

# INCOMEL MATERIAIS ELETRICOS

*38 anos de energia para o seu negocio*

## CLUBE INCOMEL

REGULAMENTO OFICIAL, PLANEJAMENTO E MANUAL OPERACIONAL

Versão 1.0 | Vigência: 12 meses a partir do lançamento  
*Documento confidencial — uso interno da Incomel*

## 1. Visão Geral do Programa

O Clube Incomel é um programa de fidelidade para eletricitistas, criado para recompensar a preferência dos profissionais que escolhem a Incomel como principal fornecedora de materiais elétricos.

O programa funciona por acumulo de pontos: a cada R\$ 100,00 em compras, o eletricitista cadastrado ganha 1 ponto. Os pontos acumulados são trocados por prêmios do catalogo, que vai de ferramentas profissionais até eletrodomésticos e eletrônicos.

<b>Nome do programa</b>	Clube Incomel
<b>Promotora</b>	Incomel Materiais Elétricos Ltda.
<b>Abrangência</b>	Unidades de Maceio/AL unidade jatiúca
<b>Vigência inicial</b>	12 meses a partir da data de lançamento
<b>Participação</b>	Gratuita — aberta a todos os eletricitistas
<b>Taxa de acumulo</b>	1% do valor comprado (R\$ 100 = 1 ponto)
<b>Canal de gestão</b>	WhatsApp do programa + planilha interna + E-mail
<b>Responsável</b>	Gestor do Programa (a ser nomeado)

## 2. Objetivos e Metas

### 2.1 Objetivo principal

Aumentar o volume de compras dos eletricitistas cadastrados, elevar o ticket médio por visita, reduzir a rotatividade de clientes e conquistar novos eletricitistas por meio de indicações orgânicas.

### 2.2 Metas SMART — primeiro ano

- **400 eletricitistas cadastrados no programa até o final do 12o mês.**
- **60% dos cadastrados ativos (com pelo menos 1 compra por mês).**
- **Ticket médio do segmento de eletricitistas 20% acima do atual.**
- **Mínimo de 80 indicações convertidas ao longo do ano.**
- **NPS do programa igual ou superior a 70 pontos na pesquisa trimestral.**
- **ROI do programa igual ou superior a 3x o custo total de operação.**

### 2.3 Metas por período

**30 dias:** 50 eletricitistas cadastrados, equipe treinada, planilha operando, campanha de lançamento ativa.

**90 dias:** 150 cadastrados, primeiros resgates realizados, 15+ indicações convertidas, ticket médio +10%.

**6 meses:** 250 cadastrados, NPS medido, expansão para Recife iniciada, ROI positivo confirmado.

**12 meses:** 400 cadastrados, ROI  $\geq 3x$ , revisão para 2a edição do programa.

## 3. Público-alvo e Persona

---

### 3.1 Público elegível

- Eletricistas autônomos com atuação residencial, predial, industrial ou solar.
- Eletricistas com empresa (MEI ou CNPJ), empreiteiros e contratantes de obras.
- Profissionais maiores de 18 anos, atuantes nas regiões de Maceió/AL.

### 3.2 O que o eletricista espera do programa

- **Retorno real e tangível — não apenas desconto abstrato.**
- **Prêmios que ele realmente quer — ferramentas, eletrônicos, eletrodomésticos.**
- **Facilidade — sem burocracia, sem aplicativo, sem complicação.**
- **Pontualidade — os pontos entram quando prometido.**
- **Reconhecimento — sentir que a Incomel valoriza quem compra com frequência.**

## 4. Mecânica de Acumulo de Pontos

### 4.1 Regra principal

#### Formula de acumulo — regra única e definitiva

A cada R\$ 100,00 em compras na Incomel, o eletricista ganha 1 (um) ponto.

Formula: Pontos = Valor da NF (em reais) x 0,01 — arredondado para baixo.

Exemplo: NF de R\$ 7.350,00 = 73 pontos (nao 73,5 — sempre arredonda para baixo).

### 4.2 Formas de ganhar pontos

Origem	Pontos	Quando credita	Condição
Compra na loja	1% do valor da NF	Data de emissão da NF vinculada ao CPF	CPF informado antes da NF

### 4.3 Compras que geram pontos

- Todos os produtos do portfólio Incomel, pagos à vista ou parcelados.
- Compras realizadas presencialmente nas unidades de Maceió.
- Pedidos com entrega, desde que com NF emitida e CPF vinculado.

### 4.4 Compras que NÃO geram pontos

- Devoluções, trocas e notas fiscais canceladas.
- Compras realizadas antes da data de cadastro e ativação.
- NFs emitidas sem CPF vinculado e nao regularizadas em 24 horas.
- Serviços sem fornecimento de produto.

### 4.5 Processo de vinculação da NF

O vendedor e responsável por perguntar o CPF do programa ANTES de emitir qualquer nota fiscal. O campo de CPF deve ser preenchido no sistema antes do fechamento da venda.

