE LISTA RECENTES Ana_CarteiraV1_072024 BRAS Ceber Côpia de Out_Manfred_EletromoveisSCRS SC Out_M Meus leads Meus leads MRR	tato     (26)     Em atendimento     (1)     Follow Up     (0)       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction     Indextraction       Indextraction     Indextractin
SC Out_Ana_Vermelho_082024 Out_Manfred_InfraSC_092024 (Lista fixada) LOIAS gilma SC Out_Manfred_Saneamento_082024 Out_Manfred_Terraplanagem_082024	024

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

#### d) Após ser redirecionado, você obterá a seguinte visualização.

6		MRR   Leads   Salesforce	× +						— ó	γ×
← (	З	thttps://addiante.lightning.for	rce.com/lightning/o/Lead/list?filterNa			2) 🖬 😼 🦉	े द क र		<b>⊗</b> ·	ъ 🌗
	Venc	as Início Leads 🗸 Con	Q Pesquisar	ades 🗸	Calendário 🗸 Painéis 🗸	) ∙ Relatórios ❤ Co	tações 🗸 Painel d	le atividade	🕸 🌲 s Mais	6
4 itens •	Leads MRF Classif	cado por Data de criação • Filtrado por N	MRR • Atualizada há poucos segundos		Criar Visualização de	inteligência Aceitar Pesquisar nesta lista	Alterar status	Enviar ema	il de lista	• •
		Nome completo ~	🗸 Empresa 🗸 🗸	Es $\vee$	Email	✓ Status do lead ✓	Data de criaç $\downarrow \lor$	Ali $\vee$	N ~	
1		Elenias	$(M^{*}_{i}, a_{i}, z_{i}) \in (a_{i}, z_{i}) \in (a_{i}, z_{i})$		$\mathbf{G}_{1}=\{1,\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,n_{n-1},\dots,$	Não qualificado	15/10/2024 20:00	MRR	~	•
2		Rita f	The Arthough Anna ang Daga A			Não qualificado	15/10/2024 19:06	MRR	4	•
3		Rita Fell and Autonga anegorio	No. 12 Contracting Contraction		5	Não qualificado	15/10/2024 19:05	MRR	<ul> <li>Image: A start of the start of</li></ul>	V
4		Rita Actual Companya Sana	i men ingentrade		s y held to all h	Não qualificado	15/10/2024 19:04	MRR	4	•
4		₽		_				_	_	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Aqui estão os *leads* que foram gerados e que estão aguardando atendimento.

Selecione o nome do *lead* para abrir as informações detalhadas.

n	5 🗆	MRR   Leads   Salesforce	× +							— ó	y X
÷	C	Chttps://addiante.lightning	.force.com/lightning/o/Lead/l		MRR_Lead		🛛 🗳 🕯	3 D 2		<i>₹</i>	ъ 🎝
2			Q Pesqui	sar				*-	@ ?	\$ <b>A</b>	6
	Venc	as Início Leads 🗸 C	Contas 🗸 Contatos 🗸	Oportunidades	✓ Calendário N	v Painéis 🗸	Relatórios 🗸 Co	tações 🗸 Painel d	e atividades	a Mais	- /
×	Leads MRF				Criar	Visualização de in	teligência Aceitar esquisar nesta lista	Alterar status	Enviar ema	il de lista	<b>V</b>
4 Itens		Nome completo	Empresa	yundos ✓ Es	v Email	~	Status do lead $\checkmark$	Data de criaç ↓ ∨	Ali ~	N ~	
1		Elenias	" " " " Sola Constange		the strategy of		Não qualificado	15/10/2024 20:00	MRR	<b>v</b>	¥
2		Rita f	the active with the				Não qualificado	15/10/2024 19:06	MRR	1	•
3		Rita f $_{0}$ , $\ldots$ , surch $_{0}$ and $r_{0}$ with	En de la Maria de la	1.2.10	5		Não qualificado	15/10/2024 19:05	MRR	<ul> <li>Image: A second s</li></ul>	•
4		Rita Pari anti in manganang ano	i recu age	tagarda.			Não qualificado	15/10/2024 19:04	MRR	1	•
		₿							_	_	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Entre as informações disponíveis incluem o nome da pessoa que solicitou contato, telefone, e-mail, nome da empresa, origem do *lead* e CNPJ. Estas informações são imprescindíveis para que você possa realizar o atendimento.

#### **2 ETAPAS DE ATENDIMENTO**

As etapas de atendimento ficam disponíveis logo abaixo das informações

👘 👘 🔲 🤛 Elenias Oliveira santos   Lead   S	a × +				- 0
C 🗅 https://addiante.lightning.for	e.com/lightning/r/Lead/00QbL000004tY5FUAU/view		🗉 🐴 😐 C	3 🗘 🖓	@ ~ <del>~</del> @
	Q Pesquisar		[	*• • • ?	¢ 🛊 🧯
Vendas Início Leads 🗸 Cont	as 🗸 Contatos 🗸 Oportunidades 🗸 Cale	ndário 🗸 Painéis 🗸 Rel	latórios 🗸 Cotações	✓ Painel de ativi	dades Mais 🔻
Elenias Children to a			Editar	Excluir Clone	ar Converter
Empresa Título	Telefone (2) V Email				
Campos-chave	Editar Orie	ntação para o sucesso	Conventido	V Marcar Status C	omo concluido(a)
Origem do Site - WhatsApp lead	روم Seu	tenha o registro das informaçã lead pode ser não qualificado se	ões relacionadas aos se ele não estiver interessa	eus leads não qualifi ado em seus produtos	cados. ou se ele tiver
Motivo de Descarte 🚯	said por	o da empresa associada ao pros requisitos de ICP (perfil de clie	pect, além de ter sido de inte ideal)	esqualificado de forr	ma automatica
Nome da N/A campanha		Documente lições aprendidas pa Salve detalhes de alcance e infor embre esse lead alimentará nos	ra referência futura. rmações de contato. sso futuro amanhã com o	utros produtos	
					de la de de de de
Detalhes Atividade		\$	Lead.	mos possiveis itens	auplicados deste
Webey Y= To Do List					~

destacadas sobre o cliente.

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.
As etapas de atendimento são:

- Não qualificado: empresa não está dentro dos padrões exigidos ou não procura locação conforme as especificações da Política de Locação criada pelo time Financeiro e por este motivo deve estar nesta etapa;
- ✓ **Novo:** *lead* apto para ser trabalho e qualificado;
- ✓ Tentativa de contato: nesta etapa devem constar cliente que você entrou em contato de alguma forma, porém, ainda não houve retorno;
- ✓ Em atendimento: clientes com quem você está conversando;
- ✓ Follow Up: clientes que já estão qualificados, porém, você aguarda a confirmação de agenda;
- ✓ **Convertido:** cliente qualificado e direcionado para o executivo comercial.

## 2.1 LEAD PRÉ-QUALIFICADO

Um *lead* pré-qualificado, consta automaticamente na etapa "Novo", conforme exemplo abaixo.

n n 🖏	📔 🎢 Feedz   Engajame 🗙 🧔	Alex GRV   Lead   🗙 👢 I	Neoway Search 🛛 🗙 🛛 👗	Thiago Rodrigues 🗙	in Notificações	Link 🗙 🚫 WhatsAp	x   +		ð X
← C (	https://addiante.lightning	.force.com/lightning/r/Lead,	/00QbL000004euPTUA	/view	A 🗘 🚺	u 😼 🙈 🧯	3 口 公	œ %	
Vend	as Início Leads 🗸 C	Q Pesqui	sar Oportunidades 🗸 🗸	Calendário 🗸	Painéis 🗸 Relat	tórios 🗸 Cotaçõe	★ <b>●</b> ▲ s ∨ Painel de	<b>? 🔅 </b>	lais 💌 🌶
Lead Alex		THE FREE-WEITEN	The States of the States of States o	1 - 242 WED I		Edita	r Excluir C	Conv	erter
Empresa REO VERDE EN	APREENDING INTO LITON	Título Gestor de Frota	Telefone (2) ▼ (41) (027-11-0	Email					
	Novo	Tentativa de co	Em atendimento	Follow Up	Nutrindo	Convertido		N	
Campos-chav	/e		Editar	Orientação para o	o sucesso			63	
Nome completo	Alex GRV		1	Chegou a hora de : • Faça um plano	<b>se conectar com o L</b> de conexão? (Email, L	<b>EAD</b> Linkedin, Telefone).			
Empresa	$\otimes \mathbb{C}^{(n+1)} \to \mathbb{C}^{(n+1)} \oplus \mathbb{C}^{(n+1)}$	in ditta.		Tentou contato	por 3 dias utéis e nã	o teve sucesso, avalie a	a desqualificação.		
Telefone	(11) 2127-3425		de la companya de la comp	<ul> <li>Lembre ningue</li> <li>Priorizamos ho</li> </ul>	m gosta de ser incoi rarios menos estress	modado no norario do santes para o cliente m	o almoço (Telefone neio da manha, me	). io da tarde.	
Email			1	<ul> <li>Evite email pad</li> </ul>	rão, conexões verda	deiras, retome os seus	s estudos na fase d	e "Novo", custo	mize.
Nome da campanha 🚯	Ana_CarteiraV1_072024		/						
Detalhes	Atividade					Não encontra Lead.	amos possíveis it	ens duplicado	s deste
4 Webex ∷	To Do List				_	_		_	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

#### 3.1 LEAD NÃO QUALIFICADO

Um *lead* não qualificado, consta automaticamente na etapa "Não qualificado", conforme exemplo abaixo. Sendo o próprio sistema a fazer esse filtro se a empresa está dentro ou não da nossa política.

