

	INTRUÇÃO DE TRABALHO	
	CADASTRO E ANÁLISE DE CLIENTE	Identificação: IT-COM-002
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Orientar a equipe do Comercial e os RCA's (Representante Comercial Autônomo) em como realizar o cadastro de clientes

2. RESPONSABILIDADES

Setor Comercial Belliz - ADM DE VENDAS

3. DESCRIÇÃO

3.1 CADASTRO E ANÁLISE DE CLIENTE

O cadastro de cliente novo é iniciado pelo representante no sistema comercial (WEB). Esses dados são importados para o TOTVS.

No sistema WEB o Representante Comercial Autônomo (RCA) já insere a maior parte das informações sobre o cliente. Após a inclusão das informações pelos representantes, a área comercial coleta o código do cliente diretamente no BI (QLIKVIEW)]

TELA1

de Vendas	Dashboard	Comparativo Regionais	Pedidos	Pedidos Faturados e Crédito	Itens Cancelados	Análise de Clientes
-----------	-----------	-----------------------	---------	-----------------------------	------------------	---------------------

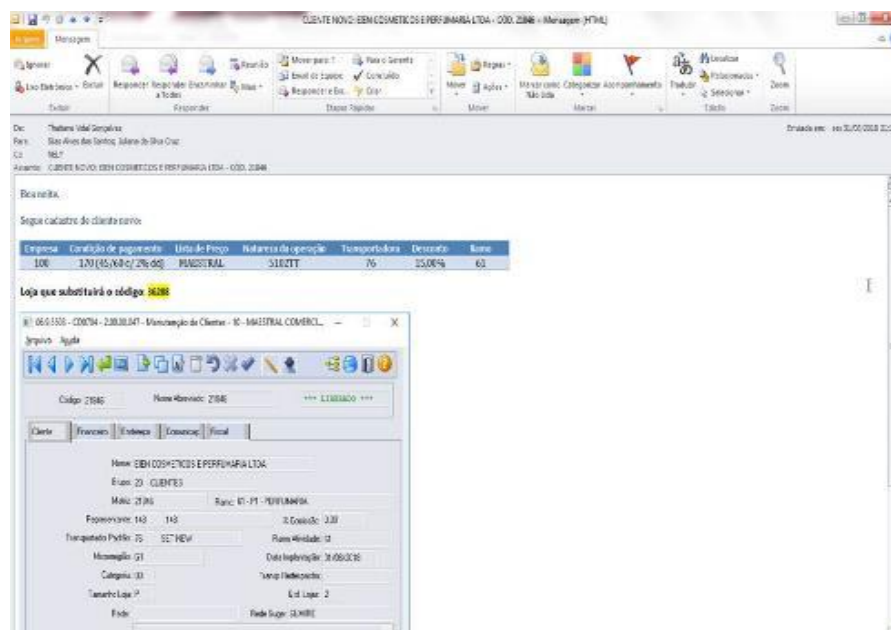
									
Datação: 09/08/2023 10:58:02									
Atuais REGIONAL 1 BLOQUEADO									
Filtros BLOQUEADO ATIVO REGIONAL 1 1-PERFUMARIA									

Dados dos Clientes									
Data Implantação	Hora Implantação	Status	Situação	Regional	Representante	Cliente	Nome do Cliente	Nome da Rede	Tabela de Preço
09/08/2023	09:35:10	BLOQUEADO	ATIVO	REGIONAL 1	182	50715	WINKY COSMETICOS LTDA	WINKY COSMETICOS LTDA	PERFUMA

Nos casos de reativação de cadastro O CLIENTE já existe no Totvs e só precisamos revisar se houve alguma alteração nas informações.

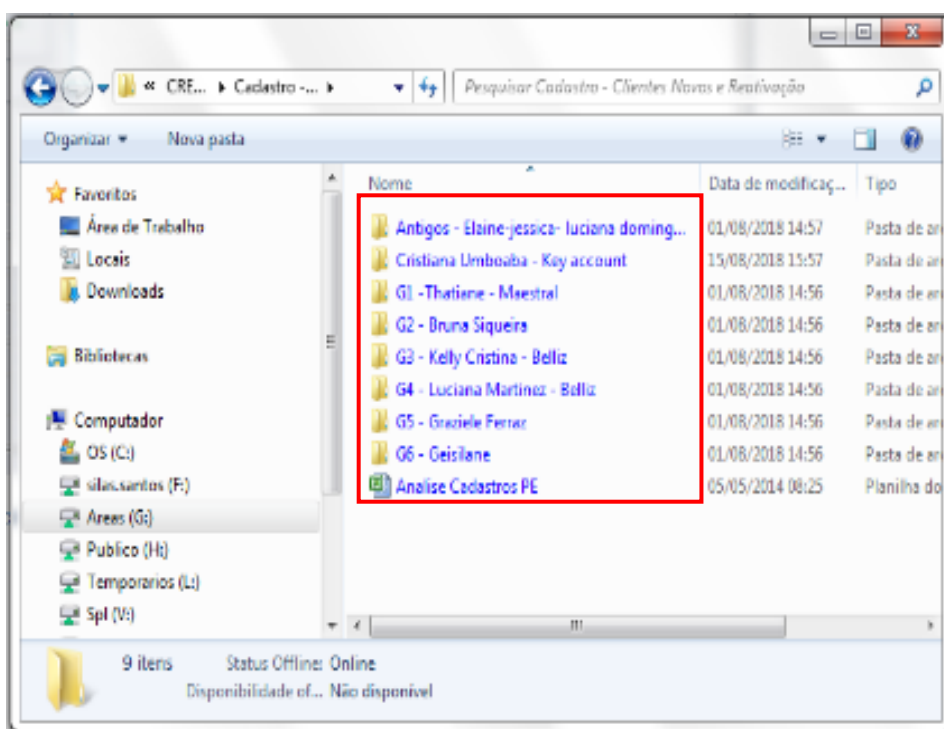
Quando o RCA digita um pedido de um cliente inativo, o sistema web envia um alerta ao analista de adm de vendas para que seja feito o processo de reativação do cliente. Neste momento o analista de adm de vendas irá verificar todos os itens relativos ao cadastro do cliente. *****

