PORTAL ICEBERG CHEF · MANUAL DE USO

Manual do Representante

Portal dos Representantes Iceberg Chef

Este portal é onde você pede as ações para os seus clientes: bonificação, brindes, materiais de PDV, campanhas, patrocínios e aulas. Também é onde você acompanha o andamento de cada pedido, mantém a base de clientes em dia e lê o regulamento.

Versão de novembro de 2026
Dúvidas e sugestões: equipe de Marketing / Trade Marketing

O que você vai encontrar

1. Como entrar no portal
2. O que tem no seu portal
3. Nova Ação
4. Planejamento de Aulas
5. Acompanhamento
6. Avaliação das aulas
7. Atualização da Base de Clientes
8. Atualizar o cadastro de um cliente
9. Inativar um cliente
0. Regulamento

1 Como entrar no portal

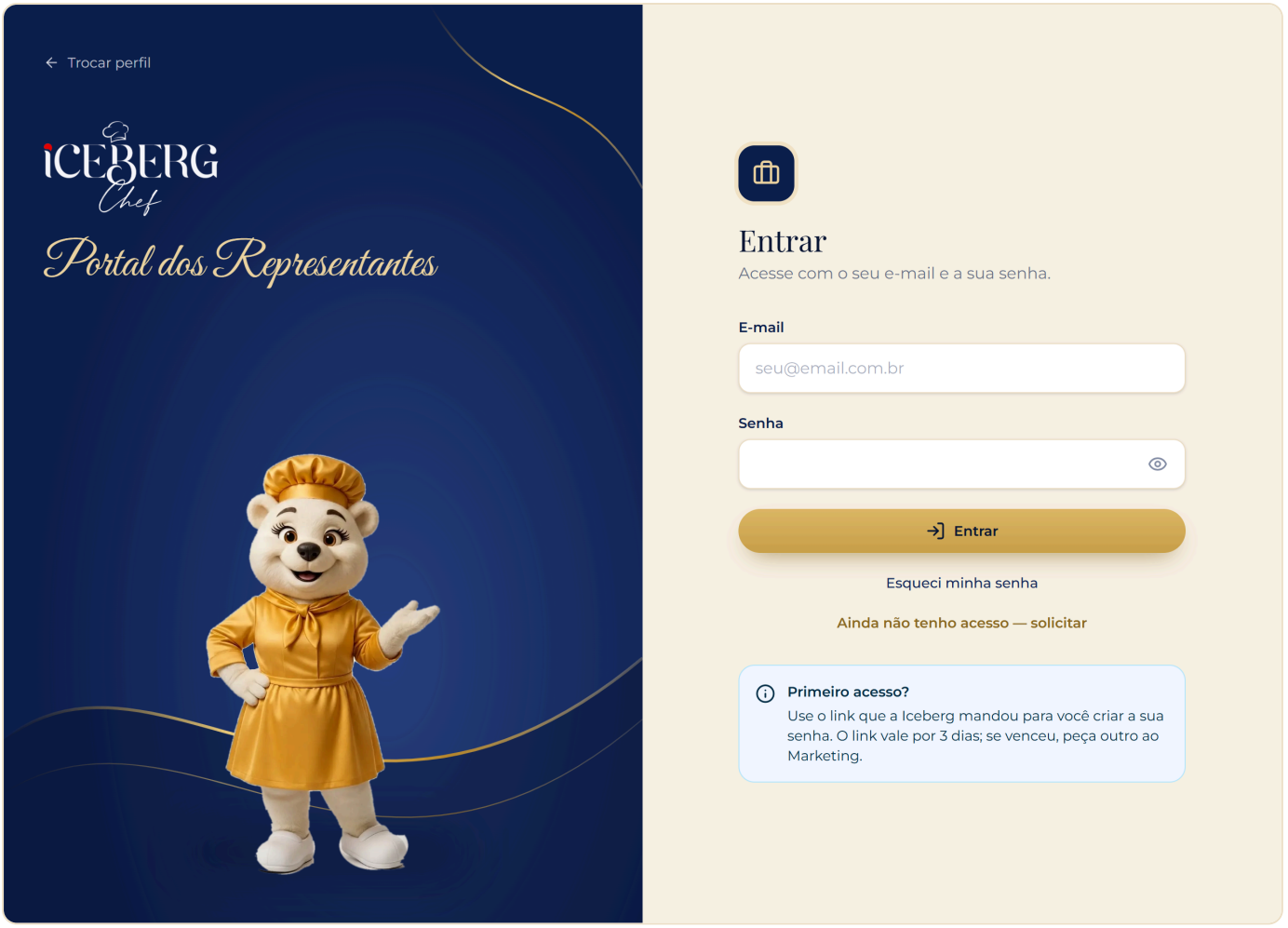
O portal abre em qualquer navegador, no computador ou no celular. Cada pessoa entra com o próprio e-mail e uma senha pessoal, que ela mesma cria no primeiro acesso.

1. Abra o endereço do portal no navegador (cada área tem o seu link; a Iceberg envia o seu).
2. Se abrir a tela inicial, clique no card do seu portal.
3. Ainda não tem acesso? Clique em **“Ainda não tenho acesso — solicitar”**, preencha nome e sobrenome e os seus dados e aguarde: a Iceberg confere e libera o seu acesso.
4. **Primeiro acesso:** quando o acesso é liberado, chega um e-mail do portal com o botão **Criar minha senha**. A senha precisa ter pelo menos 8 caracteres e não pode conter o seu nome nem ser uma senha óbvia. O link vale por 3 dias, até você criar a senha (pode abrir mais de uma vez).
5. Depois, entre sempre com o seu e-mail e a sua senha e clique em **Entrar**.
6. **Esqueceu a senha?** Na tela de entrada, clique em **Esqueci minha senha** e escreva o seu e-mail: chega um link para criar uma senha nova. Não chegou? Olhe a caixa de spam ou peça um link novo ao Marketing.
7. Muitas tentativas erradas seguidas fazem o portal pedir alguns minutos de espera antes de tentar de novo.
8. Para sair, use o botão Sair, no canto superior direito. **Fechou a aba ou o navegador?** Por segurança, o portal sai da sua conta sozinho (no celular também) e, ao abrir de novo, pede a senha. Com duas abas do portal abertas, fechar uma não tira você da conta. **No celular e no tablet**, o portal sai também quando fica mais de 5 minutos fora da tela (outro aplicativo ou tela bloqueada): termine e salve o que estiver preenchendo antes de sair, porque o que não foi salvo se perde. Mesmo com a aba aberta, depois de 7 dias o portal pede a senha de novo.
9. **Uma conta por navegador:** o navegador guarda um login por vez. Se outra pessoa entrar com a conta dela no mesmo navegador, a sua sai, também nas outras abas (a tela de entrada avisa antes). Quem tem dois portais, como professora que também é representante, usa a mesma senha e troca de portal sem sair.

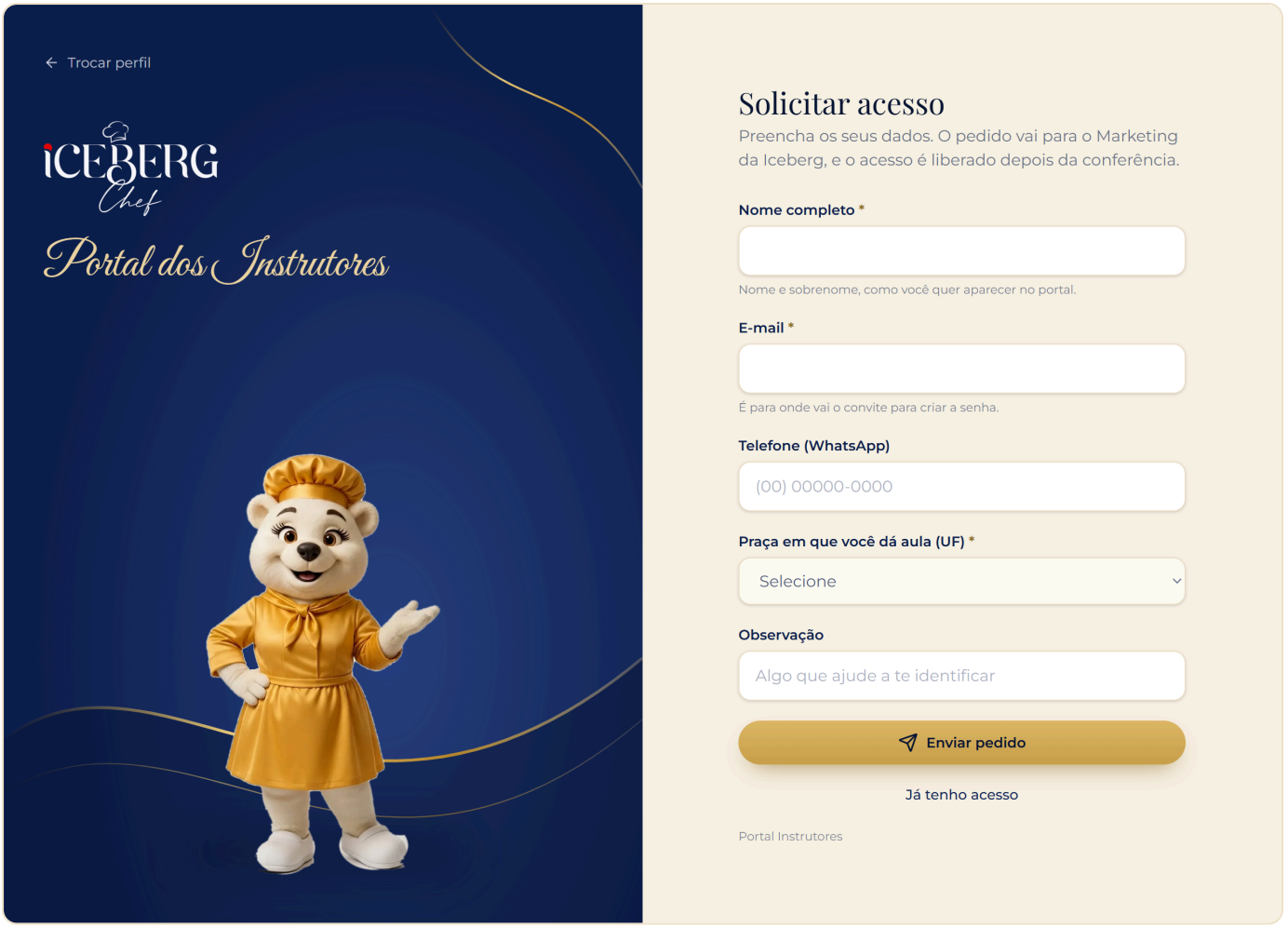
Tudo fica guardado no portal
O que você envia fica no banco de dados da Iceberg: dá para começar no celular e terminar no computador, e quem aprova vê na hora. O acesso é pessoal: não passe a sua senha para ninguém, porque tudo fica registrado com o seu nome.