#### Janela de recuperação — regra de 48 horas

Se a NF for emitida sem vinculação de CPF, o eletricista pode apresentar a NF (física ou PDF) ao Gestor do Programa em até 24 horas para creditação retroativa.

Após 24 horas, a vinculação não pode mais ser realizada e os pontos não serão creditados.

Esta regra deve ser comunicada ao eletricista no ato do cadastro.

### 4.6 Validade dos pontos

- Cada lote de pontos tem validade de 12 (doze) meses a partir da data de credito.
- Pontos de datas diferentes vencem em datas diferentes — cada lote e independente.
- Aviso automático via WhatsApp 30 dias antes do vencimento de cada lote.
- Pontos vencidos não são recuperáveis em nenhuma hipótese.
- Pontos são pessoais e intransferíveis — não podem ser cedidos, vendidos ou herdados.

#### **4.7 Estorno de pontos**

- Devolução total: todos os pontos da compra são estornados.
- Devolução parcial: pontos estornados proporcionalmente ao valor devolvido.
- Se os pontos ja foram resgatados: compensação descontada da próxima compra ou negociação direta com o gestor.

## 5. Catálogo de Prêmios

### 5.1 Tabela de prêmios

Os pontos necessários para cada prêmio foram calculados com base no custo real de aquisição (CMP para prêmios internos, preço de compra para externos), garantindo viabilidade financeira para a Incomel.

#	Prêmio	Pontos necessários
1	Kit de ferramentas profissional	400
2	Lanterna profissional LED	140
3	Multímetro digital profissional	200
4	JBL Speaker	472
5	Air Fryer	576
6	Micro-ondas	1.000
7	Kit Casa Inteligente	300
8	Cooler	160
9	TV 32"	1.800
10	Celular intermediário	1.600
11	Alicate amperímetro digital	150
12	robô aspirador	1.100
13	luva de vaqueta	130
14	garrafa térmica	150
15	Tablet	1.800
16	Smart watch	560
17	Power bank	200

### 5.2 Categorias de prêmios

- Resgate rápido (100–300 pts):
- Resgate médio (300–700 pts):
- Prêmio aspiracional (800–1.500 pts):

### 5.3 Atualização do catálogo

- O catálogo pode ser atualizado semestralmente com novos prêmios.

#### Prêmios internos vs. externos

Prêmios internos: produtos disponíveis no estoque da Incomel. Entrega imediata D+0 na loja, sem custo de frete.

Prêmios externos: adquiridos sob demanda junto a fornecedores. Prazo de até 14 dias úteis. A Incomel fornece NF para acionamento de garantia.



## 6. Regras de Resgate de Prêmios

---

### 6.1 Condições gerais

- O resgate é solicitado exclusivamente via WhatsApp do programa, informando CPF e nome do prêmio desejado.
- O Gestor confirma saldo e disponibilidade em até 24 horas uteis.

### 6.2 Retirada do prêmio

- O prêmio é entregue exclusivamente ao titular do cadastro, mediante apresentação de documento oficial com foto.
- Não é permitida retirada por terceiros em nenhuma hipótese.
- Prêmios internos: retirada no mesmo dia (D+0) na unidade escolhida pelo eletricitista.
- Prêmios externos: prazo de até 14 dias uteis. O eletricitista será avisado pelo WhatsApp quando o prêmio estiver disponível.

### 6.3 Situações especiais

- Prêmio indisponível: a Incomel oferece alternativa de valor equivalente ou superior. O eletricitista pode recusar e manter os pontos intactos.
- Prêmio com defeito: a Incomel fornece NF para acionamento de garantia junto ao fabricante. Prêmios internos tem garantia do fabricante, não da Incomel.
- Cancelamento de resgate: o eletricitista pode cancelar o resgate em até 24h após a solicitação, antes da confirmação de entrega.

## 7. Cadastro e Política de Participação

### 7.1 Elegibilidade

- Eletricistas profissionais, autônomos ou com CNPJ, maiores de 18 anos.
- Atuantes nas regiões de Maceió/AL.
- Um CPF por cadastro. Duplicatas são bloqueadas automaticamente.

### 7.2 Dados obrigatórios

- Nome completo, CPF, número de WhatsApp e endereço de e-mail.
- Cidade, bairro, tipo de atuação profissional e especialidade (opcional, mas recomendado).
- Aceite do Regulamento e da Política de Privacidade (LGPD).

### 7.3 Formas de cadastro

- Online: formulário Google Forms disponibilizado pela Incomel (link enviado pelo vendedor ou divulgado nas redes sociais).
- Nosso site ou landing Page ou através do WhatsApp do programa.
- Presencial: na loja, com o vendedor preenchendo o formulário. O eletricista recebe link para confirmar aceite dos termos em até 48h.

### 7.4 Ativação

- O cadastro é ativado pelo Gestor do Programa em até 24 horas úteis após o envio.

