

Protocolo do Grupo WhatsApp da Equipe - Terceirizei

Documento interno - Equipe comercial Terceirizei

Versao 1.0 - Abril 2026

Introducao

A comunicacao interna da equipe comercial da Terceirizei acontece via grupos de WhatsApp organizados por funcao. Para que essa comunicacao seja produtiva e nao vire bagunca, seguimos um protocolo claro. Este documento define as regras, formatos e responsabilidades de cada canal.

1. Estrutura de Canais

A Terceirizei opera com canais separados para evitar mistura de assuntos:

Grupo VENDAS - TERCEIRIZEI

- Participantes: equipe comercial, gestor comercial, diretoria.
- Finalidade: informacoes de vendas, pedidos, conquistas, duvidas comerciais.
- Tom: profissional, objetivo, focado em resultados.

Grupo PRODUCAO - TERCEIRIZEI

- Participantes: PCP, producao, gestor comercial, logistica.
- Finalidade: status de producao, prazos, disponibilidade de produtos.
- Tom: tecnico, informativo.

Grupo LOGISTICA - TERCEIRIZEI

- Participantes: logistica, expedicao, gestor comercial.
- Finalidade: status de entregas, roteirizacao de carga, ocorrencias.
- Tom: operacional, direto.

Grupo GERAL - TERCEIRIZEI

- Participantes: toda a equipe.
- Finalidade: comunicados institucionais, eventos, avisos gerais.
- Tom: corporativo.

2. Regras Gerais para Todos os Grupos

- Mensagens devem ser relacionadas exclusivamente ao tema do grupo.
- Proibido: correntes, memes, conteudo pessoal, politica, religiao.
- Proibido: audios longos (acima de 1 minuto). Prefira texto escrito.
- Proibido: discussoes ou desentendimentos no grupo. Resolva em privado.
- Proibido: compartilhar precos, condicoes ou dados especificos de clientes no grupo. Essas informacoes sao confidenciais e devem ser tratadas individualmente com o gestor.
- Horario de mensagens: 7h as 20h, exceto urgencias reais.
- Urgencias fora do horario: ligue diretamente para o gestor, nao mande mensagem no grupo.
- Toda pergunta direcionada a alguem especifico deve mencionar o nome da pessoa com @.
- Respostas devem ser dadas usando a funcao "responder" para manter o contexto.

3. Formato de Reporte Diario de Vendas

Todo vendedor deve enviar no grupo VENDAS ate as 18h30:

Formato padrao:

REPORTE [data] Vendedor: [seu nome] Visitas planejadas: [numero] Visitas realizadas: [numero] Pedidos fechados: [numero] - R\$ [valor total] Propostas enviadas: [numero] - R\$ [valor estimado] Destaque do dia: [principal conquista ou informacao relevante] Pendencias: [o que ficou para resolver amanha]

Exemplo:

REPORTE 02/04/2026 Vendedor: Carlos Mendes Visitas planejadas: 4 Visitas realizadas: 4 Pedidos fechados: 1 - R\$ 12.500 Propostas enviadas: 2 - R\$ 35.000 Destaque do dia: Supermercado Bom Preço aprovou linha Baby Club completa Pendencias: Enviar proposta marca propria para Atacadao Norte

4. Formato de Reporte Semanal

Toda sexta-feira ate as 17h, envie o resumo semanal:

RESUMO SEMANAL [periodo] Vendedor: [seu nome] Visitas realizadas: [total] Pedidos fechados: [total] - R\$ [valor total] Volume vendido: [caixas] Clientes novos: [numero e nomes] Meta do mes: R\$ [valor] | Realizado: R\$ [valor] | Percentual: [x%] Foco proxima semana: [prioridades]

5. Comunicacao com a Producao

Quando precisar de informacao de producao:

- Envie no grupo PRODUCAO com o formato: CONSULTA PRODUCAO Vendedor: [nome] Produto: [nome e codigo] Quantidade necessaria: [caixas] Prazo desejado: [data] Cliente: [nome do cliente]
- Aguarde a resposta do PCP antes de confirmar qualquer prazo ao cliente.
- Nao insista no grupo. Se a resposta demorar mais de 2 horas, fale diretamente com o responsavel.

6. Comunicacao com a Logistica

Para questoes de entrega:

- Envie no grupo LOGISTICA: CONSULTA ENTREGA Pedido: [numero] Cliente: [nome] Ocorrencia: [o que aconteceu ou o que precisa]
- Para rastreamento de carga, consulte primeiro o sistema antes de perguntar no grupo.
- Reclamacoes de clientes sobre entrega devem ser reportadas imediatamente com todos os dados.

7. Conquistas e Celebracoes

- Pedidos relevantes podem ser compartilhados no grupo VENDAS com o formato: CONQUISTA Vendedor: [nome] Cliente: [nome] Valor: R\$ [valor] Destaque: [o que torna esse pedido especial]
- Celebre as conquistas dos colegas. Um time que se apoia vende mais.

- Conquistas do time serao reconhecidas pela gestao no grupo GERAL.

8. Escalonamento de Problemas

Nem tudo se resolve no grupo. Siga a escala:

Nivel 1 - Grupo: duvidas operacionais, consultas rapidas, reportes. Nivel 2 - Mensagem privada: questoes com gestor, situacoes de cliente especificas. Nivel 3 - Ligacao: urgencias (pedido com problema, reclamacao grave, cliente em risco). Nivel 4 - Reuniao presencial: conflitos, renegociacoes complexas, temas estrategicos.

9. Administracao dos Grupos

- O gestor comercial e o administrador de todos os grupos.
- Novos membros so sao adicionados pelo administrador.
- Membros que saem da empresa sao removidos imediatamente.
- As regras deste protocolo serao fixadas como mensagem no topo de cada grupo.

10. Consequencias do Descumprimento

- Primeira vez: lembrete no privado pelo gestor.
- Segunda vez: advertencia formal.
- Reincidencia: restricao de participacao nos grupos.

A comunicacao organizada e um diferencial competitivo. Leve a serio.

Como usar este material

Leia integralmente antes de comecar a participar dos grupos. Salve os formatos de reporte no bloco de notas do celular para copiar e colar diariamente. Sempre que tiver duvida sobre onde ou como enviar uma mensagem, consulte este protocolo. O gestor comercial ira reforcar essas regras periodicamente, mas a responsabilidade de seguir o protocolo e de cada membro da equipe.