Tela inicial: cada área tem o seu portal.



Tela de entrada, com a opção de solicitar acesso.



Pedido de acesso: a própria pessoa preenche os dados.

2 O que tem no seu portal

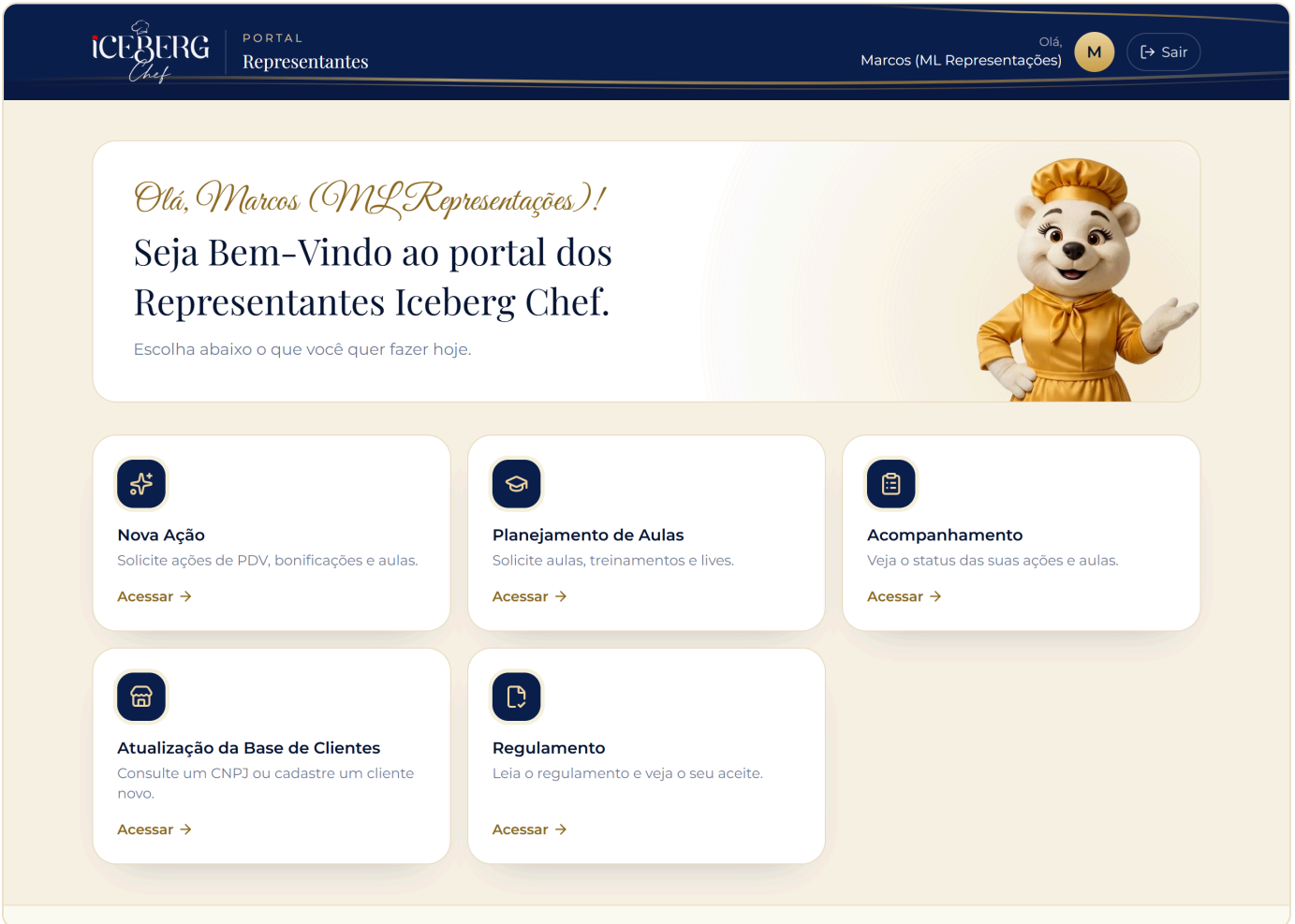
A tela inicial reúne os acessos da sua área. Cada card abre uma tela; o número vermelho, quando aparece, mostra quantos itens estão esperando alguém.

Como funciona a aprovação

Representante cria → Coordenador da região do cliente aprova → Marketing/Trade aprova → o pedido fica **Planejado**. Quando quem pede é o próprio coordenador, a etapa dele já sai aprovada. Em caso especial (valor alto, exceção), o Marketing pode pedir o aval do Master. Quem aprova pode escrever um comentário, e recusar cancela o pedido. Tudo fica registrado no histórico, com nome e data.

Resumo da manhã por e-mail

Toda manhã de dia útil, por volta das 8h, se algum pedido seu foi aprovado ou recusado desde a véspera, chega um e-mail com o resumo e o botão para abrir o portal. Sem novidade, não chega nada.



Tela inicial do representante, com os acessos do portal.

3 Nova Ação

PARA QUE SERVE

Pedir qualquer ação para um cliente: bonificação, brinde, MPDV, compre e ganhe, campanhas, inauguração de loja, patrocínio, sorteio e ações sazonais. As aulas têm tela própria. Eventos são pedidos pelo coordenador.

1. Escolha o **tipo de ação**. O portal já abre os blocos que aquele tipo leva (Itens de PDV, Produtos) e só mostra os blocos que o tipo aceita.
2. Escolha o **Item / tipo**. Nas campanhas, no compre e ganhe e na inauguração, os mais usados são os públicos-alvo; no MPDV e no patrocínio, só Material gráfico ou Produtos.
3. Digite o **CNPJ do cliente**. Se ele já estiver na base, os dados aparecem sozinhos. Se não estiver, o **cadastro completo do cliente** abre ali mesmo (o mesmo da Atualização da Base de Clientes, com a Ficha CNPJ e a Ficha Sintegra): preencha e clique em **Cadastrar e continuar**. O pedido segue normalmente e o Marketing valida o cadastro depois.
4. Preencha os **dados do pedido**: data de início, data de término (ou marque “Indeterminada”), nº do pedido, valor do pedido e uma descrição do que vai ser feito.
5. No bloco **Itens de PDV** (quando aparecer): escolha o equipamento e a voltagem ou marque **Outros** e escreva o item que precisa; diga se precisa de arte e preencha o endereço completo de entrega.
6. No bloco **Produtos** (quando aparecer): escolha a finalidade (Degustação, Exposição, Feira e eventos, Introdução, Meta ou Ponto-extra) e busque cada produto ou material de PDV (códigos D, como displays, wobblers, catálogo e camiseta) por código ou por nome, informando a quantidade.
7. Confira o resumo (valor do pedido e meta de 10%) e clique em **Enviar ação**.

Que bloco vai em cada ação

Bonificação, MPDV e patrocínio levam só Produtos. Sorteio leva só Itens de PDV (batedeira, minidonuts e mala). Os outros tipos aceitam os dois.

Eventos

Desde 06/10 os eventos são pedidos só pelo coordenador, na Nova Ação dele, e aprovados pelo Trade Marketing. Precisa de um evento para o seu cliente? Fale com o seu coordenador.

Ticket mínimo

Batedeira R$ 8.000, minidonuts R$ 5.000 e mala R$ 8.000. Se o pedido ficar abaixo do mínimo, a ação **não é bloqueada**: ela segue com o aviso de análise do Trade Marketing.

