



Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Rondônia

Av. Campos Sales, 3421 - Olaria
76801-281 – Porto Velho – RO
Tel. (69) 3217-3800
www.ro.sebrae.com.br

INSTRUÇÃO NORMATIVA **INS 32** 02

Comercialização de Produtos e Serviços

Origem: DAF - Diretoria Administrativa e Financeira
Macro Processo: Suporte
Processo: Suporte Financeiro
Esta Instrução Substitui a: INS 32 01
Revisão nº: 02
Unidade Gestora: UFI - Unidade de Finanças
Resolução de Aprovação: 1220/2019

Em vigor a partir de: 11/11/2019

3 Páginas

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. UNIDADES ENVOLVIDAS.....	2
3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS.....	2
4. DEFINIÇÕES	2
5. PROCEDIMENTOS.....	2
6. QUADRO DE RESPONSABILIDADES.....	2
7. DISPOSIÇÕES FINAIS	2
8. GLOSSÁRIO DE TERMOS.....	2
9. HISTÓRICO DAS REVISÕES	3

1. OBJETIVO

Estabelecer regras e procedimentos para recebimento de valores, referente à comercialização de produtos e serviços.

2. UNIDADES ENVOLVIDAS

Todas as Unidades Organizacionais.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Código de Defesa do Consumidor;

Termo de Segurança e Privacidade Loja Virtual.

Política de Alçada Decisória.

4. DEFINIÇÕES

4.1 **Produto e Serviço:** conjuntos de conhecimentos e procedimentos estruturados e distribuídos, entregues mediante um valor de troca, e que têm como objetivo satisfazer necessidades e desejos dos seus clientes.

4.2 **Comercialização:** É o ato de comercializar. Operação comercial entre duas pessoas ou empresas.

4.3 **Canais de Comercialização:** Os canais de comercialização são, segundo as teorias de Marketing, toda e qualquer forma na qual o nosso cliente tem acesso a nossos produtos ou serviços.

4.4 **Valores e Subsídios:** são os preços para comercialização de produtos e serviços e são definidos por meio de Resolução DIREX.

5. PROCEDIMENTOS

5.1. Os Canais de comercialização são: Loja Virtual, Unidades Regionais, Central de Relacionamento Sebrae e Parceiros Institucionais ou empresariais.

5.2. As Unidades Regionais e Central de Relacionamento: são responsáveis pela comercialização de produtos e serviços e pelo registro da inscrição do cliente no sistema informatizado.

5.3. A Loja Virtual fará a comercialização de produtos e serviços de forma integrada aos demais sistemas informatizados.

5.4. Os recebimentos podem ser por cartão de débito ou crédito, dinheiro, transferência bancária ou depósito em conta corrente do Sebrae Rondônia.

5.5. Vendas parceladas poderão ser realizadas por meio de cartão de crédito, em até 10 (dez) vezes, obedecendo a parcela mínima de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

5.6. O fechamento de caixa será efetuado pela UFI/UCON no sistema informatizado.

5.6.1. Documentos Obrigatórios para Fechamento de Caixa:

- Relatório de Fechamento de Caixa;
- Cópia do comprovante de depósito;
- Relatório de venda de Cartão Crédito.

5.7. A restituição de valores pagos em caso de cancelamento de evento por parte do Sebrae ou impossibilidade de participação por parte do cliente, será realizada através de solicitação de devolução para o cliente por meio do Sistema Informatizado, pela Unidade responsável pelo evento;

5.7.1. A solicitação deverá ocorrer em até 30 dias após a consolidação/encerramento do evento.

5.8. A utilização do valor como crédito em outro evento, poderá ser solicitado pelo cliente em até 7(sete) dias

uteis contados do evento.

5.8.1. A Unidade responsável pelo evento deverá informar no sistema informatizado os créditos eventualmente utilizados.

5.9. A UFI/UCON efetuará trimestralmente o registro como receita de todos os valores não utilizados e cuja devolução não foi solicitada pelos clientes.

5.9.1. Em dezembro a baixa será realizada até o último dia do exercício.

5.10. Os valores relativos a cheques sem fundo ainda existentes serão baixados e transferidos para conta de provisões de perdas, após parecer da Unidade Jurídica e também deliberação da DIREX.

5.10.1. A Unidade de Finanças – UFI deverá instruir processo com os valores vencidos a mais de 180 dias;

5.10.2. Os valores eventualmente recuperados deverão ser contabilizados como recuperação de receitas.

6. QUADRO DE RESPONSABILIDADES

Quadro resumo	
ATRIBUIÇÃO	RESPONSABILIDADE
Recebimentos de serviços	Todas as Unidades
Realização das Vendas no Sistema Informatizado	Todas as Unidades
Parecer Jurídico – baixa contábil	UJUR
Baixa de documentos	Unidade de Finanças e Contabilidade
Instruir Processo Inadimplência	Unidade de Finanças e Contabilidade

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Os casos omissos nesta INS dependerão da deliberação da DIREX, que excepcionalmente, poderá adotar procedimento diverso ao disposto, mediante solicitação formal que justifique a necessidade, a importância e oportunidade de tratamento diferenciado.

8. GLOSSÁRIO DE TERMOS

DIREX	Diretoria Executiva do SEBRAE
UFI	Unidade de Finanças
UJUR	Unidade Jurídica
UCON	Unidade de Contabilidade
CRS	Central de Relacionamento do Sebrae
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda
SPC	Serviço de Proteção de Crédito
RM	Sistema Informatizado Corpore RM
SAS	Sistema de Atendimento Relacionamento Sebrae
SE Suite	SoftExpert
Behoh	Loja Virtual

9. HISTÓRICO DAS REVISÕES

DATA	Nº	DESCRIÇÃO / ALTERAÇÃO
24/04/2017	00	Implantação
12/09/2018	01	Atualização para ajuste de quantidade de parcelas, forma de pagamento dos clientes e de etapas do processo já automatizadas.
07/11/2019	02	Política de Alçada Decisória. Inclusão do item 5.2.5 Alteração dos itens: 1; 2; 3; 4; 5; 5.1; 5.2; 5.2.1; 5.2.2; 5.5; 5.6; 5.7.3; 5.8; 5.9; 6; 7; Exclusão dos itens: 4.1; 5.2.4; 5.2.5; 5.3 e sub itens; 5.4; 5.5; 5.7; 5.7.1; 5.7.2; 10;

Aprovado eletronicamente conforme Processo nº 24519/2019 (SOFT EXPERT- DECISÃO DIREX).

Daniel Pereira
Diretor Superintendente

Samuel Silva de Almeida
Diretor Técnico

Carlos Berti Niemeyer
Diretor Administrativo e Financeiro