🥐 🔞 🔲 💌 Elenias Oliveira santos   Lead	si x +			- o >
← C 🗅 https://addiante.lightning.for	rce.com/lightning/r/Lead/00QbL000004tY5FUA	.U/view A <sup>N</sup> 습	) 🗉 🐴 💩 🤇	3 🗇 🖆 🖶 🐨 😘 🤇
Vendas Início Leads V Com	Q Pesquisar tas ∨ Contatos ∨ Oportunidades ∨	Calendário 🗸 Painéis 🗸	Relatórios 🗸 Cotaçõe:	★▼ 🗄 🏔 ? 🌣 🐥 👸 s ∨ Painel de atividades Mais ▼ 🖍
Elenias Citalibre no tos			Editar	r Excluir Clonar Converter
Empresa Título	Telefone (2) ♥ Email	المتحدثين والمتحدثين		
Não qualificado Novo	Tentativa de contato Em atendir	nento Follow Up	Convertido	✓ Marcar Status como concluído(a)
Campos-chave Origem do Site - WhatsApp lead Motivo de Descarte	Edita	<ul> <li>Orientação para o sucesso</li> <li>Mantenha o registro das infor Seu lead pode ser não qualifica saído da empresa associada ao por reguisitos de ICP (perfil d</li> </ul>	mações relacionadas aos s do se ele não estiver interess prospect, além de ter sido c e cliente ideal)	eus leads não qualificados. ado em seus produtos ou se ele tiver desqualificado de forma automatica
Nome da N/A campanha 🚺	/	Documente lições aprendid Salve detalhes de alcance e Lembre esse lead alimentar	as para referência futura. ⊧ informações de contato. rá nosso futuro amanhã com	outros produtos
Detalhes Atividade		₽.	Não encontra Lead.	amos possiveis itens duplicados deste

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

## **3 TRANSFERIR PROPRIEDADE**

Quando um *lead* chega através do MRR, é necessário transferir a propriedade para sua conta.

a) No campo "Propriedade do *Lead*" clique no ícone a direita "Alterar Proprietário" para transferir o *lead* a si mesmo ou a outro atendente.

n o 🛛	Elenias Oliveira s	antos   Lead   Sal 🗙	+							-	ð	×
← C 🌢	https://addiante.	lightning.force.com		/r/Lead/00QbL000		A* 🟠	II 😼 🤇	9 0 D	•	Ś	"e	1
			0	Pesquisar				*• 🖬 4	2?\$	, Ņ	6	î
Vendas	Início Leads	s 🗸 Contas 🗸	Contai	tos 🗸 Oportunio	dades 🗸 Calendário 🗸	Painéis 🗸 Re	elatórios 🗸 Co	stações 🗸 🛛 Painel d	e atividades	Mais	· • ,	1
Elenias								Editar Excluir	Clonar	Conver	ter	
✓ Informações	do lead						•		•		•	
Nome completo	Elenias		1	Proprietário do lead	MRR	(L)	🖨 Mostrar a	penas atividades com p	ercepções		)	ľ
Email		@gmail.com	/	Aceita receber comunicações	*	Alt	erar proprietário Filtros: Dentro o	le 2 meses • Todas as at	vidades • To	odos	章	l
Telefone	31.9		/	Recusa de email			os tipos	Atualizar • Ev	andir tudo	• Evibi	r tudo	
Título 🔘			1	LinkedIn		/		Automicor - LA		Exity.	- Cararo	L
Área de atuação			/	Origem do lead	Site - WhatsApp	/	✓ Futuras e	vencidas				L
Conhece a Marca?			/	Origem Randon		/	Comece envian	Nenhuma atividade a do um email, agendand	mostrar. o uma taref:	a e muit	o mais.	L
Pre Rating API				Status do lead	Não qualificado	/	O Para alte	rar o que é mostrado, ta	nte alterar :	seus filtr	05.	
✓ Informações Empresa	sobre a empresa		,	Setor <b>O</b>	Rodoviário/Logística	/		Mostrar todas as ati	vidades			

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 b) Após clicar em "Alterar proprietário", na caixa "Pesquisar Usuários" digite o nome do Addiantado para o qual você deseja transferir o *lead*.

🏫 🕼 🔲 🗢 Elenias Oliveira santos   Lead   Sal	× +	- 0 X
← C	com/lightning/r/Lead/00QbL000004tY5FUAU/view A 🏠 🗵 🞼	o 3 0 tr 🕆 🖶 🗞 …o 🥠
	Q Pesquisar	× 🖈 🖬 🗠 ? 🌣 🛎 🐻
Vendas Início Leads 🗸 Con	Alterar proprietário do Lead	tações 🗸 Painel de atividades Mais 🔻 🖋
Elenias		Editar Excluir Clonar Converter
✓ Informações do lead	* Selecionar novo proprietário	
Nome completo Elenias	Q Pesquisar Usuários Q	apenas atividades com percepções
Email 3@gmail.c		de 2 meses • Todas as atividades • Todos os
Telefone 31.9	Enviar email de notificação	Atualizar • Expandir tudo • Exibir tudo
Titulo O Área de atuação	O novo proprietário também será proprietário desses registros relacionados a Elenias Oliveira santos que pertencem aMRR.	e vencidas
Conhece a Marca?		Nenhuma atividade a mostrar. ndo um email, agendando uma tarefa e muito mais.
Pre Rating API	<ul> <li>Atividades abertas</li> </ul>	erar o que é mostrado, tente alterar seus filtros.
✓ Informações sobre a empresa	Cancelar Alterar proprietário	Mostrar todas as atividades
Empresa		
CNPJ (Colar)	Setor do Amosendario	
✓ Webex ≦ To Do List		

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

C) Após selecionar o Addiantado para o qual deseja transferir o *lead*, flegue a opção "Enviar email de notificação" para que o usuário receba um aviso de que recebeu um novo *lead* e clique em "Alterar Proprietário".



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

		Código:
<b>A</b> ddiante <sup>»</sup>	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido em: novembro/2024
	PROCESSOS SDR INBOUND E OUTBOUND	Revisado em: novembro/2024
		Nº da revisão:
Tarefa: registrar uma cha	mada e agendar tarefas	
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Outbound e Inbound	
<b>Objetivo da tarefa:</b> tabu áreas	lação as atividades executadas em sistema e solicit	ação de atividade de outras
Materiais necessários: 1	N/A	
Sistemas de gestão: Sa	lesForce	

# 8.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

# **1** REGISTRAR UMA CHAMADA

Esta opção, serve para tabular informações gerais que são geradas e coletadas durante um atendimento, sendo elas:

## 1.1 CHAMADA SDR

- ✓ Ligação: utilizado para detalhar informações sobre uma chamada;
- ✓ Enviar apresentação: utilizada para registrar o envio de uma apresentação;
- ✓ Cobrança de retorno (não atendido): utilizado para registrar a cobrança de retorno por parte

de um executivo a um cliente;

- ✓ Enviar LinkedIn: registrar o envio de mensagem a um *lead*;
- ✓ Enviar WhatsApp: registrar o envio de mensagem a um *lead*;
- ✓ Follow Up: retornar em um lead para mais uma tentativa de contato;
- ✓ Follow Down: retornar em um *lead* para a última tentativa de contato;
- ✓ Oportunidade Futura: quando identificado que futuramente poderá haver negociação;
- ✓ Propor Agenda: quando é proposta uma agenda;
- ✓ Reunião Agendada: registrar que uma reunião foi agendada;
- ✓ Re-Teste (Em Atendimento): registrar que entrou em contato com um *lead* que está em atendimento pelo executivo comercial;

- ✓ Re-Teste (Não atendido): registrar que entrou em contato com um *lead* que ainda não foi atendido pelo executivo comercial;
- ✓ Re-Teste (Não atende): registrar que entrou em contato com um *lead* mas que não houve sucesso no contato.
- a) Para registrar uma tarefa, clique no ícone de telefone sinalizado.