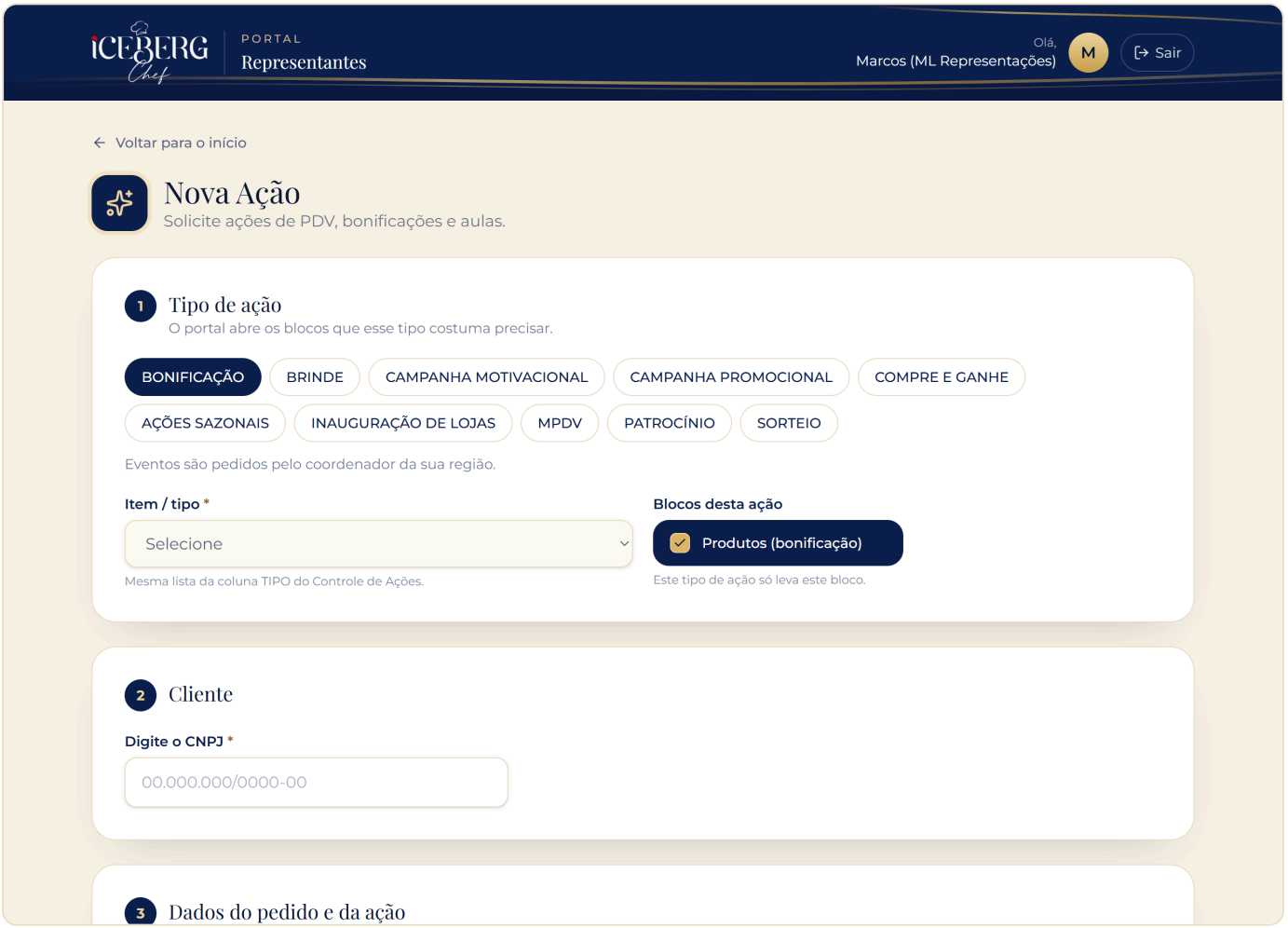
Nº do pedido

Aceita qualquer preenchimento: vários pedidos (“59747 / 60004”), “N/A” ou “aguardando pedido”.

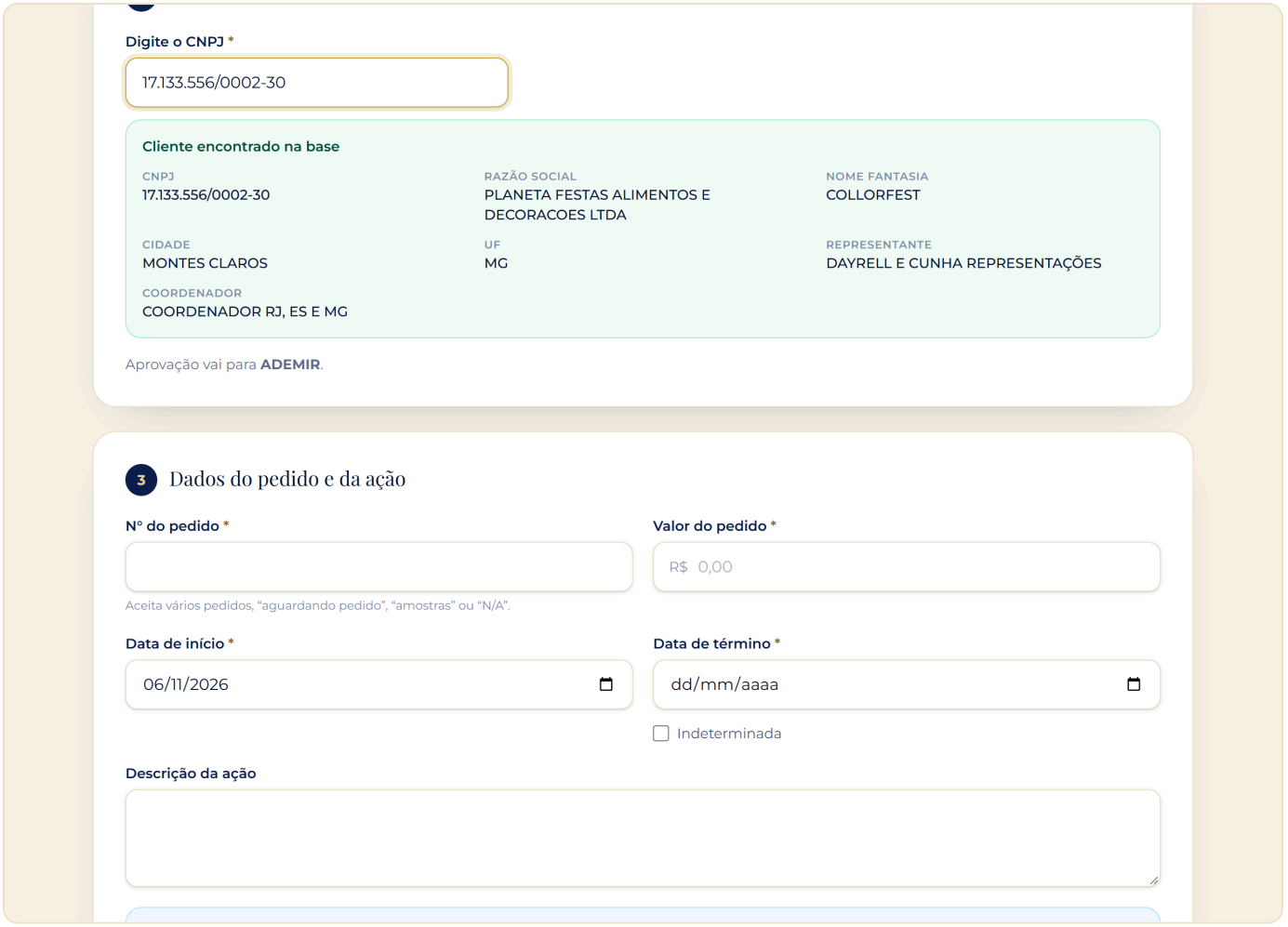
Canal e público-alvo
Você não preenche. Quem define canal/rede e público-alvo é o Trade Marketing.

Quem aprova primeiro
O coordenador da região do cliente. Cliente sem região (ou do e-commerce) vai para o seu coordenador. A tela mostra o nome dele assim que você digita o CNPJ.

Cliente recusado ou fora do portal
Cliente com cadastro recusado pelo Marketing fica bloqueado até você corrigir: use “Corrigir o cadastro”. Clientes da carteira da Giovanna Biasotto e da exportação não pedem ação nem aula pelo portal (veja em Planejamento de Aulas).



Passo 1: tipo de ação e blocos.



Passo 2 e 3: cliente pelo CNPJ e dados do pedido.

4 Planejamento de Aulas

PARA QUE SERVE

Pedir aulas, treinamentos, degustações e lives. As aulas são a maior demanda do time, por isso têm um caminho próprio, separado do Controle de Ações.

1. Digite o CNPJ do cliente (mesma regra da Nova Ação: cliente que ainda não está na base é cadastrado ali mesmo, com o cadastro completo, e você segue com o pedido).
2. Confira o **e-mail do cliente para avaliar a aula**: ele vem da base do SAP, e é para ele que vai o pedido de avaliação depois da aula. Se estiver vazio ou errado, corrija.
3. Preencha data do pedido, nº do pedido e valor do pedido. **O pedido mínimo depende do tipo da aula** (veja o quadro abaixo).
4. Escolha o(a) **professor(a)**: a lista mostra quem atende a praça do cliente, inclusive professoras novas que já entraram no portal.
5. Escolha o **tipo da aula**: Aula CT, Aula Show, Degustação, Live, Treinamento CT ou Treinamento PDV (CT = Centro Técnico).
6. Informe o **produto foco** e, se quiser, uma observação.
7. Clique em **Solicitar aula**.

