

Agil  
Express

# Agil Express

## Instruções de Trabalho

03/2025

## Sumário

Objetivo: .....	3
1. Cadastro de Produtos.....	3
1.1 Procedimento: .....	3
1.2 Ferramentas Necessárias:.....	3
2. Processamento de Pedidos .....	3
2.1 Procedimento: .....	3
2.2 Ferramentas Necessárias:.....	3
3. Atendimento ao Cliente.....	3
3.1 Procedimento: .....	3
3.2 Ferramentas Necessárias:.....	3
4. Auditoria de Estoque.....	4
4.1 Procedimento: .....	4
4.2 Ferramentas Necessárias:.....	4
Revisão e Aprovação:.....	4

# Documento de Instruções de Trabalho do E-commerce

## Ágil Express

### Objetivo:

Fornecer instruções claras e detalhadas para a execução das atividades operacionais, assegurando eficiência, padronização e qualidade nos processos.

## 1. Cadastro de Produtos

### 1.1 Procedimento:

- Acessar o sistema de gestão de produtos.
- Inserir as informações obrigatórias: título do produto, descrição, preço, peso, dimensões, quantidade em estoque e categoria.
- Fazer o upload de imagens em alta resolução (mínimo de 3 ângulos diferentes).
- Salvar e revisar os dados antes de publicar.

### 1.2 Ferramentas Necessárias:

- Computador com acesso ao sistema de gestão.
- Fotos do produto no formato exigido.

## 2. Processamento de Pedidos

### 2.1 Procedimento:

- Acessar a área de pedidos no sistema.
- Verificar a confirmação de pagamento antes de processar.
- Imprimir etiqueta de envio e preparar a embalagem de acordo com as diretrizes de segurança e sustentabilidade.
- Notificar o cliente com o código de rastreamento após o envio.

### 2.2 Ferramentas Necessárias:

- Impressora para etiquetas.
- Materiais de embalagem (caixas, fitas, proteção interna).

## 3. Atendimento ao Cliente

### 3.1 Procedimento:

- Responder solicitações via chat ou e-mail em até 24 horas úteis.
- Utilizar linguagem cordial, clara e objetiva.
- Registrar no sistema qualquer solicitação de troca, devolução ou reclamação para monitoramento.

### 3.2 Ferramentas Necessárias:

- Plataforma de atendimento ao cliente.
- Guia de perguntas frequentes.

## 4. Auditoria de Estoque

### 4.1 Procedimento:

- Realizar contagem manual de itens semanalmente.
- Comparar os números encontrados com os dados do sistema.
- Atualizar o sistema para refletir as quantidades reais.
- Reportar discrepâncias para a equipe responsável.

### 4.2 Ferramentas Necessárias:

- Lista de inventário atual.
- Sistema de gestão de estoque.

### Revisão e Aprovação:

Este documento deve ser revisado periodicamente para garantir a adequação às operações e a incorporação de melhorias.