	× Veoway ×	📉 Compar 🗙	In Notifica X S WhatsA X	Cha-cha	
C 🗈 https://addiante.lightning.fc	rce.com/lightning/r/L	.ead/00QbL0000		A* 🏠	💶 🛐 💿 ¢ i 🛛 🕼 🗠 🦏
	Q Pe	esquisar			*• 🖬 🏩 ? 🌣 🐥 🕻
Vendas Início Leads 🗸 Co	ntas 🗸 Contatos	✓ Oportunio	dades 🗸 Calendário 🗸 F	Painéis 🗸 R	Relatórios 🗸 Cotações 🗸 Mais 🔻
Lead XXX XXX					Editar Excluir Clonar Converter
ome da					
mpanha 🚯					
					📃 👝 Não operantromas nassívois itons dunlisodas dost
<b>Detalhes</b> Atividade ✓ Informações do lead					Não encontramos possíveis itens duplicados dest
Detalhes Atividade V Informações do lead Nome completo XXX XXX	₽ Pi le	roprietário do ead	💆 Fábio Westermani	£	Não encontramos possíveis itens duplicados dest Lead.
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email	Pi le A cc	roprietário do ad ceita receber omunicações	👼 Fábio. Westermani	£	Não encontramos possíveis itens duplicados dest Lead.
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Telefone	Pi le cc Ro	roprietário do ad ceita receber omunicações ecusa de email	🐱 Fábio.Westermani	Ŷ	<ul> <li>Não encontramos possíveis itens duplicados dest Lead.</li> <li>Image: Image: Image:</li></ul>
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Telefone       Título		roprietário do ad ceita receber omunicações ecusa de email inkedIn	⊠ Fábio.Westermani ✓	£	<ul> <li>Não encontramos possíveis itens duplicados dest Lead.</li> <li>Image: Image: Image:</li></ul>
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Telefone       Título       Área de atuação		roprietário do ad ceita receber omunicações ecusa de email inkedin trigem do lead	<ul> <li>Fábio.Westermani</li> <li>Outbound</li> </ul>	£	<ul> <li>Não encontramos possíveis itens duplicados dest Lead.</li> <li>Image: Image: Image:</li></ul>
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Telefone       Título       Órea de atuação       Conhece a       Marca?	Piee le R R I I I I I I I I I I I I I I I I I	roprietário do ad ceita receber omunicações eccusa de email inkedin rrigem do lead rrigem Randon	<ul> <li>Fábio Westermani</li> <li>Outbound</li> </ul>	£	<ul> <li>Não encontramos possíveis itens duplicados dest Lead.</li> <li>Image: Image: Image:</li></ul>

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Em seguida, após abertura da aba no canto inferior direito, clique em "Chamada", abaixo de \*assunto.

C 🗇 https://addiante.lightning.fo	orce.com/lightning/r/Lead/00Qb	L000004eHG1UAM/view	A 🏠 🕒 🍕	9 43 CD 45 6	) 🚳 嘴
l	Q Pesquisar			★• 🖿 🏟 ?	\$ 🖡 🌔
Vendas Início Leads V Co	ntas 🗸 Contatos 🗸 Opc	ortunidades 🗸 Calendário 🗸	Painéis V Relatórios V	Cotações 🗸 Mais 🔻	_ ** ×
me da npanha 🕦			*Assunto Chamada		٩
	all and show that		Comentários		
✓ Informações do lead			Dica: digite Controle + p	ponto final para inserir texto rápido.	
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX	Proprietário d lead	lo 🧑 Fábio Westermani	Dica: digite Controle + p	ponto final para inserir texto rápido. Relativo a	
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       imail	Proprietário d lead Aceita recebe comunicaçõe	lo 💍 Fábio Westermani	Nome	Relativo a	Ativos Q
Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       imail       elefone	Proprietário d lead Aceita recebe comunicaçõe Recusa de em	lo <u>S</u> <u>Fábio Westermani</u> rs <u>v</u> hail	Nome	Relativo a	Ativos Q
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Filefone       Título	Proprietário d lead Aceita recebe comunicaçõe Recusa de em Linkedin	lo <u>&amp; Fábio Westermani</u> rr s nall	Dica: digite Controle + p	Relativo a	Ativos Q
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Telefone       Título       Area de atuação	Proprietário d lead Aceita recebe comunicaçõe Recusa de em Linkedin Origem do le	lo 💍 <u>Fábio Westermani</u> rf 🖌 🖌	Dica: digite Controle + p	Relativo a	Ativos Q
Detalhes     Atividade       Informações do lead     Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email     Informações       Telefone     Informações       Título     Area de atuação       Conhece a     Marca?	Proprietário d lead Aceita recebe comunicaçõe Recusa de em Linkedin Origem do le. Origem Rand	lo <mark>∑ Fábio Westermani</mark> r	Dica: digite Controle + p	Relativo a	Ativos Q Salvar

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

c) Após selecionar o motivo no assunto, insira comentários para registrar detalhes sobre o atendimento.

C. A https://addiante.lightping.fr	orce com/lightning			AN 52					NR -
	orce.com/lightning	/1/Lead/00QDL000	outer to Amprica	~ ~ <mark> </mark>	- <b>0</b> -	1000	чр <i>и</i> -	E	
	Q	Pesquisar				* -		? \$	<b>A</b> (
Mandan IVI III I		~				~			
Vendas Inicio Leads V Co	ontas 🗸 Contat	os 🗸 Oportuni	dades V Calendario V	Paineis V Relatorio	os 🗸 Cot	açoes 🗸	Mais 🔻		
				Ligação				S-	_ *
ome da			negotie tado.	* Assunto					
mpanha 🕦			/	Ligação					Q
マンロレーション マーマン・シート		A MARINA	والاعلاب السروا السروا الجر	Comentários					
Detallar Atividada				Dica: digite Cont	trole + ponto t	final para in	serir texto ra	ápido.	
Detalhes Atividade				Dica: digite Cont	trole + ponto t	final para in	serir texto ra	ápido.	
Detalhes Atividade				Dica: digite Cont	trole + ponto 1	final para in	serir texto ra	ápido.	
Detalhes Atividade ✓ Informações do lead				Dica: digite Cont	trole + ponto 1	final para in	serir texto ra	ápido.	
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX	,	Proprietário do	🗟 Fábio Westermani	Dica: digite Cont	trole + ponto !	final para in	serir texto ra elativo a	ápido.	
Detalhes     Atividade       V     Informações do lead       Nome completo     XXX XXX		Proprietário do lead	o Fábio Westermani	Dica: digite Cont	trole + ponto t	final para in	serir texto ra elativo a 💭 😽 Pes	ápido. Iquisar Ativo:	s Q
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações	o Fábio Westermani	Dica: digite Cont	trole + ponto f	final para in	serir texto ra elativo a 💭 👻 Pes	ápido. .quisar Ativo:	s Q
Detalhes     Atividade       Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Telefone		Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email	č Fábio Westermani ✓	Dica: digite Cont Nome	trole + ponto t	final para in	serir texto ra elativo a Pes	ápido. Iquisar Ativo:	s Q
Detalhes     Atividade       Informações do lead     Nome completo       XXX XXX       Email       Telefone       Titulo	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn	<ul> <li>Fábio Westermani</li> </ul>	Dica: digite Cont Nome	trole + ponto !	final para in	serir texto ra elativo a 	ápido. .quisar Ativo:	s Q
Detalhes     Atividade       Informações do lead     Nome completo       XXX XXX       Email       Telefone       Titulo       Area de atuação	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn Origem do lead	<ul> <li>Fábio Westermani</li> <li>Outbound</li> </ul>	Dica: digite Cont Nome	trole + ponto f	final para in	serir texto ra elativo a ■ ♥ Pes	ápido. Iguisar Ativos	s Q
Detalhes     Atividade       Informações do lead     Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email     Informações       Telefone     Informações       Trulo     Conhece a       Marca2     Informações		Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email Linkedin Origem do lead Origem Randon	Fábio Westermani	Nome	trole + ponto !	final para in	serir texto ra elativo a ■ ▼ Pes	ápido. .quisar Ativos	s Q

Em seguida, clique no botão "Salvar".

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

# 2 MOTIVOS DE DESCARTE SDR

**1.2 ATENDIMENTO** 

✓ Sem Interesse em Conhecer: *lead* não se interessa em conhecer a marca Addiante;

✓ Sem Retorno/Sem Contato: quando não houve sucesso na tentativa de contato;

- ✓ Demora no Follow: houve sucesso no contato, mas lead não retornou;
- ✓ Engano: quando o contato localizado não pertence a empresa em questão;
- ✓ Fornecedor: empresas que entraram em contato para demonstrar interesse em se tornarem fornecedores da Addiante;
- ✓ Interesse em outra área: empresas que entraram em contato em busca de colaborador de outra área;
- ✓ Oportunidade Futura: quando identificado que futuramente poderá haver negociação;
- ✓ **Relacionamento Ativo:** cliente em atendimento por parte dos executivos comerciais;
- Sem Contato com o Decisor: não houve contato com a pessoa responsável por negociar dentro da empresa;
- 2.2 ESCOPO
- Ativos Fora do Perfil: busca locação de ativos que a Addiante não loca, como por exemplo, veículos leves;
- ✓ **Prazo/Spot:** cliente possui interesse na locação inferior ao período de 24 meses;
- ✓ Perfil: CNPJs que sejam referentes a órgãos públicos, economias mistas, paraestatais, sindicatos, cooperativa de transportadores e com concentração de faturamento em órgãos públicos ou estatais em sua base de clientes;
- ✓ Baixada ou Inapta: empresa com CNPJ desativado ou fora da política de crédito para locação;
- ✓ Cnae: utilizar para empresas que possuem CNAE empresas de coleta de lixo e garimpos;
- ✓ CNPJ Inexistente: não há cadastro para o número informado;
- ✓ Pré-Rating: classificação de crédito prévia D;

**Observação:** a Addiante optou por, neste momento, não realizar cotações para clientes com *rating* prévio D, porém, está sujeito a alteração.