Pedido mínimo para aula

Depende do tipo: **Aula Show, Aula CT e Treinamento CT: R$ 8.000; Degustação, Live e Treinamento PDV: R$ 5.000**. Abaixo do mínimo você pode enviar, mas o portal avisa e a aula chega marcada para o Marketing decidir se libera.

Prazo do mês: até o dia 20

Peça a aula até o dia 20. Depois disso o portal avisa antes de enviar e a aula chega com a etiqueta **Solicitação fora do prazo**. Ela não é bloqueada: o coordenador e o Trade decidem se aprovam. Vale o dia em que você clica em Solicitar, não a data do pedido.

Praça sem professora

Se o estado do cliente ainda não tem professora cadastrada, você não escolhe ninguém: envie assim mesmo. O Marketing prospecta uma professora e a escolhe antes de aprovar.

O Marketing pode trocar a professora

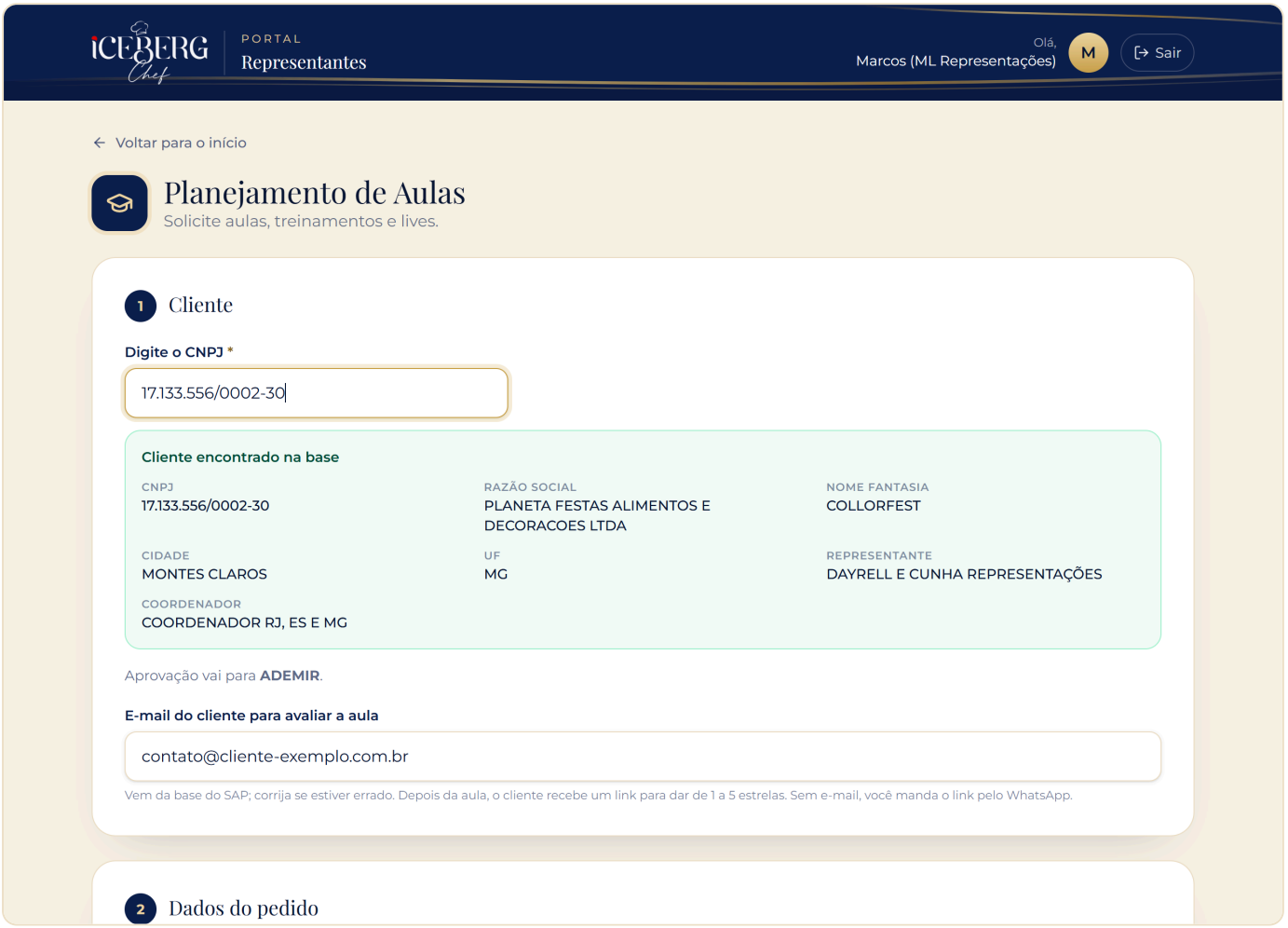
Se a professora escolhida não for da região do cliente, o Marketing troca na aprovação. A troca fica no histórico da aula.

Cliente fora do portal

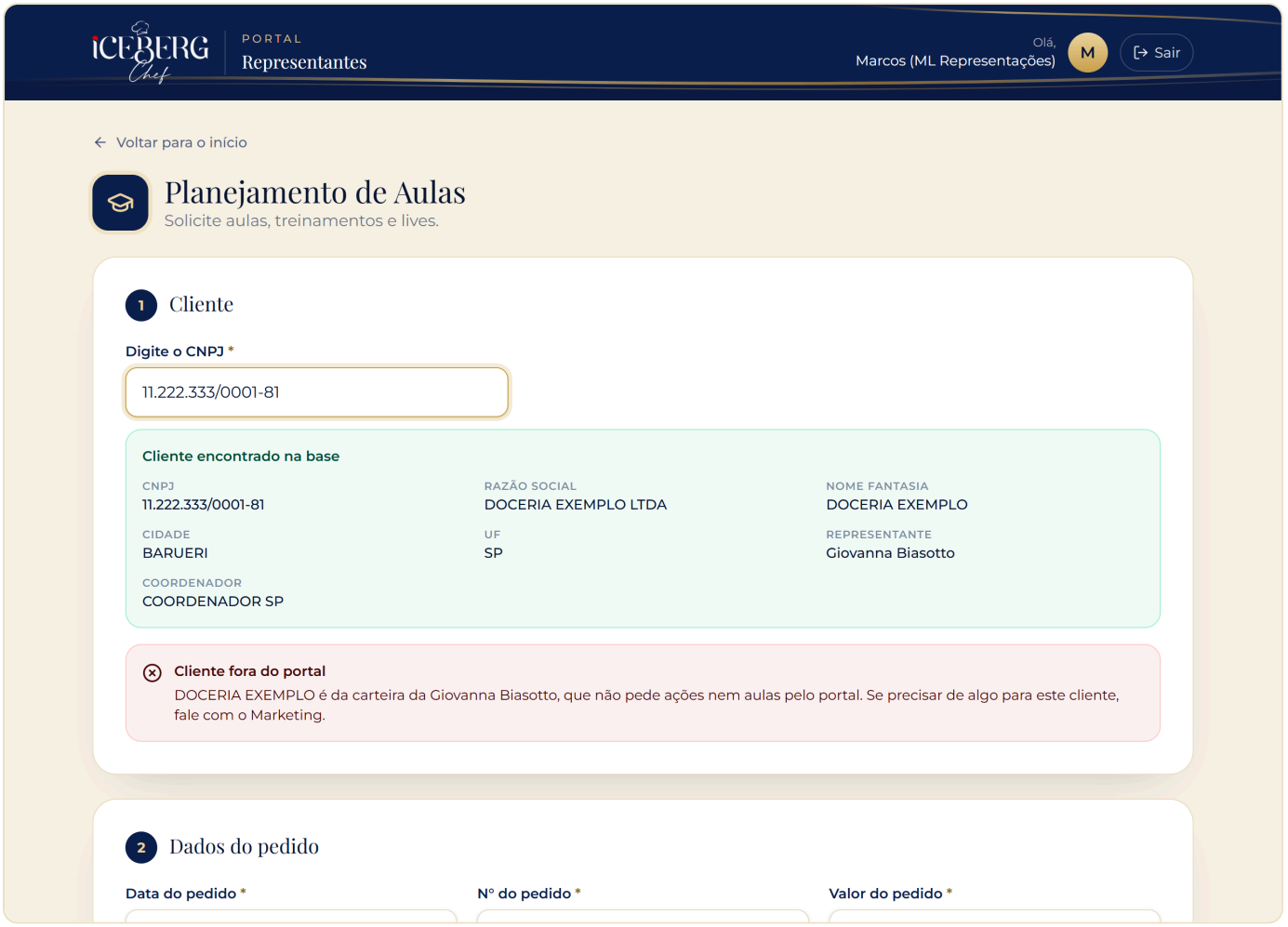
Clientes da carteira da Giovanna Biasotto e da exportação não pedem ação nem aula pelo portal. Ao digitar o CNPJ, aparece “Cliente fora do portal”: nesse caso, fale com o Marketing.

Depois de aprovada

A aula aparece no portal do instrutor, que marca data, horário e tema, e depois envia as fotos da aula realizada. Concluída a aula, o cliente e você recebem o link para avaliar (veja Avaliação das aulas).



Formulário de Planejamento de Aulas.



Cliente da carteira da Giovanna: o portal não deixa seguir.