### 7.5 Exclusão do programa

#### Casos de exclusão imediata — sem aviso prévio e sem devolução de pontos

Fornecimento de dados falsos ou CPF de terceiro no cadastro.

Tentativa de fraude no sistema de indicações (autoindicação, CPFs fictícios).

Manipulação de NFs ou tentativa de creditar pontos indevidamente.

Qualquer ação de má-fé comprovada contra o programa ou a Incomel.

## 8. Comunicação e Canais

### 8.1 Canais oficiais do programa

Canal principal	(82) 98108-6610
Canal secundário	Clubeincomel@gmail.com
Horário de atendimento	Seg a Sex: 7:30h-18h   Sab: 8h-13h

<b>SLA de resposta</b>	Até 2 horas em horário comercial
<b>Fora do horário</b>	Mensagem automática com aviso de retorno

## 9. Operação — Rotinas e Responsabilidades

### 9.1 Estrutura de responsabilidades

<b>Gestor do Programa</b>	Responsável geral. Ativa cadastros, lança pontos, processa resgates, envia comunicações, monitora KPIs.
<b>Vendedores</b>	Vinculam CPF antes de cada NF. Oferecem cadastro para novos clientes. Meta de vinculação $\geq 90\%$ .
<b>Supervisor comercial</b>	Monitora taxa de vinculação por vendedor. Aplica feedback quando abaixo de 70%.
<b>Gestão financeira</b>	Monitora custo mensal do programa e ROI. Aprova reposição de estoque de prêmios.

### 9.2 Rotina diária — vendedor

1. Ao iniciar o atendimento: perguntar se o cliente é cadastrado no Clube Incomel.
2. Antes de emitir a NF: preencher o campo CPF do programa obrigatoriamente.
3. Registrar CPF no campo de observação da NF: 'Programa Incomel — CPF: XXX.XXX.XXX-XX'.

### 9.3 Rotina semanal — gestor

4. Segunda-feira: extrair NFs da semana anterior, calcular e lançar pontos na planilha.
5. Verificar resgates pendentes recebidos pelo WhatsApp e processar.
6. Conferir lotes de pontos com vencimento em 30 dias e enviar avisos automáticos.
7. Atualizar dashboard de KPIs.

### 9.4 Rotina mensal — gestor

8. Calcular o custo total do programa no mês (pontos emitidos x valor médio dos prêmios resgatados).
9. Calcular o ROI (margem gerada pelo aumento de ticket / custo do programa).
10. Reportar KPIs para a diretoria com análise de tendência.
11. Conferir estoque de prêmios internos e solicitar reposição se necessário.

## 10. KPIs e Indicadores de Sucesso

Os indicadores abaixo devem ser monitorados conforme a frequência indicada e reportados mensalmente para a diretoria da Incomel.

Indicador	Meta	Responsável	Frequência	Como medir
Eletricistas cadastrados	400 ao final do ano	Gestor do programa	Semanal	Planilha de cadastros
Eletricistas ativos no mês	60% do total cadastrado	Supervisor comercial	Mensal	Planilha de pontos
Pontos emitidos no mês	Crescimento de 10%/mês	Gestor do programa	Mensal	Extrato de pontos
Resgates realizados	Mínimo 10/mês	Gestor do programa	Mensal	Aba de resgates
Taxa de vinculação de NF	Acima de 90%	Supervisor de vendas	Semanal	NFs com CPF / total NFs
NPS do programa	Acima de 70	Gestão	Trimestral	Pesquisa WhatsApp
Indicações convertidas	Mínimo 5/mês	Vendedores B2B	Mensal	Planilha de indicações

## 11. Disposições Gerais

---

### 11.1 Alterações no programa

- Alterações nos percentuais, catalogo ou regras serão comunicadas com 30 dias de antecedência via WhatsApp e e-mail.
- Alterações que reduzam benefícios já acumulados não retroagem — pontos já creditados seguem as regras vigentes na data do acumulo.

### 11.2 Encerramento do programa

- Ao final dos 12 meses, a Incomel comunicara os participantes sobre renovação ou encerramento com 30 dias de antecedência.
- Em caso de encerramento, os eletricitas terão 30 dias adicionais para resgatar pontos acumulados.

### 11.3 Foro e resolução de conflitos

Eventuais disputas decorrentes deste programa serão resolvidas preferencialmente por mediação direta com o Gestor do Programa. Caso necessário, fica eleito o foro da comarca de Maceio/AL para dirimir quaisquer controvérsias, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### 11.4 Legislação aplicável

- Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD (Lei n. 13.709/2018).
- Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990).
- Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/2014).
- Legislação tributária federal e estadual vigente (AL).

---

Maceio/AL, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026.

**Incomel Materiais Elétricos Ltda.**

**Responsável pelo Programa**

---

Representante Legal

---

Nome / Cargo / Data

Incomel Materiais Elétricos — Clube Incomel | Regulamento v1.0