- ✓ Faturamento: cliente fatura valor inferior a R\$1.000.000,00;
- ✓ Ligação com Concorrente: possui ligação ou pertence ao grupo de um concorrente direto;
- ✓ Natureza Jurídica: não qualificado por ser pessoa física, MEI, EPP, ME, EIRELI ou órgão público.
- ✓ Simples Nacional: CNPJ atua no modelo de simples nacional;
- ✓ Tempo de Empresa: possui tempo de atuação inferior a 5 anos;
- Cliente Ativo: possui contrato ativo com a Addiante;
- 3.2 DEMANDA

- Compra Recente: cliente comprou recentemente e por este motivo não possui interesse em negociação;
- ✓ Contrato com Concorrente: possui contrato ativo com o concorrente e não tem interesse na Addiante;
- ✓ Frota Atual Suficiente: não tem demanda para expandir a frota;
- ✓ Interesse em Compra: não possui interesse em locação;
- ✓ Locação Recente: contrato recém assinado com concorrente;
- ✓ Usa Transportadoras: não possui frota própria e nem terceirizada, os transportes são feitos por transportadora;
- 4.2 ERROS
- ✓ **Duplicado:** *lead* cadastrado duas vezes ou mais;
- ✓ **Teste:** testes em geral;
- a) Para selecionar o motivo de descarte, role até o final da página e no campo "Motivo de descarte", clique no ícone de lápis para editar o *lead*.

Editar       Excluir       Clonar       Converter         V Informações do sistema       Informações do sistema       Modificado pela ditima vez por 20:37       Modifi	Editar Excluir Clonar Converter     Linformações do sistema     Criado por   Marcus Genari, 07/10/2024 09:57     Modificado pela   utima vez por   20:37     Não Usar V1   Out, Manfred_EletromoveisSCR5_10202   4     Descarte   Automático?        Descarte   Automático?     Demanda_K     0,0%     Histórico do lead (1)	Vendas	Início Leads 🗸 Co	ntas 🗸 Conta	tos 🗸 Oportunid	ades 🗸 Cale	ndário 🗸 Painéis	s ∨ Rel	atórios 🗸	Cotações	✓ Mais	•	1	_
✓ Informações do sistema         Criado por	✓ Informações do sistema       Criado por          Marcus Genari, 07/10/2024 09:57         Modificado pela         ditima vez por         20:37            Nao Usar V1          Out_Manfred_EletromoveisSCR5_10202         4         Descarte         Automático         Perfil_K         0,0%         Demanda_K         0,0%            Histórico do lead (1)		ĸ		3					Editar	Excluir	Clonar	Conver	ter
Criado por     Marcus Genari, 07/10/2024 09:57     Modificado pela ultima vez por     S Fabio Westermani, 15/10/2024 20:37       Vao Usar V1     Out_Manfred_EletromoveisSCRS_10202 4     Motivo de Descarte     Image: Comparison of the compariso	Criado por          Marcus Genari, 07/10/2024 09:57           Modificado pela utima vez por 20:37           Modificado pela 20:37           Modificado pela 20:37          Vao Usar V1          Out_Manfred_EletromoveisSCRS_10202 4           Motivo de Descarte Automático?           Motivo de Descarte           Descarte             Histórico do lead (1)           Histórico do lead (1)           Descarte           Descarte	<ul> <li>Informações</li> </ul>	do sistema											
Nao Usar V1     Out_Manfred_EletromoveisSCRS_10202     Motivo de Descarte     Image: Constraint of the constrain	Nao User V1 Out_Manfred_EletromoveisSCRS_10202 4 Descarte Descarte Automático?	Iriado por	8 Marcus Genari, 07/1	0/2024 09:57	Modificado pela última vez por	5 Fábio Wes 20:37	termani, 15/10/2024	4						
Mensagem Des- rarte Automático?     Descarte Automático?       verfil_K     0,0%	Mensagem Des- arte Automático?  Perfil_K 0,0%  Demanda_K 0,0%  Histórico do lead (1)	Não Usar V1	Out_Manfred_Eletromove 4	eisSCRS_10202	Motivo de Descarte	0								
Perfil_K         0,0%         Demanda_K         0,0%	Histórico do lead (1)	Mensagem Des- carte Automático			Descarte Automático?									
	Histórico do lead (1)	Perfil_K	0,0%		Demanda_K	0,0%								
	Histórico do lead (1)							_						

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Selecione o motivo que melhor se enquadra com o porquê de o *lead* não se qualificar e em seguida clique em "Salvar".

	C	χ Pesquisar					*-	♠ ?	¢ .	(
Vendas	Início Leads V Contas V Conta	itos 🗸 Oportunio	dades 🗸 Calendário 🗸 Painéis 🥆	<ul> <li>Relatóri</li> </ul>	os 🗸	Cotações	✓ Mais	•		0
Lead XXX XXX						Editar	Excluir	Clonar	Conve	rter
✓ Informações	do sistema			16						
Criado por	8 Marcus Genari, 07/10/2024 09:57	Modificado pela última vez por	📩 Fábio Westermani, 15/10/2024 20:37							
Não Usar V1	Out_Manfred_EletromoveisSCRS_1020 24	Motivo de ( Descarte	Atendimento   Sem Interesse e Exibir todas as dependências							
Mensagem Des- carte Automático		Descarte Automático?								
Mensagem Des- carte Automático Perfil_K	0,0% Esse campo é calculado após o salvamento	Descarte Automático? Demanda_K	0,0% Esse campo é calculado após o salvamento							

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

# 2 REGISTRO DE TAREFA OUTRAS ÁREAS

Os motivos abaixo, não deverão ser utilizados pelos SDRs.

- 1.2 ADMINISTRADOR DO SISTEMA
- ✓ **Bug:** erros por problemas sistêmicos e integração;
- ✓ Limpeza: processo futuro para designar variáveis quando o SalesForce estiver muito congestionado.
- 2.2 CRÉDITO
- ✓ Crédito: negociação recusada após análise documental da empresa;

#### **3 REGISTRAR TAREFA PARA OUTRAS ÁREAS**

Os motivos abaixo, serão utilizados para solicitar uma ação a outra área.

- **1.3 ADMINISTRADOR DO SISTEMA**
- Incluir na campanha: sinalizar o administrador do sistema a necessidade de inclusão de *lead* em uma campanha.
- 2.3 EXECUTIVOS COMERCIAIS
- ✓ Ligação: sinalizar ao executivo comercial a necessidade de realizar uma chamada;
- ✓ Enviar apresentação: sinalizar ao executivo comercial a necessidade do envio de uma apresentação;

✓ Enviar WhatsApp: sinalizar ao executivo comercial a necessidade do envio de mensagem a um lead.

3.3 CRÉDITO

✓ **Revalidar** *Rating*: sinalizar para o setor de crédito a necessidade de revalidar *rating* 

(verificar com a gestão).

a) Para agendar uma tarefa para um usuário, clique no ícone verde, que significa "Nova tarefa", conforme sinalizado abaixo.

C 🗇 https://addiante.lightning.fc	orce.com/lightning	/r/Lead/00QbL000	004eHG1UAM/view	A" \$7	ା 🖬 🚰 😳 ଓ ମା ମ୍ୟ 🖓 🖓
3	Q	Pesquisar			*• 🖬 🚓 ? 🌣 🐥 🌘
Vendas Início Leads 🗸 Co	ntas 🗸 Contat	os 🗸 Oportunio	dades 🗸 Calendário 🗸	Painéis 🗸 R	Relatórios 🗸 Cotações 🗸 Mais 🔻
Lead XXX XXX					Editar Excluir Clonar Converter
ome da			J.		
					Lead.
✓ Informações do lead Nome completo XXX XXX	1	Proprietário do lead	S Fábio Westermani	Ŷ	Lead.
✓ Informações do lead Nome completo XXX XXX Email	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações	🐱 Fábio Westermani	ź	Lead.
✓ Informações do lead Nome completo XXX XXX Email Telefone	1	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email	Ğ Fâbio.Westermani ✓	£	
✓ Informações do lead Nome completo XXX XXX Email Telefone Titulo ●		Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn	Ğ Fábio.Westermani ✓	£	Lead.      Lead.      Vertical and the set of the
✓ Informações do lead Nome completo XXX XXX Email Telefone Titulo ● Área de atuação	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn Origem do lead	<ul> <li>Fábio Westermani</li> <li>Outbound</li> </ul>	£ /	Lead.
✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email	/ / / /	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn Origem do lead Origem Randon	<ul> <li>Fábio Westermani</li> <li>Outbound</li> </ul>	£     	Lead.   Image: Constraint of the second s

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Em seguida, selecione o assunto da tarefa e no campo subtipo de tarefa, selecione "Tarefa".