E-MAIL DE SOLICITAÇÃO DE CRIAÇÃO DE CLIENTE: Iniciamos a análise após recebimento da solicitação da área comercial.

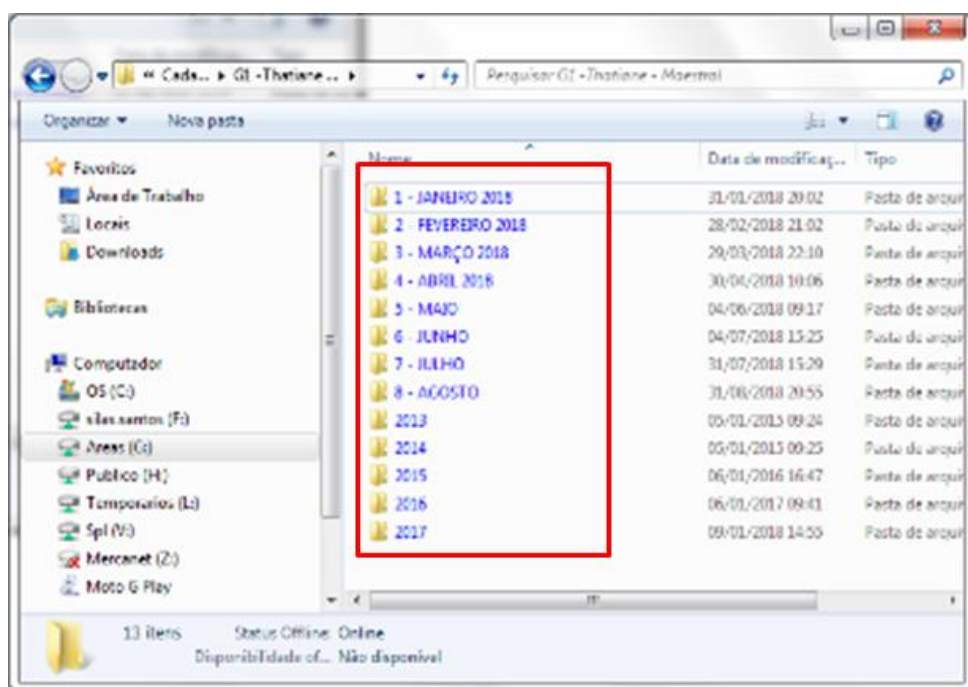


Após o recebimento do e-mail é criada uma pasta com o código do cliente na rede, dentro da pasta da regional solicitante.

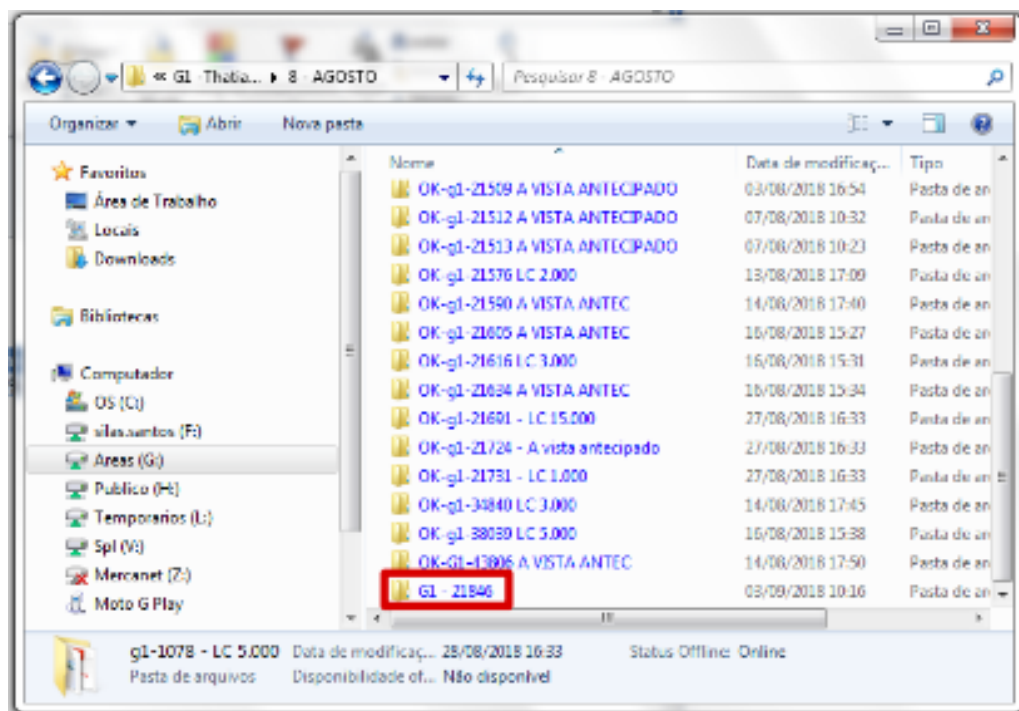
Segue diretório na rede: G: CR/Crédito/Cadastrros – Clientes Novos e Reativação. Pasta com divisão por regional.