5 Acompanhamento

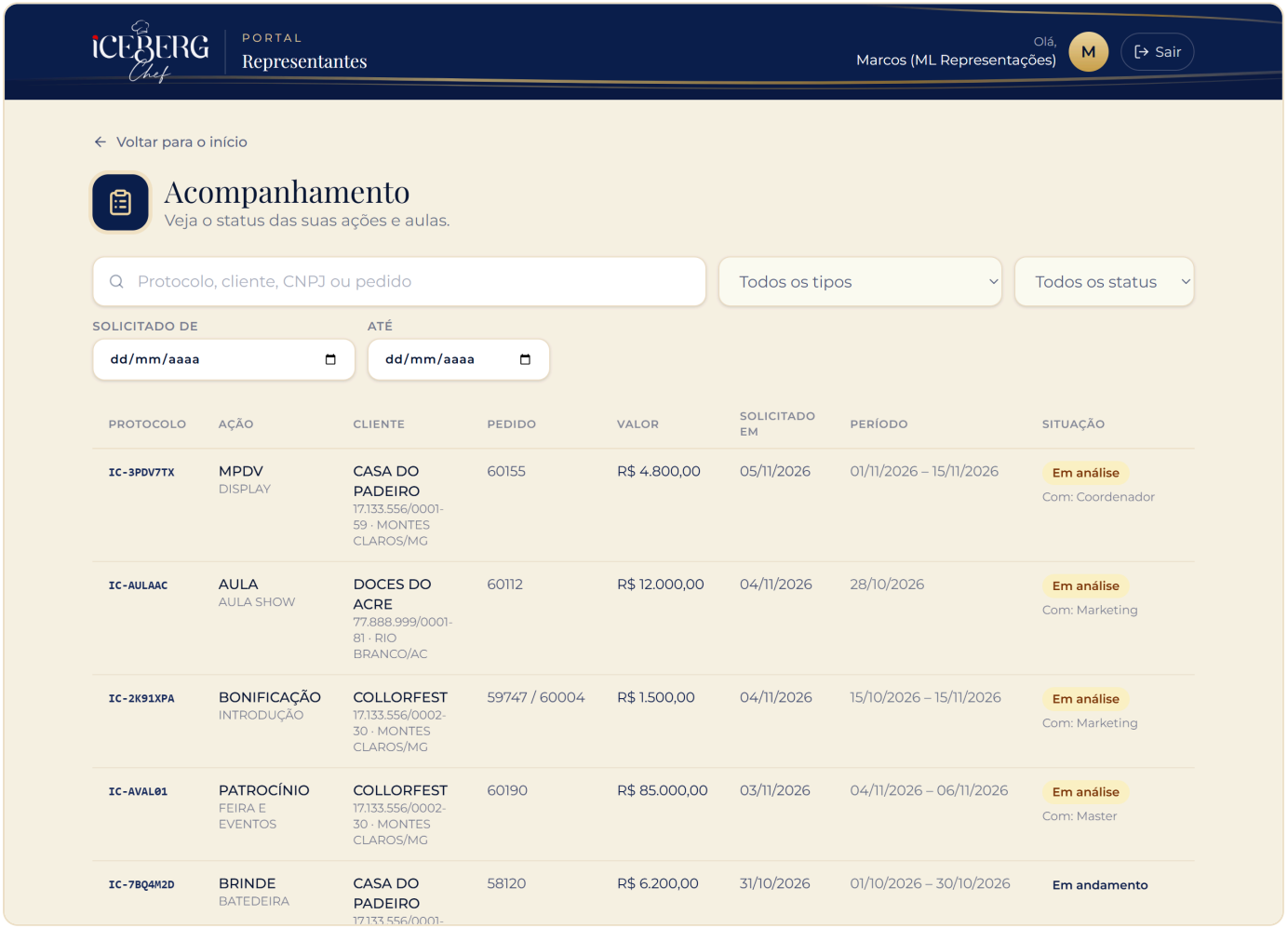
PARA QUE SERVE

Ver a situação de tudo o que você pediu: ações e aulas, aprovadas ou não.

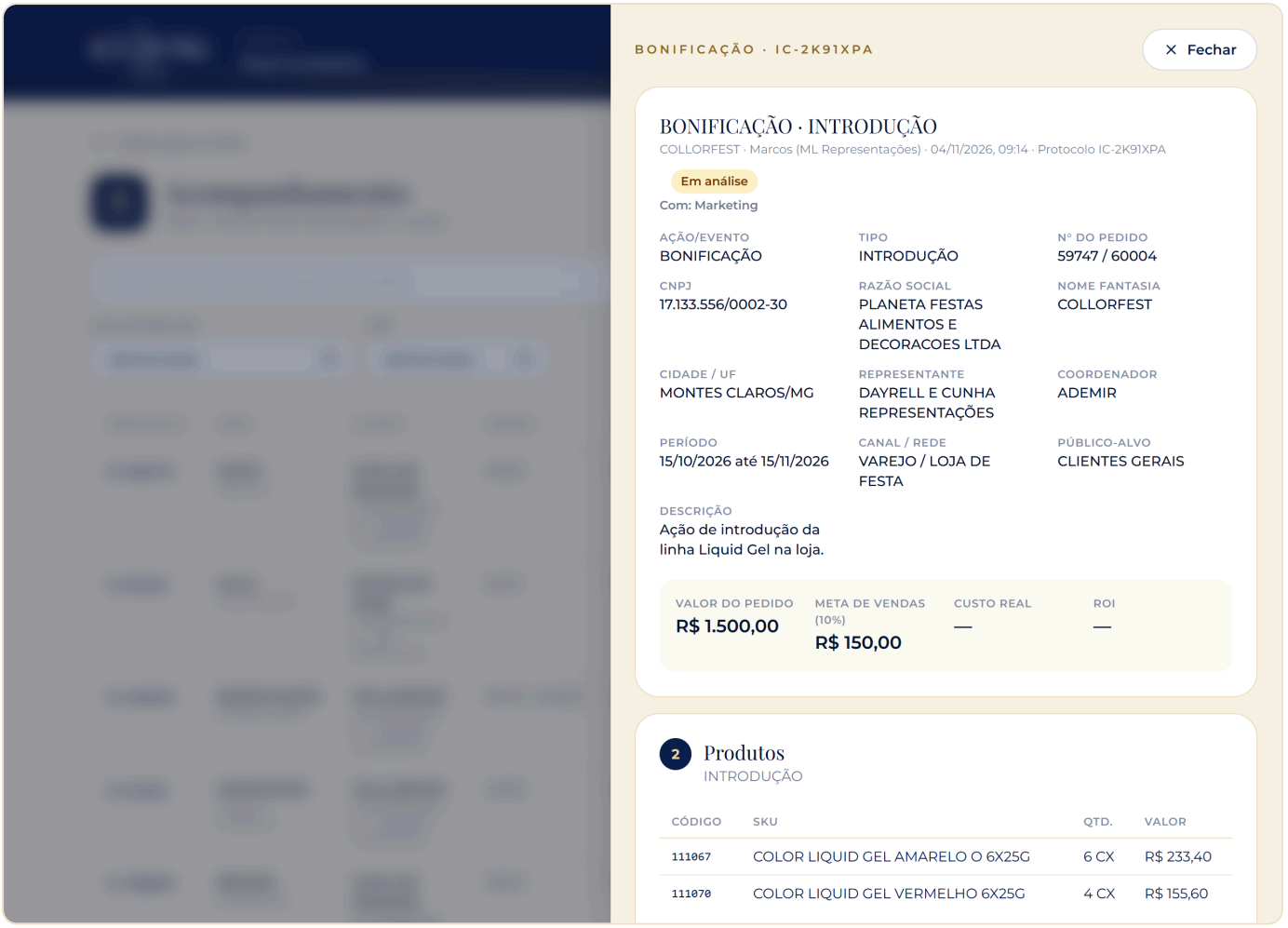
1. Use a busca (protocolo, cliente, CNPJ ou pedido), os filtros de tipo (inclusive Aula) e status e o filtro de **data de solicitação** (de/até).
2. A coluna **Solicitado em** mostra o dia em que o pedido foi feito no portal (o portal grava sozinho, com a hora); a coluna Período mostra as datas da ação (na aula, a data do pedido). Aula pedida depois do dia 20 aparece com a etiqueta **Solicitação fora do prazo**.
3. Clique no protocolo para abrir os detalhes.
4. Na ficha você vê valor, meta, produtos ou itens pedidos, com quem a ação está parada e todo o histórico: quem aprovou, quando e com que comentário.

O que significa cada situação

Em análise: esperando aprovação (a coluna “Com:” diz com quem está). **Planejado**: aprovada, ainda não começou. **Em andamento**, **Concluído** e **Cancelado** falam por si.



Lista com filtros e situação de cada ação.



Ficha da ação, com histórico completo.

6 Avaliação das aulas

PARA QUE SERVE

Depois de cada aula, o cliente e quem pediu a aula dão uma nota de 1 a 5 estrelas. É assim que a Iceberg acompanha a qualidade das aulas.

1. Quando a instrutora conclui a aula, o portal manda um e-mail para o cliente (o e-mail do pedido) e outro para você, cada um com o seu link de avaliação.
2. No Acompanhamento, abra a aula concluída: o quadro **Avaliação da aula** mostra as duas avaliações e se cada uma já foi respondida.
3. Na sua, clique em **Avaliar a aula agora**: escolha as estrelas, escreva um comentário se quiser e clique em **Enviar avaliação**.
4. Na do cliente, use **Copiar o link** ou **Mandar pelo WhatsApp** para lembrar o cliente. Ele não precisa de senha: o link abre direto a avaliação.
5. A nota do link do cliente é dele: se você abrir esse link no aparelho em que está logado no portal, ele avisa e não deixa responder. Mande o link para o cliente.