🎊 🕼 🗖 🎼 Feedz   🗙 🤛 XXX XXX 🗴 📜 Ne	eoway 🗙 🔀 Comp	oar $ imes$   in Notifica $ imes$   🕓 Whats/	$\times$   🔟 Cha-che x   🖮 RELATÓ x   🔅	Meu po ×   + − ∂ ×
← C	ghtning/r/Lead/00Q	bL000004eHG1UAM/view	A 🕁 🖪 🛐 🗿 🤇	3   🗘 🖆 🐨 🖓 🖓
Vandas Inizio Leade X Contas X	Q Pesquisar	portunidades X Calendário X	Paináis y Belatórios y Cotações	*• 🗄 🚓 ? 🌣 🐥 🐻
Lead XXX XXX			Yanteis ♥ Telatonos ♥ Cotações	- ** ×
Nome da campanha 🚺		de la constance da	*Assunto Ligação Q	Subtipo de Tarefa Tarefa
<b>Detalhes</b> Atividade ✓ Informações do lead			Ligação Enviar Apresentação Cobrança de Retorno (N	Atribuido a     Fábio Westermani      X
Nome completo XXX XXX	Proprietário lead	do 🔂 Fábio Westermani	Enviar LinkedIn	Relativo a
Email	Aceita recel comunicaçã	ber 🖌	Enviar WhatsApp	🗐 👻 Pesquisar Ativos 🔍
Telefone	Recusa de e	email	Follow Up	
Título 🚺	🖋 LinkedIn		Follow Down	
Área de atuação	I Origem do	lead Outbound	·	-
Conhece a Marca?	🖋 Origem Ran	ndon		Salvar
	Status do le	ad Novo		
┿ Webex ¥ To Do List				

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

	C	۲ Pesquisar						*	∎ @ ? ⊅	. 🔺 🤇
Vendas Início Leads V Con	itas 🗸 Conta	tos 🗸 Oportunio	lades 🗸 Calendário 🗸 Pai	inéis ∨ ¥≣ Liga	Relatório ação	os 🗸	Cotações	~	Mais 🔻	_ x <sup>2</sup>
a XXX XXX				*Assunt	:0			Sub	tipo de Tarefa	
npanha 🚺			/	Ligaç	ão		Q	Ta	arefa	•
2111 - 21V - XOURSAN 24	111-211-22			Data de	vencime	ento		* Ati	ribuído a	
etalhes Atividade							苗		Fábio Westermani	×
<ul> <li>Informações do lead</li> </ul>					n:	ovembro	•	202	24 🛊	
Nome completo XXX XXX	/	Proprietário do lead	👼 Fábio Westermani	27	28	29 30	31	1	2	
imail	/	Aceita receber comunicações	~	3	4	5 6	7	8	9 esquisar Ativos	s Q
indu	1	Recusa de email		10	(11)	12 13	14	15	16	
elefone					$\bigcirc$					
felefone	/	LinkedIn			10	19 20	21	22	23	
felefone Iftulo ①		LinkedIn Origem do lead	Outbound	17	10					
Trelefone Tritulo ① Área de atuação Conhece a Marca?		LinkedIn Origem do lead Origem Randon	Outbound	17	10					Salva

Selecione também a data de vencimento da tarefa.

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Em seguida, procure pelo usuário que deseja atribuir a tarefa no campo "Atribuído a" e clique em salvar.

	Q	Pesquisar			*• 🗄 🚓 1	? 🌣 🌲 🌘
Vendas Início Leads v Con	ntas 🗸 Contat	os 🗸 Oportunio	dades 🗸 Calendário 🗸 F	Painéis ∨ Relatórios ∨ ĭ≣ Ligação	Cotações 🗸 Mais 🔻	_ * >
			negotre tado.	* Assunto	Subtipo de Tarefa	
me da npanha 🕦				Ligação	Q Tarefa	•
2011-2012-X-911/2-X-23		180 11/2/2010		Data de vencimento	* Atribuído a	
				(		
▶ Atividade ✓ Informações do lead				12/11/2024	🗮 🔼 🔻 Pesquis	ar Pessoas Q
Atividade     Informações do lead     Ione completo XXX XXX	,	Proprietário do	🗟 Fábio Westermani	12/11/2024	₩ Pesquis	ar Pessoas Q
Atividade     Atividade     Informações do lead     Nome completo XXX XXX  imail	1	Proprietário do lead Aceita receber comunicações	Fábio Westermani	12/11/2024 Nome ★ XXX XXX	Relativo a	ar Ativos Q
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Imail       Felefone	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email	<ul> <li>Fábio Westermani</li> </ul>	12/11/2024 Nome	Relativo a       X     Resquis	ar Pessoas Q ar Ativos Q
Detalhes     Atividade       ✓ Informações do lead       Nome completo     XXX XXX       Email       Ielefone       Título		Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn	<ul> <li>Fábio. Westermani</li> <li></li></ul>	12/11/2024 Nome	Relativo a	ar Ativos Q
Detalhes Atividade ✓ Informações do lead Nome completo XXX XXX Email Felefone Fitulo ● Área de atuação		Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn Origem do lead	<ul> <li>Fábio.Westermani</li> <li>Outbound</li> </ul>	12/11/2024 Nome R XXX XXX Um lead por tarefa	Relativo a	ar Pessoas Q
Detalhes Atividade ✓ Informações do lead Nome completo XXX XXX Email Telefone Titulo ● Area de atuação Conhece a Marca?	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn Origem do lead Origem Randon	Cutbound	12/11/2024 Nome Trick XXX XXX	Relativo a	ar Pessoas Q ar Ativos Q Salvar

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Após a clicar em salvar, uma mensagem de "Criação concluída: Tarefa (assunto

da tarefa)" será apresentada na te
------------------------------------

	Neoway >	< 🔀 Compar 🗙	in Notifica × S WhatsA	× 🔟 Cha-cha	$\times \mid \stackrel{\bullet}{=} \operatorname{RELATO} \times \mid \stackrel{\circ}{\sim} \operatorname{Meu po} \times \mid + -$
C 🗅 https://addiante.lightning.force	e.com/lightning	g/r/Lead/00QbL000		A* 🔂	🖪 📴 🤤 🤹 💷
<b>1</b>	Q	Pesquisar			★▼ ■ ♠ ? ‡
Vendas Início Leads 🗸 Conta	is 🗸 Contat	tos 🗸 Oportuni	dades 🗸 Calendário 🗸	Painéis 🗸 F	Relatórios 🗸 Cotações 🗸 Mais 🔻
Lead XXX XXX	•	Criação concl	uída: Tarefa " <u>Ligação</u> "		Editar Excluir Clonar Convert
mpanha 🚯					
Detalhes Atividade					Não encontramos possíveis itens duplicados o Lead.
+ mornayees as read					
Nome completo XXX XXX	/	Proprietário do lead	👼 Fábio Westermani	£	▼     IE     ▼     IE     ▼             Mostrar apenas atividades com percepções            ①
Nome completo XXX XXX	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações	<ul> <li>Fábio Westermani</li> </ul>	£	Mostrar apenas atividades com percepções     Filtros: Dentro de 2 meses • Todas as atividades • Todos
Nome completo XXX XXX Email Telefone	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email	<ul> <li>Fábio Westermani</li> <li>Image: State Stat</li></ul>	£	Mostrar apenas atividades com percepções     Filtros: Dentro de 2 meses • Todas as atividades • Todos     os tipos     Atualizar • Evpandir tudo • Evibi
Nome completo XXX XXX Email Telefone Titulo	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn	<ul> <li>Fábio Westermani</li> <li>Image: A state of the state</li></ul>	Ŷ	Mostrar apenas atividades com percepções Filtros: Dentro de 2 meses • Todas as atividades • Todos os tipos Atualizar • Expandir tudo • Exibi
Nome completo XXX XXX Email Telefone Titulo Área de atuação		Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn Origem do lead	<ul> <li>Fábio Westermani</li> <li>Fábio Westermani</li> <li>Outbound</li> </ul>	£	Mostrar apenas atividades com percepções     Mitros: Dentro de 2 meses • Todas as atividades • Todos     os tipos     Atualizar • Expandir tudo • Exibit     ✓ Futuras e vencidas
Nome completo XXX XXX Email Telefone Título • Area de atuação Conhece a Marca?	/	Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email LinkedIn Origem do lead Origem Randon	Cutbound	£     	Mostrar apenas atividades com percepções  Filtros: Dentro de 2 meses • Todas as atividades • Todos os tipos  Atualizar • Expandir tudo • Exibit  Futuras e vencidas  Guida • Cuigação  Você tem uma tarefa futura