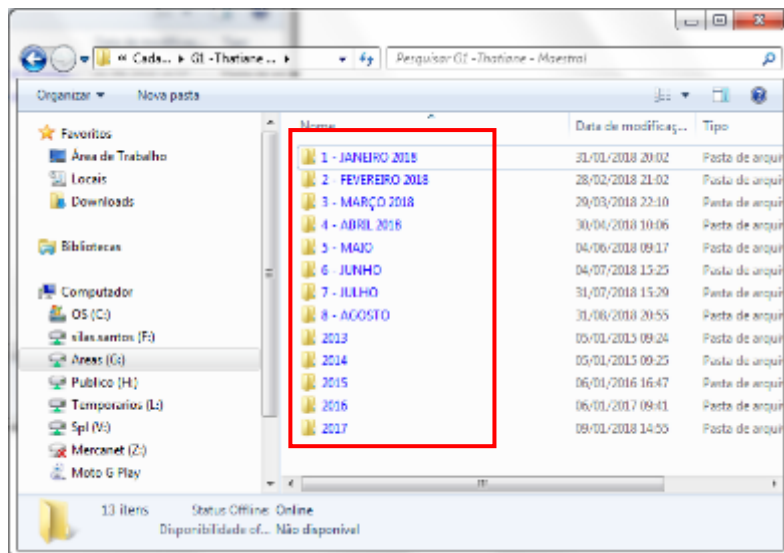
Na pasta de cada regional as divisões são por mês e ano.



Ao acessar a pasta do mês é possível visualizar cada cliente novo ou reativação que foram solicitados no período, tanto os concluídos como em andamento.



E por fim, dentro da pasta do cliente são inseridas as informações consultadas para análise do cadastro:



As informações abaixo deverão ser anexadas ao fluig para posterior análise de crédito.

- Receita Federal;
- Sintegra;
- SUFRAMA - para clientes da região norte do país (Acre, Amazonas, Amapá, Rondônia e Roraima).

RECEITA FEDERAL - Para consulta a Receita Federal, acessar o link abaixo e realizar a busca pelo CNPJ do cliente e verificar as informações.

http://www.receita.fazenda.gov.br/pessoajuridica/cnpj/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NUMERO DE INSCRIÇÃO 11.061.103.0001-88 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA 18/08/2008
NOME EMPRESARIAL GISLEIDE OLIVEIRA DA SILVA ME			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) K & K COSMÉTICOS			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 47.72-5-00 - Comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não informada			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 213-S - EMPRESÁRIO (INDIVIDUAL)			
LOGRADOURO R. SÃO MARCOS	NÚMERO 44	COMPLEMENTO A LOJA	
CEP 41.253-201	BARRIO/DISTRITO SAO MARCOS	CIDADE SALVADOR	UF BA
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA			DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 18/08/2008
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL			DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL

SINTEGRA: Para consulta ao Sintegra, acessar o link abaixo e realizar a busca pelo CNPJ do cliente e verificar as informações.

	INTRUÇÃO DE TRABALHO	
	CADASTRO E ANÁLISE DE CLIENTE	Identificação: IT-COM-002
		Versão: 01

<http://www.sintegra.gov.br/>



Consulta Pública ao Cadastro do Estado da Bahia

Data da Consulta: 09/02/2011 Número da Consulta:

IDENTIFICAÇÃO

CNPJ: 21.061.103/0001-88 Inscrição Estadual: 83.843.523 UF: BA

Razão Social: GISEIDE OLIVEIRA DA SILVA ME.

ENDEREÇO

Logradouro: RUA SÃO MARCOS

Número: 44 Complemento: A LOJA Bairro: SÃO MARCOS

UF: BA Município: SALVADOR CEP: 41253281

Endereço Eletrônico: niteleamarela@hotmail.com Telefone: (71) 33070222

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Atividade Econômica: Comércio varejista de cosméticos, produtos de perf.