Uma resposta por link

Cada link vale para uma avaliação e fica aberto por 60 dias. Depois de respondida, a avaliação aparece como “Avaliou”.

Quem vê as notas

As estrelas e os comentários ficam com o coordenador da região, o Marketing e o Master. Você vê se cada avaliação já foi respondida, mas não a nota. A instrutora não vê as avaliações.

7 Atualização da Base de Clientes

PARA QUE SERVE

Cadastrar um cliente novo, atualizar o cadastro de um cliente da sua carteira ou pedir a inativação dele. A tela tem três abas: Cadastrar cliente novo, Atualizar cadastro e Inativar cliente.

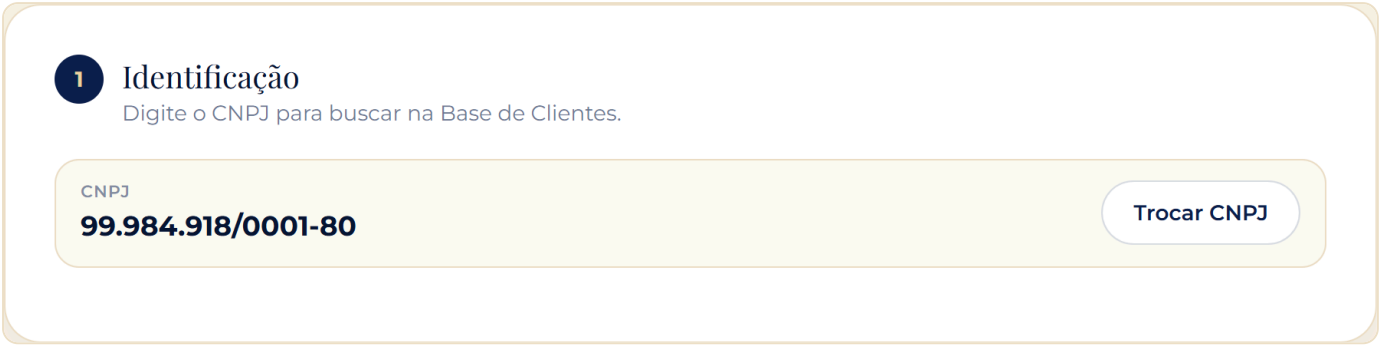
1. Na aba **Cadastrar cliente novo**, digite o CNPJ. Se o cliente já estiver na base e for da sua carteira, os dados aparecem na tela: não precisa cadastrar, use-o direto nos pedidos. Se for de outra carteira, o portal avisa sem mostrar o cliente: confira o número ou fale com o time interno.
2. Se não estiver, abre o **cadastro completo**. O portal busca os dados públicos da Receita (razão social, endereço, telefone e, quando a Receita tem, o e-mail e a inscrição estadual): confira e corrija o que estiver diferente. Para usar outro número, clique em **Trocar CNPJ**.
3. Os campos com * são obrigatórios: razão social, nome fantasia, **pertence a algum grupo ou rede?** (se sim, o CNPJ e a razão social do grupo), inscrição estadual (ou marque **Isento**), **regime de tributação**, telefone e e-mail do cliente e o endereço completo (só o complemento é opcional).
4. Em **Centro técnico, entrega e Instagram**, responda se o cliente possui centro técnico, se **a entrega precisa de agendamento** (se sim, detalhe os dias e horários) e se o cliente **tem Instagram** (se sim, qual).
5. Informe o **contato do marketing** do cliente (nome, e-mail e telefone): é obrigatório. Os contatos do **comprador** e do **financeiro** são opcionais; se começar um deles, complete nome, e-mail e telefone.
6. Anexe a **Ficha CNPJ** e a **Ficha Sintegra** do cliente, em PDF ou foto (até 10 MB por arquivo; documento de várias páginas pode ir em mais de uma foto). As duas são obrigatórias.
7. Em **Referências comerciais**, se quiser, informe até três empresas de quem o cliente compra (ou comprou) a prazo. São opcionais: se começar uma, complete razão social, CNPJ e telefone; e as que preencher precisam ser empresas diferentes.
8. Clique em **Cadastrar cliente**. O cliente fica como **Aguardando validação** e já pode ser usado nos pedidos. O Marketing confere e valida; depois o Financeiro cria o cliente no SAP e aprova.
9. Se o Marketing ou o Financeiro recusar, o motivo aparece e o cliente fica bloqueado nos pedidos até você corrigir. Abra o CNPJ de novo: o cadastro vem preenchido com o que você mandou e os anexos enviados antes continuam (dá para remover e mandar outro). Corrija e clique em **Reenviar para validação**.
10. Todo mês o Marketing atualiza a base com a planilha de clientes do SAP. Quando o cliente que você cadastrou aparecer no SAP, ele passa a ser da base sozinho, com os dados oficiais (representante, região e lista de preços).

Só os clientes da sua carteira

No portal todo (Nova Ação, Planejamento de Aulas e esta tela) você só acha os clientes da sua carteira no SAP e os que você mesmo cadastrou. CNPJ de outra carteira aparece com um aviso, sem os dados do cliente. Se um cliente seu não aparecer, fale com o time interno.

Um cliente por vez

Todo cliente novo passa pelo cadastro completo, com os anexos. O “Cadastrar vários clientes de uma vez” (colar planilha) saiu da tela.



CNPJ que ainda não está na base: o cadastro completo abre logo abaixo.

2 Dados do cliente

Preencha os dados do cliente.

CNPJ

99.939.134/0001-30

Razão social *

PADARIA TESTE COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA

Nome fantasia *

PADARIA TESTE

Pertence a algum grupo ou rede? *

Sim | Não

CNPJ do grupo ou rede *

11.444.777/0001-61

Razão social do grupo ou rede *

REDE TESTE DE DOCES LTDA

Inscrição estadual *

206.123.456.119

Regime de tributação *

Lucro Presumido

☐ Isento (o cliente não tem inscrição estadual)

