

# Protocolo do Grupo WhatsApp da Equipe

MSI Distribuidora - Documento Interno

---

## Introducao

O grupo de WhatsApp da equipe comercial e um canal de comunicacao rapido para alinhamento, troca de informacoes e suporte mutuo. Para que ele funcione bem e nao vire fonte de ruido ou distracoes, e necessario seguir regras claras. Este protocolo define o que pode e o que nao pode ser feito no grupo, garantindo produtividade e profissionalismo.

---

## 1. Objetivo do grupo

O grupo existe para:

- Comunicar informacoes urgentes que afetam a operacao comercial (falta de estoque, mudanca de preco, problema de entrega).
- Compartilhar resultados e conquistas da equipe.
- Solicitar e oferecer suporte rapido entre colegas.
- Receber comunicados da gestao.
- Enviar o relatorio diario de campo.

O grupo nao existe para:

- Conversas pessoais.
  - Discussoes sobre assuntos nao relacionados ao trabalho.
  - Correntes, memes, videos de humor ou conteudo politico/religioso.
  - Reclamacoes sobre a empresa ou sobre colegas.
  - Assuntos que devem ser tratados individualmente com o gestor.
- 

## 2. Regras de uso

Horarios permitidos para postagem:

- Segunda a sexta: das 7h00 as 20h00.
- Sabado: das 8h00 as 13h00 (somente se houver operacao).
- Domingo e feriados: apenas emergenciais operacionais.

Fora desses horarios, envie a mensagem por chat privado ao gestor ou aguarde o proximo dia util.

Mensagens fora de horario desrespeitam o descanso da equipe.

Formato das mensagens:

- Seja direto e objetivo. Mensagens longas devem ser divididas em topicos.
- Identifique o assunto no inicio da mensagem. Exemplos:
  - "ESTOQUE: produto X zerado no CD."
  - "PEDIDO: cliente Y solicitou urgencia no pedido 12345."
  - "RESULTADO: fechei R\$ 15.000 no cliente Z."
  - "DUVIDA: alguem sabe a condicao especial para a linha Baby Club?"
- Evite audios no grupo. Use texto para que a informacao fique registrada e pesquisavel.
- Se precisar enviar audio, limite a 30 segundos e comece identificando o assunto.

Uso de menções:

- Para direcionar uma mensagem a uma pessoa específica, use o "@" seguido do nome.
  - Para mensagens que todos devem ler, use "TODOS" no início.
  - Não use "@todos" para assuntos triviais.
- 

### 3. Relatório diário de campo

Todo vendedor deve enviar o relatório diário no grupo até as 19h00 do mesmo dia. O relatório segue o formato padrão abaixo:

Formato do relatório diário:

RELATORIO [seu nome] - [data DD/MM]

Visitas realizadas: [numero] Pedidos fechados: [numero] Valor total: R\$ [valor] Destaque do dia: [maior pedido, cliente novo, recuperação, etc.] Pendências: [o que ficou para resolver amanhã] Rota amanhã: [cidades/regiões planejadas]

Exemplo preenchido:

RELATORIO Carlos Oliveira - 28/03

Visitas realizadas: 7 Pedidos fechados: 4 Valor total: R\$ 8.750,00 Destaque do dia: reativei o Mercado Paulista que estava inativo há 3 meses Pendências: enviar orçamento para Supermercado Bom Preço Rota amanhã: Região ABC (Santo André e São Bernardo)

Regras do relatório:

- Envie mesmo nos dias com resultado fraco. Transparência e mais valorizada que omissão.
  - Seja preciso nos números. Não arredonde ou estime.
  - Se não visitou nenhum cliente (dia interno, treinamento, etc.), informe o motivo.
- 

### 4. Como reportar problemas

Problemas operacionais devem ser reportados imediatamente no grupo para que o gestor ou backoffice possa agir.

Formato para reporte de problemas:

PROBLEMA: [descrição curta] Cliente: [nome] Detalhes: [o que aconteceu] Urgência: [alta/mediana/baixa] Ação necessária: [o que precisa ser feito]

Exemplos:

PROBLEMA: Entrega com produto danificado Cliente: Mercado Silva Detalhes: 2 caixas de lenços umedecidos Baby Club chegaram amassadas e molhadas Urgência: Alta Ação necessária: reposição imediata e nota de devolução

PROBLEMA: Preço divergente Cliente: Drogaria Central Detalhes: preço da tabela está R\$ 2,00 acima do combinado na última visita Urgência: Média Ação necessária: confirmar preço correto com comercial

Não tente resolver problemas graves sozinho. Reporte, aguarde orientação e mantenha o cliente informado de que a situação está sendo tratada.

---

## 4B. Como comunicar a transicao MSI > Terceirizei

A partir de marco/2026, todo vendedor deve comunicar a transicao aos seus clientes. Use o grupo para reportar o andamento:

TRANSICAO: [seu nome] - [data DD/MM] Clientes comunicados hoje: [numero] Clientes que ja atualizaram cadastro: [numero] Duvidas ou resistencias: [descrever]

Se um cliente demonstrar resistencia ou preocupacao com a mudanca, reporte imediatamente para que o gestor possa intervir se necessario.

---

## 5. Como pedir suporte

Se precisar de ajuda de outro colega ou de outra area, use o grupo de forma organizada.

Formato para pedido de suporte:

SUPORTE: [tipo - comercial/logistica/financeiro/TI] Descricao: [o que precisa] Prazo: [ate quando precisa da resposta]

Exemplos:

SUPORTE: Financeiro Descricao: cliente Drogaria Norte CNPJ 12.345.678/0001-90 diz que pagou boleto vencido ontem. Pode verificar baixa? Prazo: ate amanha de manha

SUPORTE: Comercial Descricao: alguem tem experiencia com a rede de farmacias Popular? Vou visitar pela primeira vez amanha Prazo: hoje ate 18h

---

## 6. Conduta no grupo

Regras de convivencia:

- Respeite todos os colegas. Divergencias devem ser tratadas em particular.
- Nao critique clientes, fornecedores ou colegas no grupo.
- Nao compartilhe informacoes confidenciais (margens, estrategias de precificacao, dados financeiros de clientes).
- Nao envie spam (mensagens repetidas, figurinhas em excesso, links nao relacionados ao trabalho).
- Reaja com "curtir" ou "ok" para confirmar que leu mensagens importantes, em vez de enviar "ok" por texto (evita poluir o grupo).
- Nao discuta remuneracao, comissoes ou beneficios no grupo. Trate com o gestor individualmente.

Consequencias do descumprimento:

- Primeira vez: lembrete verbal pelo gestor.
  - Segunda vez: advertencia formal.
  - Terceira vez: remocao temporaria do grupo.
  - Reincidencia: medida disciplinar conforme politica da empresa.
- 

## 7. Administracao do grupo

- O gestor comercial e o administrador principal do grupo.
- Apenas administradores podem alterar nome, foto e descricao do grupo.
- Novos membros sao adicionados apenas pelo administrador.

- Membros desligados da empresa são removidos imediatamente.
  - O histórico do grupo é considerado registro profissional e pode ser consultado pela empresa.
- 

## **Como usar este material**

Leia este protocolo integralmente e coloque em prática a partir de hoje. Salve o formato do relatório diário em suas notas rápidas do celular para copiar e preencher todos os dias. Se tiver dúvida sobre o que pode ou não ser postado no grupo, releia as seções 1 e 6 antes de enviar. Quando reportar problemas ou pedir suporte, use os formatos padrão das seções 4 e 5 para agilizar o atendimento. Grupo organizado e grupo que funciona.