Data da Inscrição Estadual: 18/05/2009 Usuário SEPD: *****

Situação Cadastral Atual: Habilitado Data desta Situação Cadastral: 02/02/2011

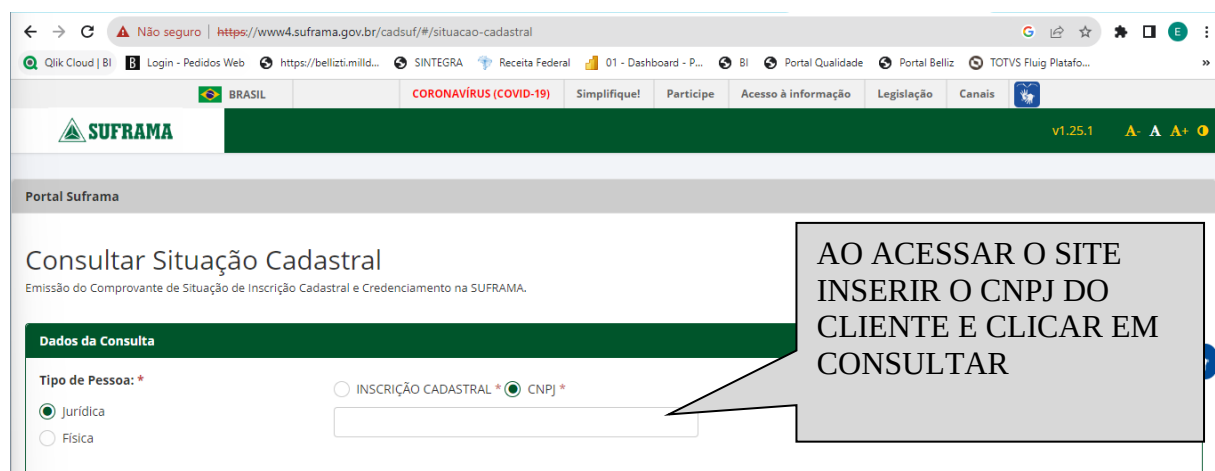
Observações:

Regime de Apuração de ICMS: C/CORRENTE FISCAL

OBSERVAÇÃO: Ao abrir a página do SINTEGRA, será necessário selecionar o estado em que o cliente está situado. Cada estado do terá um padrão de capa.

PARA REGIÕES: SUFRAMADAS verificar se o cliente é optante pelo regime SUFRAMA. Se não estiver no regime. Seguir com o cadastro padrão.

SUFRAMA - Para consulta ao Suframa, acessar o link abaixo e realizar a busca pelo CNPJ do cliente e verificar as informações <https://servicos.suframa.gov.br/servicos/>



Portal Suframa

Consultar Situação Cadastral

Emissão do Comprovante de Situação de Inscrição Cadastral e Credenciamento na SUFRAMA.

Dados da Consulta

Tipo de Pessoa: *

☒ Jurídica ☐ Física

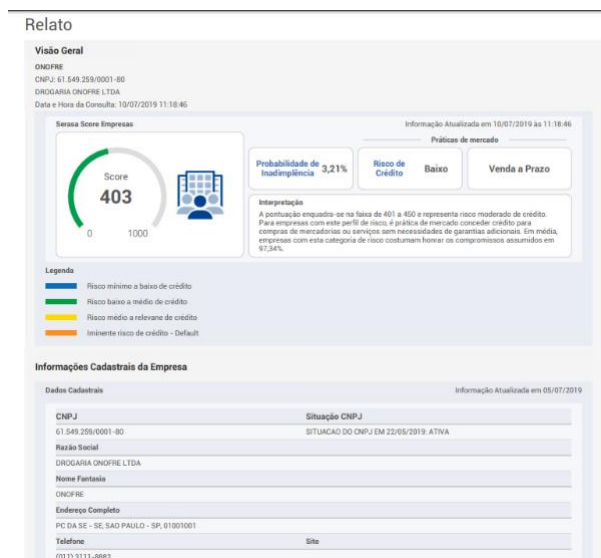
☐ INSCRIÇÃO CADASTRAL * ☒ CNPJ *

AO ACESSAR O SITE INSERIR O CNPJ DO CLIENTE E CLICAR EM CONSULTAR

	INTRUÇÃO DE TRABALHO	
	CADASTRO E ANÁLISE DE CLIENTE	Identificação: IT-COM-002
		Versão: 01

SERASA: Para consulta ao SERASA, acessar o link abaixo e realizar a busca pelo CNPJ do cliente e verificar as informações.

<https://sitenet.serasa.com.br/Logon/>



3.2 APROVAR FLUIG

Após a consulta dos dados do cliente nos órgãos, é necessário a aprovação do FLUIG e com isso os dados serão carregados no TOTVS e no sistema web

Após as atividades do Adm de Vendas o FLUIG segue o fluxo para as áreas de crédito/financeiro e fiscal, assim que essas áreas finalizarem seus estudos e aprovarem o FLUIG, a area de Adm de vendas irá receber um e-mail do FLUIG com a informação da liberação e do limite de crédito do cliente.