Telefone do cliente *

(11) 3456-7890

E-mail do cliente *

contato.cliente@iceberg-teste.example

3 Endereço

CEP *

06454-000

Endereço *

ALAMEDA DE TESTE

Número *

250

Complemento

Bairro *

CENTRO

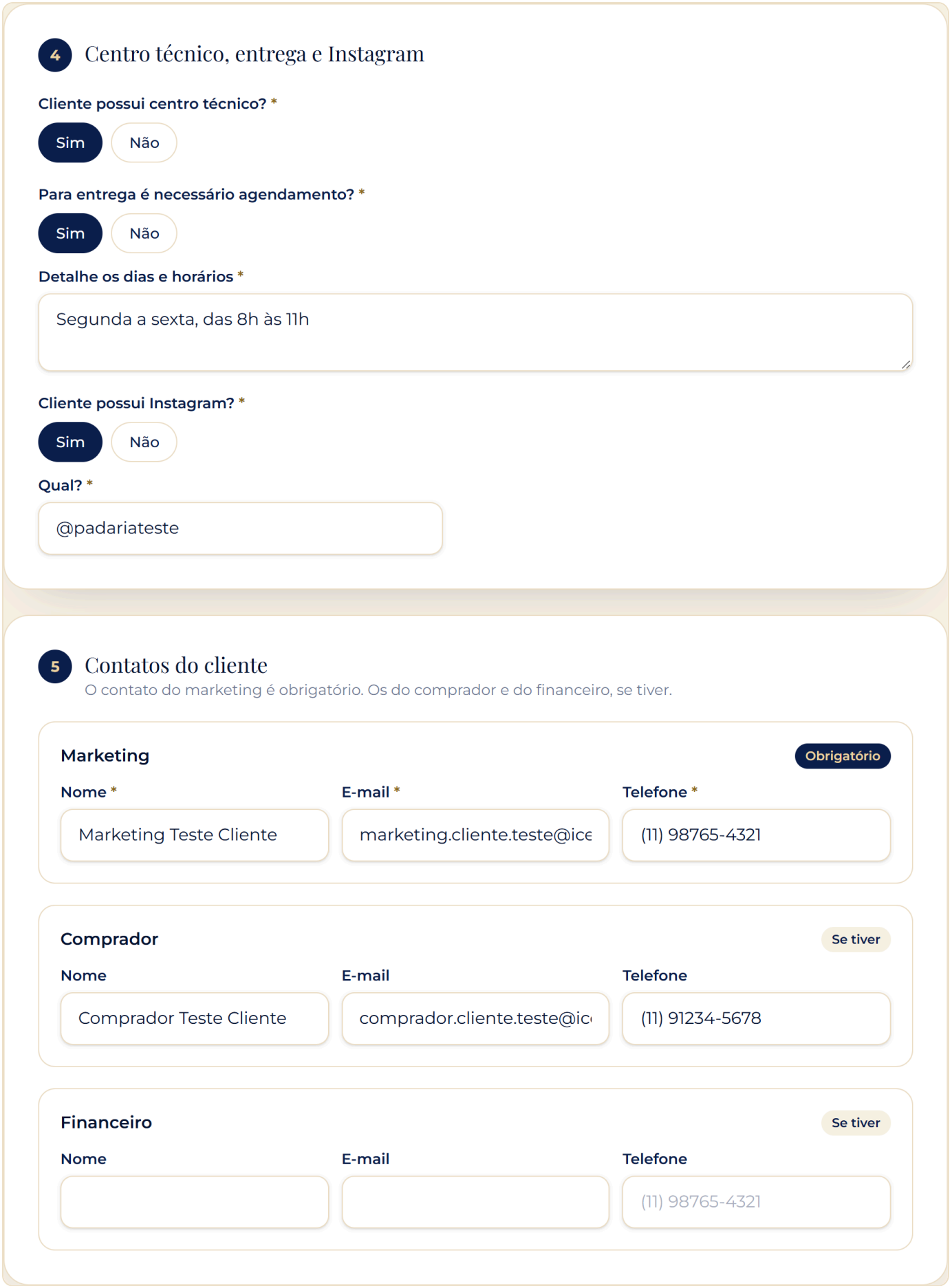
Cidade *

BARUERI

UF *

SP

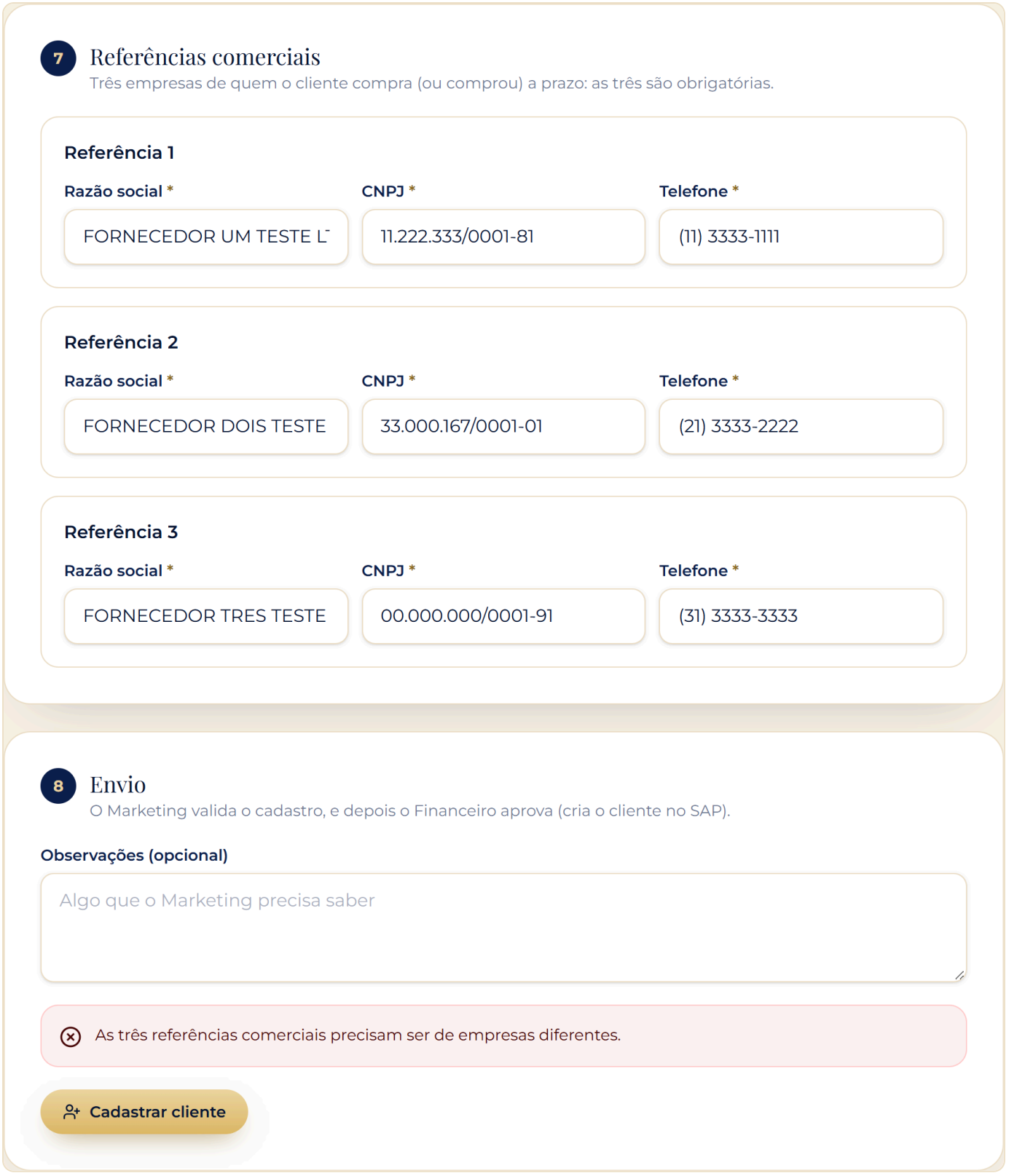
Dados do cliente, com a pergunta do grupo ou rede.



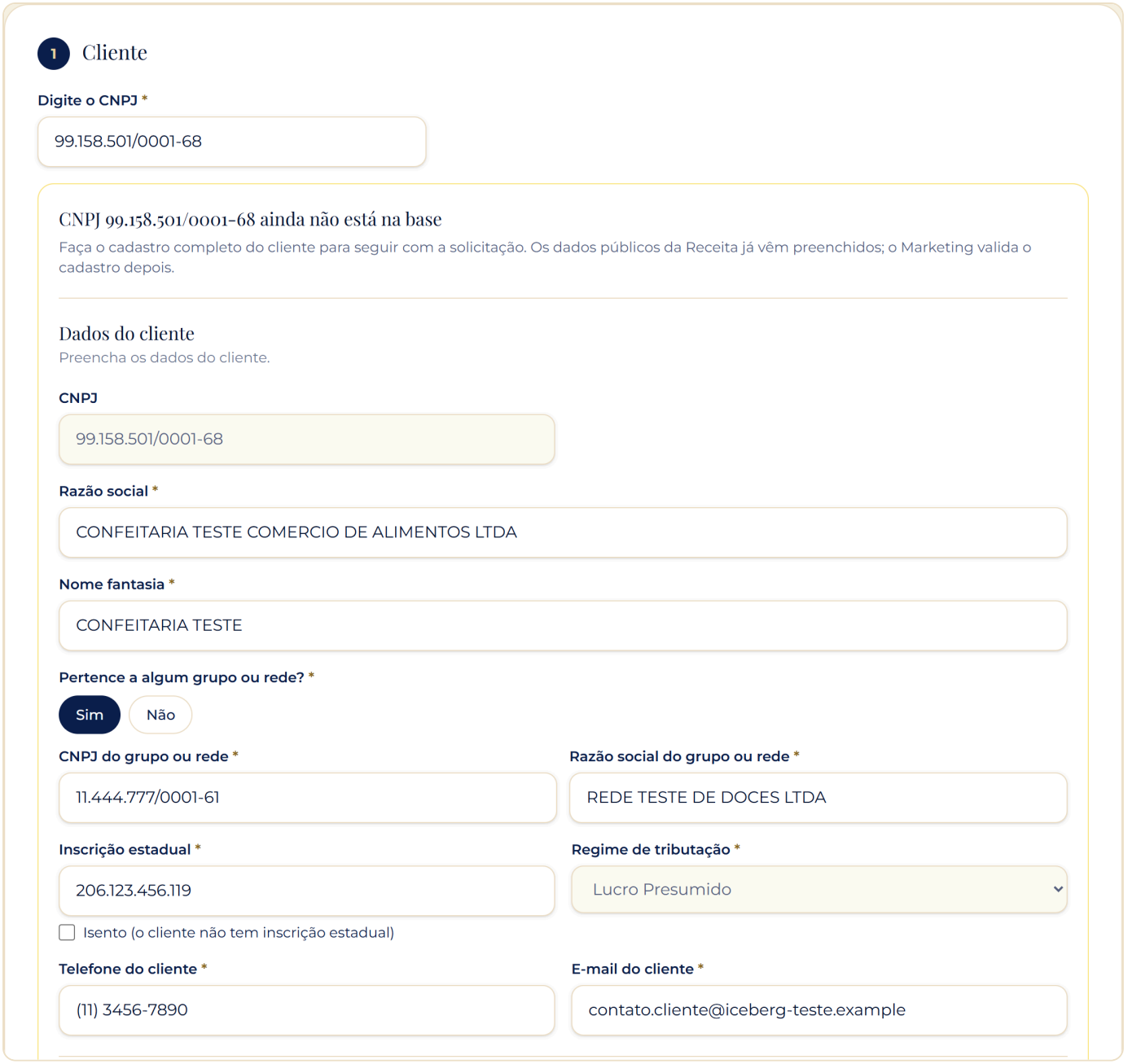
Centro técnico, entrega e Instagram, e os contatos: o do marketing é obrigatório.



Os anexos: Ficha CNPJ e Ficha Sintegra.



As referências comerciais (opcionais).