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

		Código:	
<b>A</b> ddiante <sup>»</sup>	MANUAL DE INTRUÇÕES DE TRABALHO	Estabelecido novembro/2024	em:
	PROCESSOS SDR INBOUND E OUTBOUND	Revisado novembro/2024	em:
		№ da revisão:	
Tarefa: atendimento do le	ead	1	
Executante: SDR (Sales	Delovepment Representative) Inbound		
Objetivo da tarefa: conv	ersão de <i>lead</i> para conta, transferência de propriedad	de de conta	
Materiais necessários:	sugestão de script		
Sistemas de gestão: Sa	lesForce		

# 9.1 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

# **1** ATENDIMENTO DE LEADS

1.1 LEAD PRÉ-QUALIFICADO

Conforme já descrito anteriormente, os *leads* pré-qualificados automaticamente, ficam na etapa "Novo", conforme exemplo abaixo.

n 🖓 🖗	📔 🎢 Feedz   Engajame 🗙 🐤	Alex GRV   Lead   🗙 👃 I	Neoway Search 🛛 🗙 🛛 🔼	Thiago Rodrigues 🗲	🛛 📊 Notificações   Li	n 🗙 😡 Whats	App ×	+	- c	s ک
← C	ttps://addiante.lightning.fe	orce.com/lightning/r/Lead,	00QbL000004euPTUA		A 🏠 🚺	s 🔒	С I	€ @	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	
Vend	<b>as</b> Início Leads 🗸 Co	Q Pesqui	sar Oportunidades 🗸 🗸	Calendário 🗸	Painéis 🗸 Relatór	ios 🗸 Cotaçõ	ites ∨ Painel	🕼 ? I de atividade	<b>à â</b> ( Is Mais	<b>6</b> • /
Lead Alex	unt"					Edi	tar Excluir	Clonar	Converte	er 📄
Empresa RIO VERDE en	(PHERMINAL NTOX L'IDA	Título Gestor de Frota	Telefone (2) ▼ (41) 0127-11.15	Email						
	Vovo	Tentativa de co	Em atendimento	Follow Up	Nutrindo	Convertido		N		
Campos-cha	ve		Editar	Orientação para	o sucesso			43		
Nome completo	Alex GRV		1	Chegou a hora de • Faça um plano	<b>se conectar com o LE</b> de conexão? (Email, Lir	<b>AD</b> ikedin, Telefone).				
Empresa	00-43 . QANATADMATA	e LA LA	/	Tentou contato	por 3 dias utéis e não	teve sucesso, avali	e a desqualificaçã	0.		
Telefone	(11) 2325-3455			<ul> <li>Lembre ningue</li> <li>Priorizamos ho</li> </ul>	rarios menos estressar	ntes para o cliente	meio da manha,	one). meio da taro	de.	
Email			1	<ul> <li>Evite email pad</li> </ul>	lrão, conexões verdade	eiras, retome os se	eus estudos na fa	se de "Novo'	, customize	e.
Nome da campanha 🚯	Ana_CarteiraV1_072024		/							
Detalhes	Atividade					Não encon Lead.	tramos possíve	is itens dup	licados de	este
4 Webex ¥	To Do List									

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 a) Caso o cliente não tenha entrado em contato via *Blip*, faça o contato ativo pelo *Blip* ou por telefone. Este passo, você aprendeu na tarefa "Envio de mensagens" e em "Chamadas ativas" que constam nas páginas e respectivamente.

✓ Para avançar uma fase, clique no botão "Marcar status como concluído".

🧌 🔞 🗖 📝 Feedz   Engajame: 🗙	Alex GRV   Lead   ×	Neoway Search X	💦 Thiago Rodrigue	× in Notific	ações   Lini 🗙 🛛 🕵	WhatsApp	×	+	- (	₅ ×
← C	ng.force.com/lightning/r/Li	ead/00QbL000004euPTU	AY/view	A <sup>®</sup> ☆	🗈 🗳	🔒 🕄	l (D 1	<u>^</u> ⊕	~	···ə 🥠
<b>.</b>	Q Pe	squisar						₿ ? ¤	\$ <b>1</b>	6
Vendas Início Leads V	Contas 🗸 Contatos	Oportunidades      V	Calendário 🗸	Painéis 🗸	Relatórios 🗸	Cotações	Painel o	le atividade	es Mais	× /
Lead Alex 4527	<b>O</b> /	Alteração de Status be	m-sucedida.		×	Editar	Excluir	Clonar	Converte	97
Empresa IKID INA DA EMPROPERDIA STATISTI DI SA	Título Gestor de Frota	Telefone (2) 💌	Email							
Novo	Tentativa de co	Em atendimento	Follow Up	Nutrindo	Convertide	,	✓ Marcar S	tatus como	concluído(	a)
Campos-chave		Edita	r Orientação pa	ra o sucesso						-1
Nome Alex completo		1	• Leia antes s	<b>que aqui estão já</b> obre a empresa;	passaram pelo n	osso crivo de	e ICP, ou seja,	podemos	atender.	
$\label{eq:empresa} Empresa \qquad Re^{n}_{\mathcal{O}} \otimes_{\mathcal{O}} Tr^{n}_{\mathcal{O}} \otimes_{\mathcal{O}} \otimes_{$	105 £350A	1	Procure no	inkedin um pouco	o mais sobre a histo	oria da pesso	a;			
Email		1	<ul> <li>Pense semp</li> </ul>	re qual nossa mell	hor solução;					- 1
Telefone		/	<ul> <li>Venda é cor</li> <li>Registre tud</li> </ul>	isequencia deste p o	primeiro contato;					
Nome da Ana_CarteiraV1_072024 campanha ()		/	ing pore tae							1
Detalhes Atividade					Rão Lead	encontram I.	os possíveis	itens dup	licados de	este
			_	_	_	_	_	_	_	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Após conseguir entrar em contato com o cliente, seja por *WhatsApp* ou chamada via telefone, avance o *lead* para a fase "Tentativa de Contato".

n 🕞 👘 Feedz   Engajam	🛛 🗙 🜔 Alex GRV   Lead   🗙 👅 Neoway Searc	ch 🗙 🔀 Thiago Rodrigue	s 🗙 🛛 in Notificações   Linl 🗙	WhatsApp ×	+ - 0
C 🖒 https://addiante.	lightning.force.com/lightning/r/Lead/00QbL0000	004euPTUAY/view	A & 🖸 🔲	🐴 🚕 ଓ 🗅	ርቱ 🕀 🛞
<u>e</u>	Q Pesquisar			* -	1@?‡‡ 👼
Vendas Início Leads	Contas 🗸 Contatos 🗸 Oportunio	dades 🗸 Calendário 🗸	Painéis 🗸 Relatórios	🗸 Cotações 🗸 Pair	nel de atividades 🛛 Mais 🔻
Lead Alex	✓ Alteração de S	Status bem-sucedida.	×	Editar Excluir	Clonar Converter
Empresa e na station instruction (na 1995) e 199	Título Telefone (2)	) ♥ Email 2125			
$\sim$ $>$	Tentativa de co     Em atendime	ento Follow Up	Nutrindo Conv	rertido 🗸 Marc	ar Status como concluído(a)
Campos-chave		Editar Orientação pa	ara o sucesso		
Nome Alex in a		<ul> <li>Chegou a hora</li> <li>Faça um pla</li> </ul>	de se conectar com o LEAD ano de conexão? (Email, Linkedir	n, Telefone).	
Empresa state of the state of t	ACT ACT AND A	<ul> <li>Tentou cont</li> <li>Lembro pin</li> </ul>	tato por 3 dias utéis e não teve :	sucesso, avalie a desqualifica	ação.
Telefone (44) (\$507-\$105		Priorizamos	s horarios menos estressantes p	para o cliente meio da mani	ha, meio da tarde.
Email		<ul> <li>Evite email</li> </ul>	padrão, conexões verdadeiras,	retome os seus estudos na	fase de "Novo", customize.
Nome da Ana_CarteiraV1_07202 campanha	24	1 stars			
Detalhes Atividade			Ð	Não encontramos possí Lead.	veis itens duplicados deste
Webex ¥⊒ To Do List					

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

**Observação:** lembre-se de registrar através de chamada todas as interações com o cliente conforme subtipos descritos na **página 47**.

c) Coloque o *lead* na fase em "Em atendimento" após o cliente retornar sua tentativa de contato.