Cadastro de Cliente concluído

Alerta Fluig
Para Edilene Santana

Você encaminhou esta mensagem em 27/04/2023 09:01.
Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

BELLIZ
company

Olá,

A solicitação 57509 foi finalizada com sucesso.
Solicitante: edilene.santana
Cliente: 49900 - SONEDA PERFUMARIA LTDA
Representante: 186 - KARLUN BERTO PINHEIRO
Limite de Crédito: 5.000,00
Tipo de Cadastro: Cliente Novo
[Ir para central de tarefas](#)

Responder Responder a Todos Encaminhar

qua 26/04/2023 17:43

Assim que o cliente estiver ativo e com o crédito aprovado, o rca é informado para colocação de pedido.

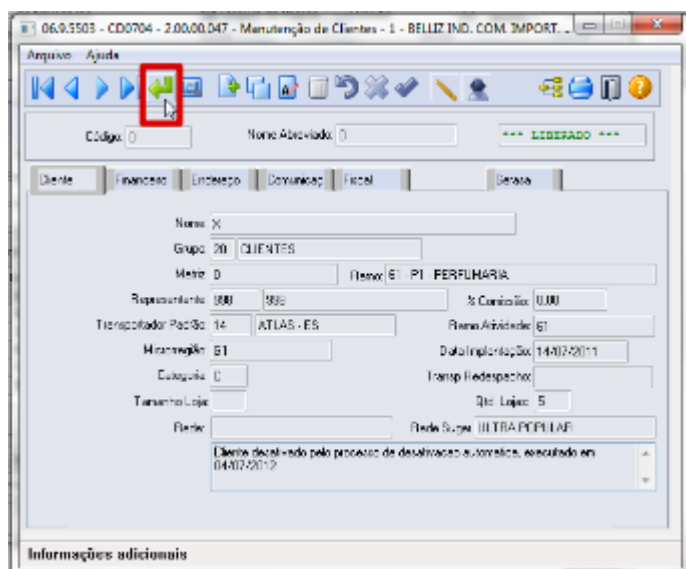
Encaminhar o e-mail recebido de Fluig para o RCA (Representante Comercial Autônomo) solicitante.

3.3 INSERIR DADOS DO CLINTE NO TOTVS:

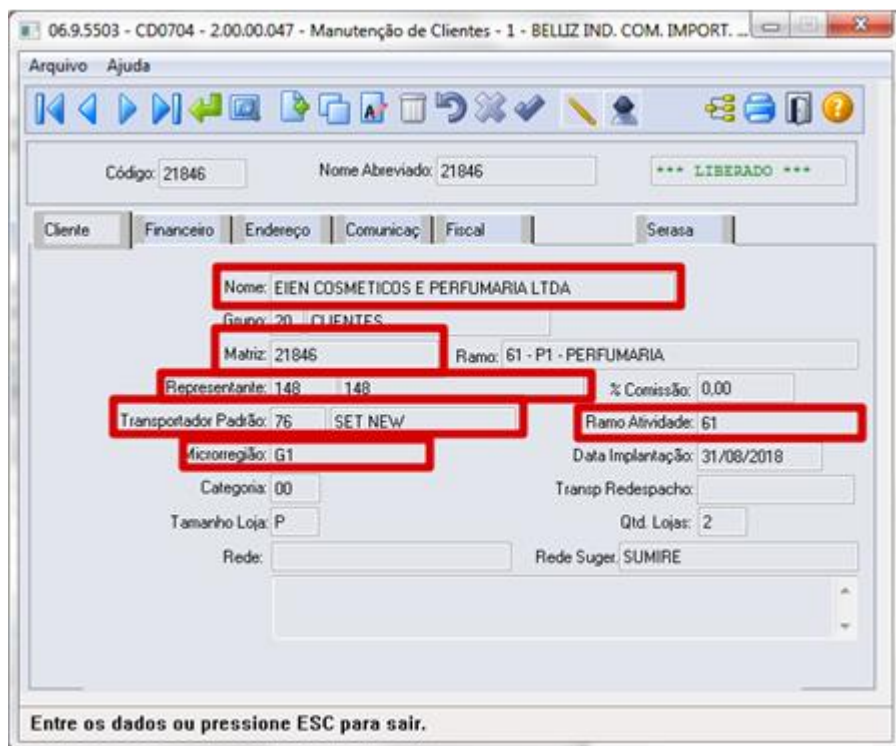
Após consultar os dados nos órgãos informados, deve-se entrar no código informado pela área comercial no sistema Totvs.

Acessar o sistema Totvs com o login e senha e entrar na tela CD0704.

Para consultar cliente clicar na seta verde e inserir dados para busca.



Na aba "Cliente" revisar todas as informações marcadas



Na aba "Financeiro" revisar as informações:

- "Portador:" – 341;
- "Cb Simples" - cobrança simples;

- “Condição de Pagamento.”;
- “Emite Bloqueto.” – deixar marcada par emissão de boleto;
- “Gera Aviso Débito” – deixar marcada;
- “Calcula Multa” – deve desmarcar a informação.

O cadastro deverá ficar igual ao abaixo para clientes que solicitaram limite de crédito.

06.9.5503 - CD0704 - 2.00.00.047 - Manutenção de Clientes - 1 - BELLIZ IND. COM. IMPORT. ...

Arquivo Ajuda

Código: 21846 Nome Abreviado: 21846 *** LIBERADO ***

Cliente Financeiro Endereço Comunicação Fiscal Serasa

Portador: 341 Itaú Cb Simples

Port Preferencial: 341 Itaú Cb Simples

Banco: 000

Agência: 000000-00 Valor Mínimo: 0,00

Conta Corrente: 0000000000-00 Dias Atraso: 0000

Instrução Bancária[1]: 0

Instrução Bancária[2]: 0

Receita Padrão: 100 Entradas

Condição Pagamento: 170 45/60 dd c/ 2% desconto Sumire

Emite Bloqueto ☒

Gera Aviso Débito ☒

Calcula Multa ☐

Recebe Informações SCI ☐

Limite Crédito: 1,00

Informações adicionais

Para clientes que serão cadastrados como condição “A Vista Antecipado” as informações sofrem alterações para:

- “Portador.” - banco 99999;
- “Carteira”;
- “Condição de Pagamento.” - inserir 70 (a vista antecipado c/ 2% de desconto);
- “Emite Bloqueto.” – deve desmarcar;
- “Gera Aviso Débito” – deixar marcada;
- “Calcula Multa” – deve desmarcar a informação.

06.9.5503 - CD0704 - 2.00.00.047 - Manutenção de Clientes - 1 - BELLIZ IND. COM. IMPORT. ...

Arquivo Ajuda

Código: 21846 Nome Abreviado: 21846 *** LIBERADO ***

Cliente Financeiro Endereço Comunicação Fiscal Serasa

Portador: 99999 Carteira Carteira

Port Preferencial: 341 Itaú Cb Simples

Banco: 000

Agência: 000000-00 Valor Mínimo: 0.00

Conta Corrente: 0000000000-00 Dias Atraso: 0000

Instrução Bancária[1]: 0

Instrução Bancária[2]: 0

Receita Padrão: 100 Entradas

Condição Pagamento: 70 Antecipado c/2% desconto

Limite Crédito: 1.00

☐ Emite Bloqueto

☒ Gera Aviso Débito

☐ Calcula Multa

☐ Recebe Informações SCI

Entre os dados ou pressione ESC para sair.

Na aba "Endereço" revisar as informações, conforme o cadastro do cliente na Receita Federal e Sintegra

Na aba "Comunicação" revisar as informações:

06.9.5503 - CD0704 - 2.00.00.047 - Manutenção de Clientes - 1 - BELLIZ IND. COM. IMPORT. ...

Arquivo Ajuda

Código: 21846 Nome Abreviado: 21846 *** LIBERADO ***

Cliente Financeiro Endereço Comunicação Fiscal Serasa

Endereço: R ANTONIO AGU, 105 País: Brasil

Bairro: CENTRO Zip Code: CEP: 06013-006

Cidade: SÃO PAULO UF: SP Caixa Postal:

End. Compl.: E 111 ANDAR 1 SALA 11 E 12 ANDAR 2

Cliente Cobrança: 21846 EIEN COSMETICOS E PERFUMARIA LTDA UF: SP

Endereço Cobrança: R ANTONIO AGU, 105 País: Brasil

Bairro: CENTRO CEP: 06013-006

Cidade: SÃO PAULO Cx Postal:

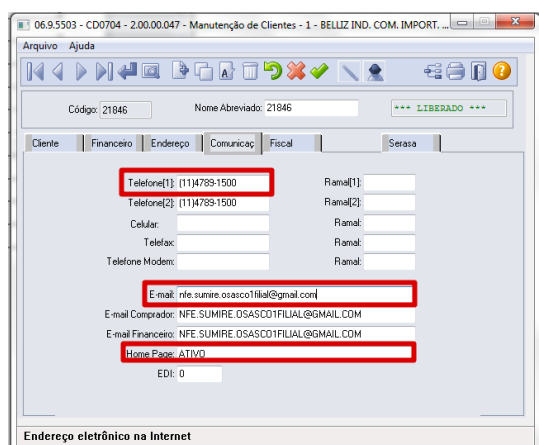
End. Cob. Compl.: E 111 ANDAR 1 SALA 11 E 12 ANDAR 2

Histórico

- “Telefone:”;
- “E-mail:” – preencher os campos e devem estar em letra minúscula;
- “Home Page” – deve estar como “ATIVO”.

Nota 1: No campo do *e-mail* não pode haver espaços no início e ao final do texto.

Nota 2: Todos os cadastros devem ter pelo menos um telefone e *e-mail* válido.