🧖 🕼 🗖 🚩 Feedz   Engajame 🗙 🤛 Alex	GRV   Lead   🗙 🛴 Neoway Search 🗙 🔀	Thiago Rodrigues X   in Notificações   Lini X   😡 WhatsApp X   + $\sigma$
← C	.com/lightning/r/Lead/00QbL000004euPTUA	AY/view 🗚 🏠 💶 🎭 😩 🗘 🗊 🚖 🔞 👒
	Q Pesquisar	** 🖩 🗠 ? 🌣 🐥 🐻
🗰 Vendas Início Leads 🗸 Contas	🗸 🗸 Contatos 🗸 Oportunidades 🗸	Calendário 🗸 Painéis 🗸 Relatórios 🗸 Cotações 🗸 Painel de atividades Mais 🔻 🌶
Lead Alex	<ul> <li>Alteração de Status ben</li> </ul>	m-sucedida. X Editar Excluir Clonar Converter
Empresa Tit Is : VCAC * PARTNEESACH services 2004 Ge	ulo Telefone (2) 🔻 estor de Frota	Email
Campos-chave	Em atendimento     Editar	Follow Up Nutrindo Convertido 🗸 Marcar Status como concluído(a)
Nome Alex 2009 complete Conhece a	1	Vocé finalmente conseguiu estabelecer contato com o Lead agora cultive seus leads e identifique oportunidades. • Entenda se a empresa tem real potencial/nescessidade para ser nosso cliente;
Marca? Pre Rating D API		<ul> <li>Mapeia suas principais dores, antes de mostrar nossas soluções;</li> <li>Não deixe esse atendimento esfriar, não podemos esquecer de retornar;</li> <li>Não menospreze o conhecimento do cliente, o negocio dele é de sucesso, nosso papel é agregar em conjunto.</li> </ul>
Nome da Ana_CarteiraV1_072024	,	Se este lead for qualificado, converta-o em uma oportunidade;
✓ Webex ≅ To Do List		Não opeoptermas passívois itons dupliendos dosto

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

**Observação:** na fase "Em atendimento" o pré-*rating* é gerado, porém, para que seja gerado, não se deve pular etapas. Ou seja, é importante avançar uma fase de cada vez até "Em atendimento". Em caso de empresas grandes em pré-*rating* D, avaliar juntamente ao executivo e gestor direto a possibilidade de seguir com atendimento.

d) Coloque o lead na fase em "Follow Up" quando você estiver em fase de agendamento com o lead.

6 0	Feedz   Engajame 🗲	🗙 🔵 Alex GRV   Lead   🗙 🌾	Neoway Search 🗙 🛛 🛛	🏹 Thiago Rodrigue	× in Notific	cações   Linl 🗙 🏻 🕻	S WhatsAp	p x	+	-	ð
- C (	https://addiante.ligh	tning.force.com/lightning/r/Le	ad/00QbL000004euPTUA	Y/view	AN ŵ	) 🗉 🐴	<b>R</b>	3   D	£ ⊕	~	
		Q Pes	quisar					*- +	@ ?	¢ A.	6
Vend	as Início Leads 🗸	🖌 Contas 🗸 Contatos 🗸	🗸 Oportunidades 🗸	Calendário 🗸	Painéis 🗸	Relatórios 🗸	Cotações	s 🗸 Paine	de atividad	es Mai	s 🔻
Lead Alex	GRV		0		C - (53) - (1)		Editar	Excluir	Clonar	Conver	rter
impresa	of Réportable - 70% L/1%	Título Gestor de Frota	Telefone (2) ▼ (41) - 27 - 25	Email							
~	~		~ >	Follow Up	Nutrindo	Convertio	do	✓ Marcar	Status como	o concluíde	o(a)
Campos-chav	ve		Edita	r Orientação pa	ra o sucesso						
Nome completo	Alex		/	Você está com • Já entendeu	uma única mis seu contato, No	<b>são, agendar a r</b> me e Sobrenome,	eunião con E-mail, Linke	<b>n o Lead para</b> edIn, Cargo(Títi	o Executiv ulo), Telefon	e	
Razão Social	NO SERVE DURBENIN	5.1 <u>.9</u> 73.1.008		<ul> <li>Conseguiu i Tipo de Ope</li> </ul>	dentificar as dore eração	es evaecessidade d	o Lead (Ativ	os, Concorrent	es, Prazo de	Locação, I	KM,
Quant. de Ativos Interesse 🚯			1	Agora verifi	car a agenda do l	lead e do Executiv	o, para pode	er agendar a re	união entre	eles.	
Tipo de Operação 🚯											
Tempo de locação			/								
				_	_	-	-	-		_	
vvebex 1											

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

 e) Após qualificar o *lead* e realizar o agendamento, você deverá converter a oportunidade para o executivo responsável pela região do *lead*.

#### 1.1.1 CONVERTER LEAD PARA EXECUTIVO

Para converter o *lead* em conta, lembrando que você converterá apenas após marcar uma agenda para o executivo ou entender a necessidade do orçamento, você vai avançar para a etapa "Convertido".

a) Selecione o status "Convertido" e clique no botão "Selecione Status Convertido".

	reeuz   A	i GR X 🔛 E	Verson A					Compa	^   <del>""</del>						-	
C ô	https://addiante.lightn	ing.force.com/l		/r/Lead/00QbL0						<b>B</b>	<u></u> <	3   C	) {≞	Ē	~	0
	1.45	Contra da	Q	Pesquisar			0				(	* •	8	? x	\$ <b>*</b>	6
vendas	Inicio Leads V	Contas 🗸	Contat	os 🗸 Oportu	unidades 🗸	Calendario V	Paineis	V F	elatorios	/ 1000	otaçoes	7111.54	Painel de	atividade	es Mai	s 🔻
Lead Alex	ç									(	Editar	Excl	uir	Clonar	Conver	rter
npresa		Título	le Frota	Telefone	(2) 🔻	Email										
C VERCE AND SE	N 3645 3 004 704	Gestor d	ic mota	1.1.1.1									_	_		_
d verder av 192		Sestor	~	>	~	Follow Up	1	Nutrindo		Conver	tido		Selecio	nar Status	s converti	do
Detalhes	Atividade		~	>	~ >	Follow Up	∧	Nutrindo		Conver Não el Lead.	tido ncontra	mos pos	Selecio	nar Status tens dup	s convertio	do deste
Detalhes	A Divid Tools Tool		~	>	~	Follow Up	1	Nutrindo		Conver Não et Lead.	tido ncontra	mos pos	Selecio ssíveis it	nar Status tens dup	s convertio	do deste
Detalhes A Informações o Nome completo	Atividade		~	Proprietário do lead	✓ ) ⊠ Fé	Follow Up	1	Nutrindo		Conver Não et Lead.	tido ncontra · Ţ≝ · apenas o	mos pos	Selecio	nar Status tens dup v	s converti licados o	do deste
Detalhes // V Informações o Nome completo Email	A Decar Solar So		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Proprietário do lead Aceita receber comunicações	✓ ) © Fa ✓	Follow Up	1	Nutrindo	Filtro	Conver Não el Lead. Mostrar	tido ncontra , ) (1) apenas a o de 2 me	mos pos atividade	Selecio ssíveis it ssíves tre s com pe	nar Status tens dup Tercepções vidades •	s convertion	do deste
Detalhes // V Informações e Nome completo Email Telefone	A Denar Book Tox			Proprietário do lead Aceita receber comunicações Recusa de email		Follow Up	1	Autrindo L	The second secon	Conver Não el Lead.	tido ncontra • ) ) ) ) • apenas o • de 2 me	mos pos atividade ses • Tod	Selecio ssíveis it ssíveis ativitas s com pe las as ativitas	nar Status tens dup ercepções vidades •	s converti licados d D Todos	do deste v

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

b) Após avançar a fase, irá abrir uma aba para converter o *lead*, mantendo flegado as opções
 "Criar Nova Conta", "Criar Novo Contato" e "Criar Nova Oportunidade".

n 🕅 🕅 🕞 Fee	edz     x 🔷 Alex GR x 🗢 Everson x   Q rio verd x   🧾 INICIO   x	🕖 Neoway X 🛛 📶 Compan X 🛛 🖬 "rio vers X 🕼 WhatsA X 🛛 + 🛛 — 🗗 X
$\leftarrow$ C $\triangle$ https	:// <b>addiante.lightning.force.com</b> /lightning/r/Lead/00QbL000004euPTUAY/view	🕐 📣 🏠 🖪 🛂 🏭 🕄 🗇 🖧 🛞 🗤 🥠
	Q Pesquisar	** 🖬 🚓 🗙 🏟 🐥 🐻
Vendas	Converte	r lead Mais 💌 🌶
Lead Alex G ~ Co Empresa RIO VERDE EMP	- OU  Create Nova Conta  - OU  Nome da conta  RIO VERDE chaPREERUmaEMEDE - 194-	Choose Existente Conta Pesquisa de conta Pesquisar contas correspondentes
Detalhes		0 correspondências de Conta
✓ Informaçõ > Co Nome complete	- OU Alex C/20	Choose Existente Contato       0 correspondências de Contato detectadas
Email > On	ortunidade Create Nova Oportunidade - OU	Choose Existente Oportunidade Todos os to Converter do • Exibir tudo
Título O G Área de atuação O 4 Webex 11 To Do List	estor de Frota / Linkedin peracões / Origem do lead Outbound	Futuras e vencidas

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

**Observação:** altere o nome da oportunidade para a quantidade de veículos de interesse do cliente, conforme exemplo abaixo.