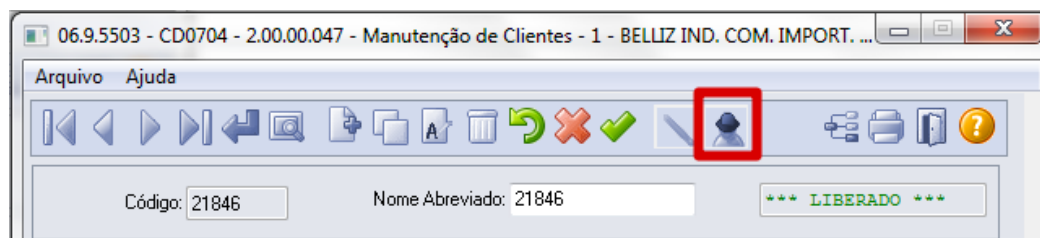
Na aba “Fiscal” revisar as informações:

- “CNPJ:”;
- “Inscrição Estadual”;
- “regime de Tributação” – marcar a opção “Simples Nacional”;
- “Contribuinte ICMS” - deixar marcada;
- “Recebe NF-e” - deixar marcada;
- “MEI” – somente é marcado quando o cliente é Isento de Inscrição Estadual.

Após a primeira parte do cadastro, efetuar o cadastro de *e-mail* para a NF-e.

Para consultar essa tela do cadastro podemos entrar na tela CD0704B ou clicando no item abaixo:

Após clicar no ícone informado abrirá a tela abaixo e deve-se informar o mesmo *e-mail* que foi informado no primeiro campo de *e-mail* da aba “Comunicação”.



E ainda ter no seu cadastro além do contato que deseja receber o arquivo XML, no campo “E-Mail:”, mais dois *e-mails* da Belliz:

- nfeybelliz@arqnfe.com.br
- nfeybelliz@sistemas.msti.com.br

Para complementar, informar no campo “Aplicação” ele como “Destinatário XML NF-e”, conforme abaixo.

06.9.5503 - CD0704B - 2.00.00.013 - Contatos Emitente - 10 - MAESTRAL COMERCIAL I...

Arquivo Ajuda

Emitente: 21846 21846

Sequência: 10

Nome:

Área Contato:

Cargo:

Telefone: Ramal:

Telefax: Ramal:

E-Mail: nfe.sumire.osasco1filial@gmail.com;
nfebelliz@arqnfe.com.br;nfebelliz@sistemas.msti.com.br

CNPJ / CPF:

Aplicação: Destinatário XML NF-e

Endereço eletrônico na internet

Após o cadastro da NF-e efetuar a revisão do endereço de entrega na tela CD0705, clicar no botão abaixo.

Na aba “Inf Locais” revisar a informação de “Cidade CIF”, que deve ser cadastrada a cidade do cadastro do cliente.

Atenção a este campo, pois se estiver incorreto o frete do cliente fica como FOB (Pagamento pelo cliente) e nós só utilizamos o frete CIF.

06.9.5503 - CD0705A - 2.00.00.017 - Endereços Entrega/Coleta - Incl/Mod Filh - 1 - BELLIZ IND. COM. L...

Inf Gerais Inf Locais

Inscrição Estadual: 12002588110

CGCMF: 03.238.192/0002-48

Transportador:

Rota:

Cidade CIF: SÃO PAULO

Modalid Frete:

OK Salvar Cancelar Ajuda

Inscrição estadual

Após a revisão do endereço de entrega, consultar a tela CD1510 na qual é informado a tabela de preços e percentual de desconto do cliente.

Na aba “Inf Gerais” revisar os campos:

- “Tabela de Preços:”;
- “Natureza Operação:” - código 5102TT é utilizado quando a tabela é Maestral e BELLIZES, para NORTE e BELLIZ01 utilizamos o código 6102TT;
- “% Max Cancel Saldo:”;
- “% Max Fat Pedido:”;
- “Natureza Interestadual:” - código 5102TT é utilizado quando a tabela é Maestral e BELLIZES, para NORTE e BELLIZ01 utilizamos o código 6102TT

No entanto a tabela Maestral só é utilizada para clientes de São Paulo.

Para os clientes do Espírito Santo é utilizada a Tabela BELLIZES, clientes com Suframa utilizamos a tabela NORTE e para os demais clientes utilizamos a tabela BELLIZ01.

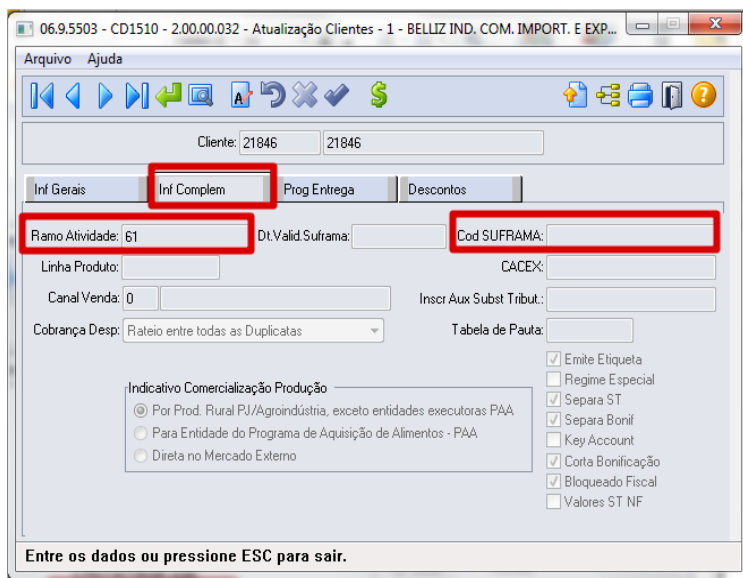
Existem também algumas tabelas específicas de grandes clientes, mas são utilizadas em códigos específicos.

	INTRUÇÃO DE TRABALHO	
	CADASTRO E ANÁLISE DE CLIENTE	Identificação: IT-COM-002
		Versão: 01

Na aba “Inf Complem” revisar os campos:

Ramo de Atividade:”;

“Cod SUFRAMA” - caso este seja informado.

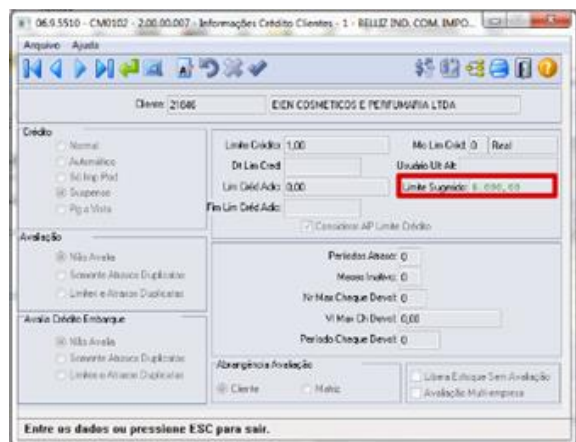


Na aba “Descontos” fazer a alteração do campo “Perc Desconto”, de acordo com a informação enviada pelo comercial, constante no e-mail padrão de Cadastro/Reativação.

Estas são as telas de cadastro no Totvs, após revisá-las pode-se verificar o Serasa e a Cisp afim de conceder ou não um limite de crédito para o cliente.

3.3. ANALISAR INFORMAÇÕES FINANCEIRAS DO CLIENTE

Os clientes novos possuem uma sugestão de limite de crédito que é feita pelo representante quando ele cadastra o cliente no (WEB), essa sugestão é vista na tela “Informações Crédito Clientes” CM0102.



A sugestão de limite é a base para a concessão de crédito do cliente, além dela o representante pode deixar algum comentário sobre o cliente na tela CD0401A.

O analista responsável pela análise deve pegar as informações do Serasa e Cisp na pasta do cliente citada anteriormente e avaliar se o crédito será concedido ou não para o cliente.

Na análise temos 3 situações, as positivas, as negativas e a falta de informações, cabe ao analista mensurar todas as três na concessão de limite.

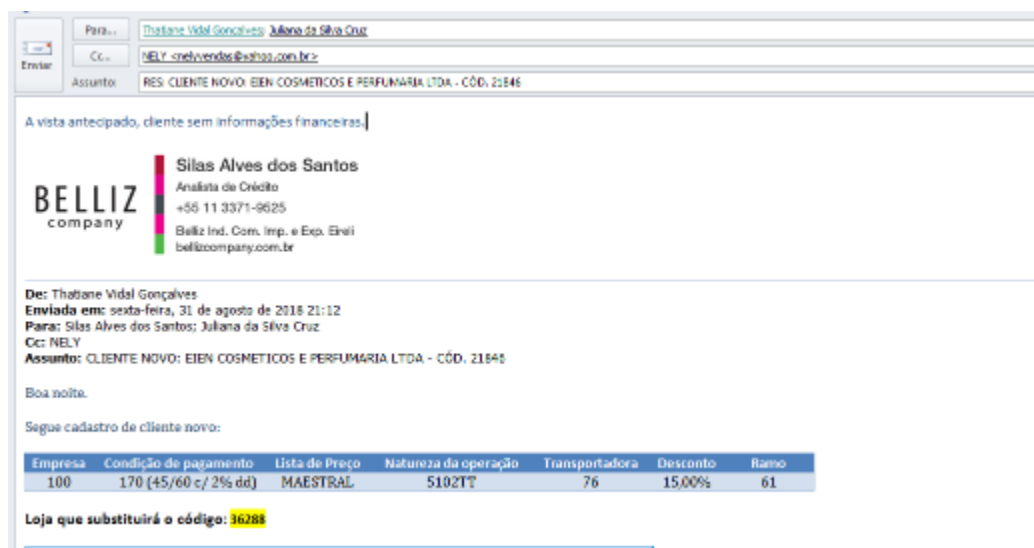
Após a análise voltar para a CM0102 e preencher os dados que geralmente serão iguais aos da tela abaixo, o que irá mudar será apenas o campo "Limite Crédito".

Para clientes a vista antecipado o campo "Limite Crédito" será sempre R\$ 2,00.

	INTRUÇÃO DE TRABALHO	
	CADASTRO E ANÁLISE DE CLIENTE	Identificação: IT-COM-002
		Versão: 01

3.4. LIBERAÇÃO DO CADASTRO DO CLIENTE

Após o cadastro e análise do cliente, responder o *e-mail* de solicitação da área comercial para finalização do processo.



4. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	04/08/2023	PRIMEIRA PUBLICAÇÃO	Eliana Caetano Ger. Comercial	Gino Generoso Dir. Comercial