🧖 🔞 🗖 🎽 Feedz   X 🗢 Alex GR X 🗢 Everso	n 🗙   🔍 rioverd 🗙   🗾 INICIO   🗙   )	🔍 Neoway 🗙 🛛 🕂 Compar 🗙 🛛 🛅 "rio ver 🗙 🗍	S WhatsA ×   + − ♂ ×
← C 🗈 https://addiante.lightning.force.com/light	ning/r/Lead/00QbL000004euPTUAY/view	A* 🟠 💶 🛂 🏯	ଓ 🗘 🕆 🖨 🗞 🗝 📢
	Q Pesquisar		** 🗄 🏔 🗙 🏚 萬 🐻
Vendas	Converter	lead	Mais 🔻 🖋
Lead Alex G > Contato   • Create Novo Contato	- OU -	O Choose Existente Contato	Converter
Empresa RIO VERDE EMP		0 correspondências de Contato detectadas	
Oportunidade     Create Nova Oportu      Nome da oportunida     O3 CAMINHÕES CON	unidade - OU - de M BÁU	Choose Existente Oportunidade	us convertido Dicados deste
Informaçõ	e após a conversão		
Nome complete * Proprietário do registro           Fábio Westermani	X	* Status convertido Qualificado	
Email			Todos os 🔯
Telefone			Cancelar Converter do • Exibir tudo
Titulo <b>1</b> Gestor de Frota	Linkedin	Eutoras ex	rencidas
Area de atuação Operações 4 4 Webex 🖀 To Do List	Origem do lead Outbound		

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

c) Clique em "Converter" para criar a conta, o contato e abrir uma oportunidade.

	Q Pesquisar		*	> × 🌣 🕇 (
Vendas		Converter	lead	Mais 🔻
Alex G > Contato	Create Novo Contato	- OU -	O Choose Existente Contato	Converter
oresa VERDE EMP	Alex C 1 M		0 correspondências de Contato detectadas	
🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸	de 💿 Create Nova Oportunidade	- OU -	Choose Existente Oportunidade	
	* Nome da oportunidade		0 correspondências de Oportunidade	us convertido
etalhes	Não crie uma oportunidade após a conversão			olicados des
<ul> <li>Informaçõ</li> </ul>		N		
Jome complete Proprietário do	registro	45	* Status convertido	
mail				Todos os
elefone			Cancelar Conver	rter
itulo O Gestor de P	rota	_		

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

d) Após clicar em "Converter", abrirá uma aba confirmando que o *lead* foi convertido.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

e) Clique na oportunidade para acessá-la.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

f) Preencha o campo "Descrição SDR/MRR", incluindo observações e informações para o orçamento.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

g) Após isso, compartilhe a atualização nas publicações e publique um *briefing* para que o executivo comercial entenda o atendimento.

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Abaixo, uma sugestão de estrutura de briefing para enviar ao seu executivo comercial.

"Nome da empresa: (razão social)

CNPJ: (número do CNPJ);

CEP: (cidade e estado do *lead*);

Segmento: (qual o setor que a empresa atua)

Nome do contato: (nome do *lead*);

Cargo: (qual a função da pessoa com quem conversou);

Telefone: (número do telefone);

E-mail: (e-mail corporativo do lead).

Quantidade: (quantos ativos o cliente possui interesse); Modelo do veículo: (descrever ativo e implemento); Quilometragem: (quilometragem aproximada que o veículo percorrerá mensalmente);

Tempo de contrato: (tempo que o cliente pretende ficar com o equipamento); Utilidade: (descrever o que o ativo irá transportar ou para qual fim será utilizado).

Observações: (descreva como foi o atendimento e as informações que o *lead* lhe passou)."

 h) Depois, você irá clicar na conta, irá transferir a propriedade da conta para o executivo comercial. Clique no ícone de pessoa no campo "Proprietário da conta".

					0 (	New ~		Ū V	U
	٩	Pesquisar					* • •	; 🌣 i	Ĵ. (
Vendas Início Leads 🗸	Contas 🗸 Contato	s 🗸 Oportunidades	~ 0	Calendário 🗸 Painéis 🗸 Re	latórios 🗸 🗸	Cotações	<ul> <li>Painel de at</li> </ul>	ividades Ma	ais 🔻
MARAS DO VERDE - 🖪 🚺	ATIVIDADES I GESTAO EMP	DE CONSULTORIA EM RESARIAL EXCETO		Origem Randon	Neuciane Ba	atista registrou	uma .		
RNJ VERDE EMPRE-	Sator	A TECHICA ESFECIFICA		Idade Empresa					
CHIMESTOS CIGA	Outro	Outro	1	13		0	<ul> <li>Para alterar o que é mostrado, tente alterar seus filtros</li> </ul>		
	Tipo de frota			Frota Potencial			alteral seus litte	5.	
Editar			1	Ci. I. W.L.	/				
	Frota Ativa			Site da Web	/		Mostrar todas	as atividades	
			/	Inscrição Estadual					
Contatos (2)	Telefone				/				
Alexation	4185666533		/	Proprietário da conta		Pu	olicar		
Email: alexclisationauez@gru	Tamanho da em	presa		🔒 Ana Perda Cantaz	£				
Telefo (41) 9127 (117)	Granutza		/			Dr C	ompartilhar uma		
Linked	Concorrentes		1			at	ualização	Compa	artilha
Debora Rosa	Aprovação Leao						dunzação		
Telefo 41996460358			1			( <b>*</b>	O Pocquies	r posto f	16
Linked	Integrada IFS					14	- resquisa	neste I	
Evibir tudo			/				HARAS DIO VE		DE
EXISI (ddo	Retorno IFS					C	EMPREENDIM	ENTOS LTDA -	-
			1				Fábio Western	nani	

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

i) Pesquise e selecione o executivo comercial responsável pela região.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

j) Após selecionar o executivo responsável pela região, flegue as opções sinalizadas.



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

k) Após realizar todas as seleções, clique no botão "Alterar proprietário".



FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

Após isto, a conta, oportunidade e o contato já estarão sob responsabilidade do executivo comercial.

## 2.1 LEAD NÃO QUALIFICADO

Se o lead não for qualificado, entre em contato para informar a negativa.

Seguir com atendimento normalmente como com *lead* qualificado, enviando texto padrão da política de locação conforme texto padrão, mostrado na **página 28**, e explicar que identificou que o CNPJ não se enquadra em nossa política, pedindo para que se houver um outro CNPJ, que lhe envie para analisar.

Exemplo: "Verifiquei que o seu CNPJ... poderia me confirmar, por gentileza, se seria isto mesmo?"

Pergunte se o cliente possui outro CNPJ, caso esteja de acordo com a política de locação, siga as orientações de *lead* pré-qualificado conforme mostrado na **página 51**.

 a) Coloque o *lead* na fase "Não qualificado", sinalizando o motivo de descarte conforme mostrado na página 48.

n 👘 💼 📄 Feedz   x 🗭 Andre B x 🔪 Neoway x	🔣 Compar 🗙   📊 Notificar 🗙   🚫 W	hatsA 🗙 🔀 Cha-cha 🗙 🖬 🔤 RELA	TÓ X   💥 Meu po X   + 🛛 – 🗗	×
← C ⊡ https://addiante.lightning.force.com/lightning/	r/Lead/00QbL000003ZpvIUAC/view	A 🏠 🛄 🛐	o 3 0 t 🔞 %	o 🌗
Q Vendas Início Leads V Contas V Contato	Pesquisar s 🗸 Oportunidades 🗸 Calendário	✓ Painėis ✓ Relatórios ✓	★▼ ■ ② ? ◎ ₽ ∅ Cotações ∨ Mais ▼	5
Lead     Andre উঠ্যবহানে বিষয়  Fromesa Thulo Telefore (0) =	Fmail		Editar Excluir Clonar Converter	
Ad Sec. S7 Sep pay Chain Surveyor				
Campos-chave	Editar Orientaçã	para o sucesso	do Marcar status como concluido(a)	
Orgem do Grubbaced lead Motivo de Demanda   Usa Transportadoras	Seu lead p saido da ei por requis	oregistro das informações relación ode ser não qualificado se ele não esti npresa associada ao prospect, além d itos de ICP (perfil de cliente ideal)	iver interessado em seus produtos ou se ele tiver le ter sido desqualificado de forma automatica	
Nome da Out_Premiolog(stica_092024 campanha	Docum     Salve c     Lembre	ante lições aprendidas para referência etalhes de alcance e informações de esse lead alimentará nosso futuro ar	a futura. contato. nanhã com outros produtos	
Detalhes Atividade		₹ Na	ão encontramos possíveis itens duplicados des ad.	te
✔         Webex         ¥≡         To Do List				

FONTE: Pesquisa de campo. Elaborado pelos autores, 2024.

# **APÊNDICE A – SUGESTÃO DE MODELO DE E-MAIL**





Ressaltamos que a Instrução de Trabalho neste momento contemplou apenas as atividades do segmento *Inbound.* O mapeamento e construção do passo a passo das outras atividades do setor de planejamento comercial serão seguidos pela empresa Addiante.