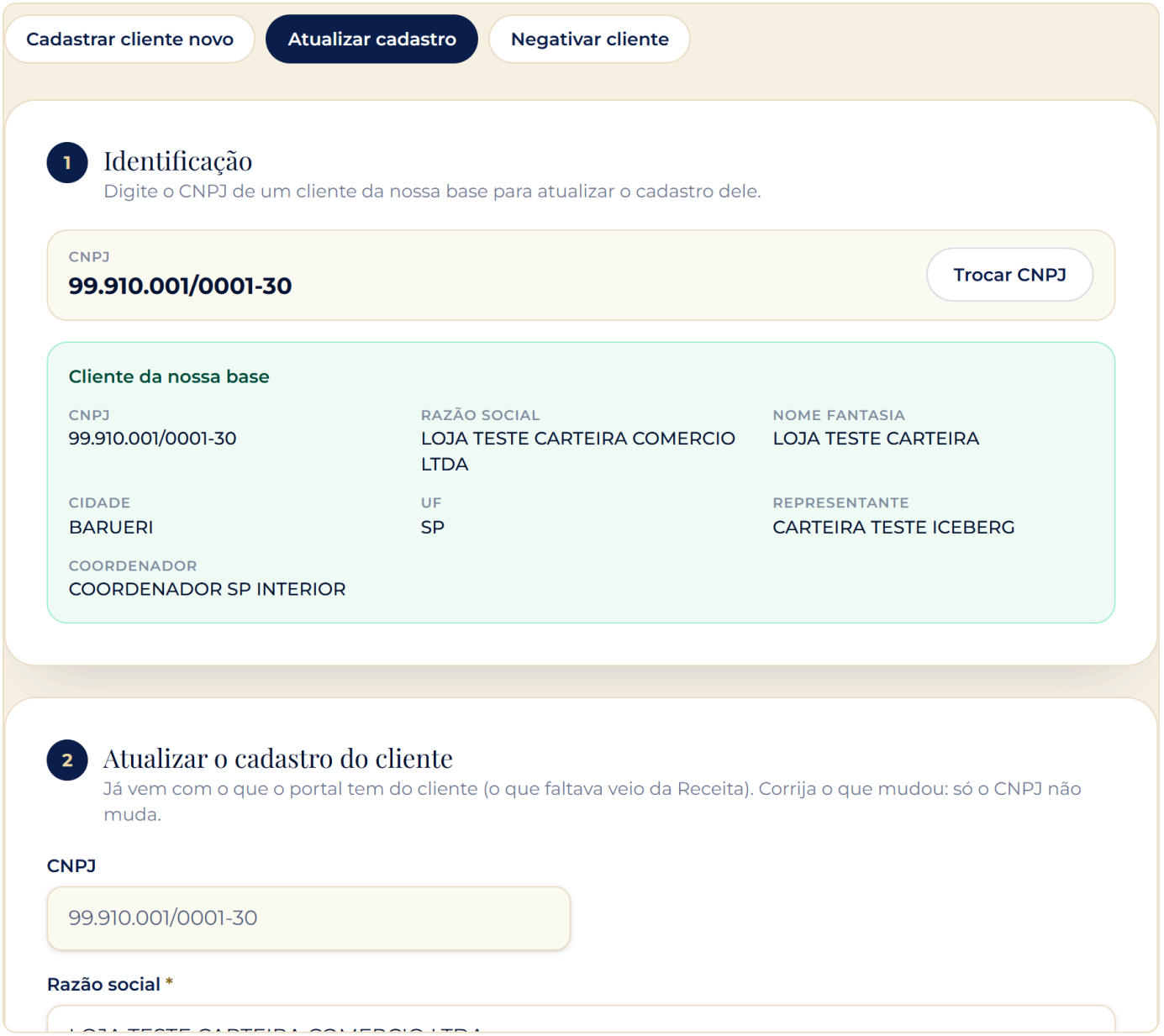


Na Nova Ação e no Planejamento de Aulas, o mesmo cadastro abre dentro do pedido.

8 Atualizar o cadastro de um cliente

> PARA QUE SERVE
> Corrigir ou completar o cadastro de um cliente que já está na base (da sua carteira).

1. Em Atualização da Base de Clientes, abra a aba **Atualizar cadastro** e digite o CNPJ. Se ele não estiver na nossa base, o portal avisa para conferir o número ou falar com o time interno.
2. Achou: abre o mesmo formulário do cadastro, já preenchido com o que o portal tem do cliente (o que faltar vem da Receita). Tudo pode ser editado, menos o CNPJ. Os campos obrigatórios são os mesmos do cadastro novo.
3. A Ficha CNPJ e a Ficha Sintegra são opcionais: mande só se mudaram. Use **Observações** para contar o que mudou ou o que achar importante.
4. Clique em **Enviar a atualização para aprovação**. O Financeiro confere, atualiza o SAP e aprova. A ficha do cliente no portal só muda quando o Financeiro aprovar.
5. Enquanto o pedido espera, não dá para mandar outro do mesmo cliente. Se for recusado, o motivo aparece quando você digitar o CNPJ de novo.

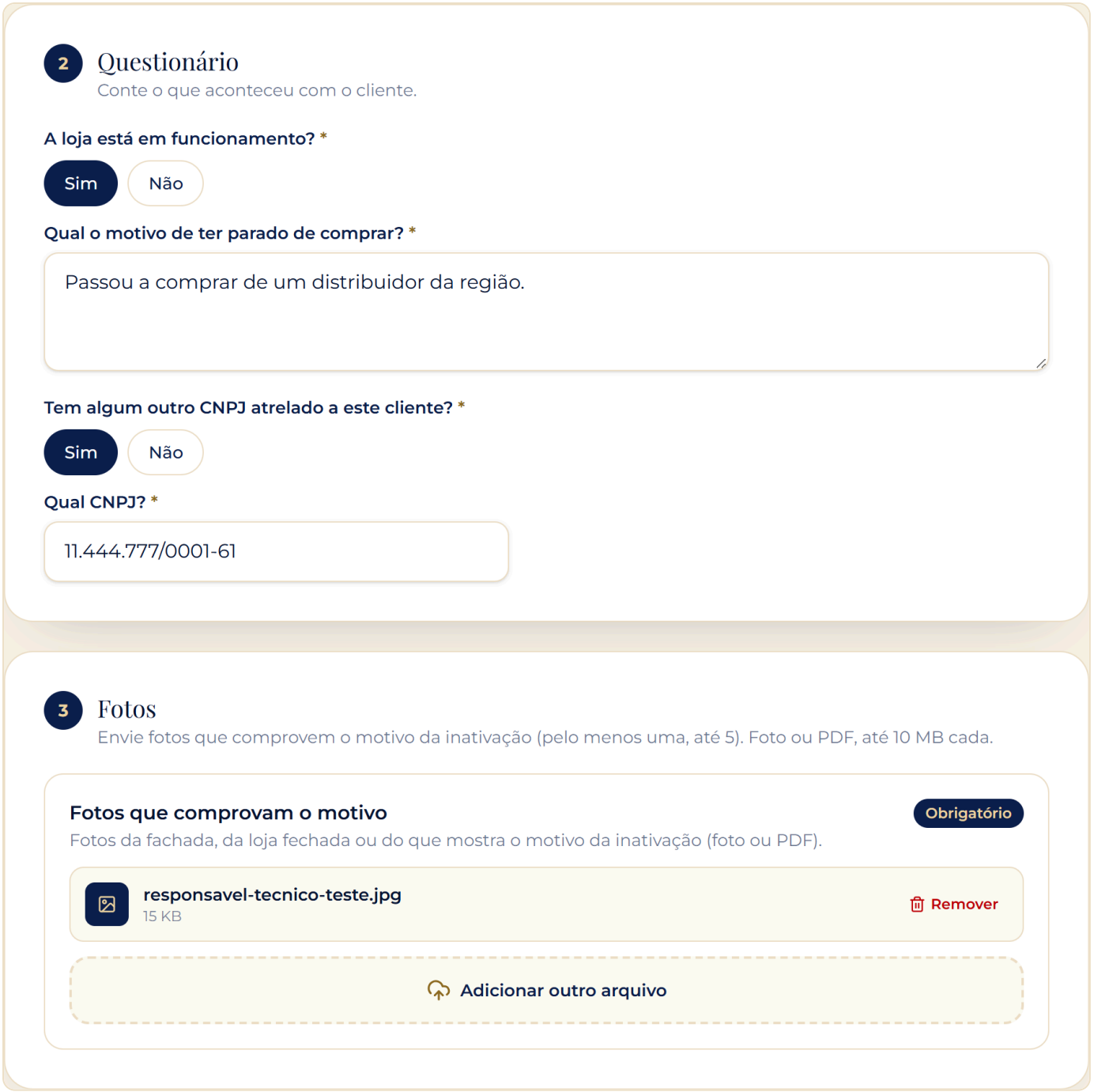


A aba Atualizar cadastro: o cliente da base e o formulário já preenchido.

9 Inativar um cliente

> **PARA QUE SERVE**
> Pedir a inativação de um cliente da sua carteira que parou de comprar ou fechou.

1. Em Atualização da Base de Clientes, abra a aba **Inativar cliente** e digite o CNPJ (da nossa base e da sua carteira).
2. Responda se **a loja está em funcionamento**. Se estiver, escreva o motivo de o cliente ter parado de comprar.
3. Responda se **há outro CNPJ atrelado a este cliente** e, se houver, qual.
4. Envie pelo menos uma **foto** que comprove o motivo (até 5; foto ou PDF).
5. Clique em **Enviar o pedido de inativação**. O Financeiro analisa e aprova. Aprovada, o cliente não pode mais ser usado em ações e aulas.

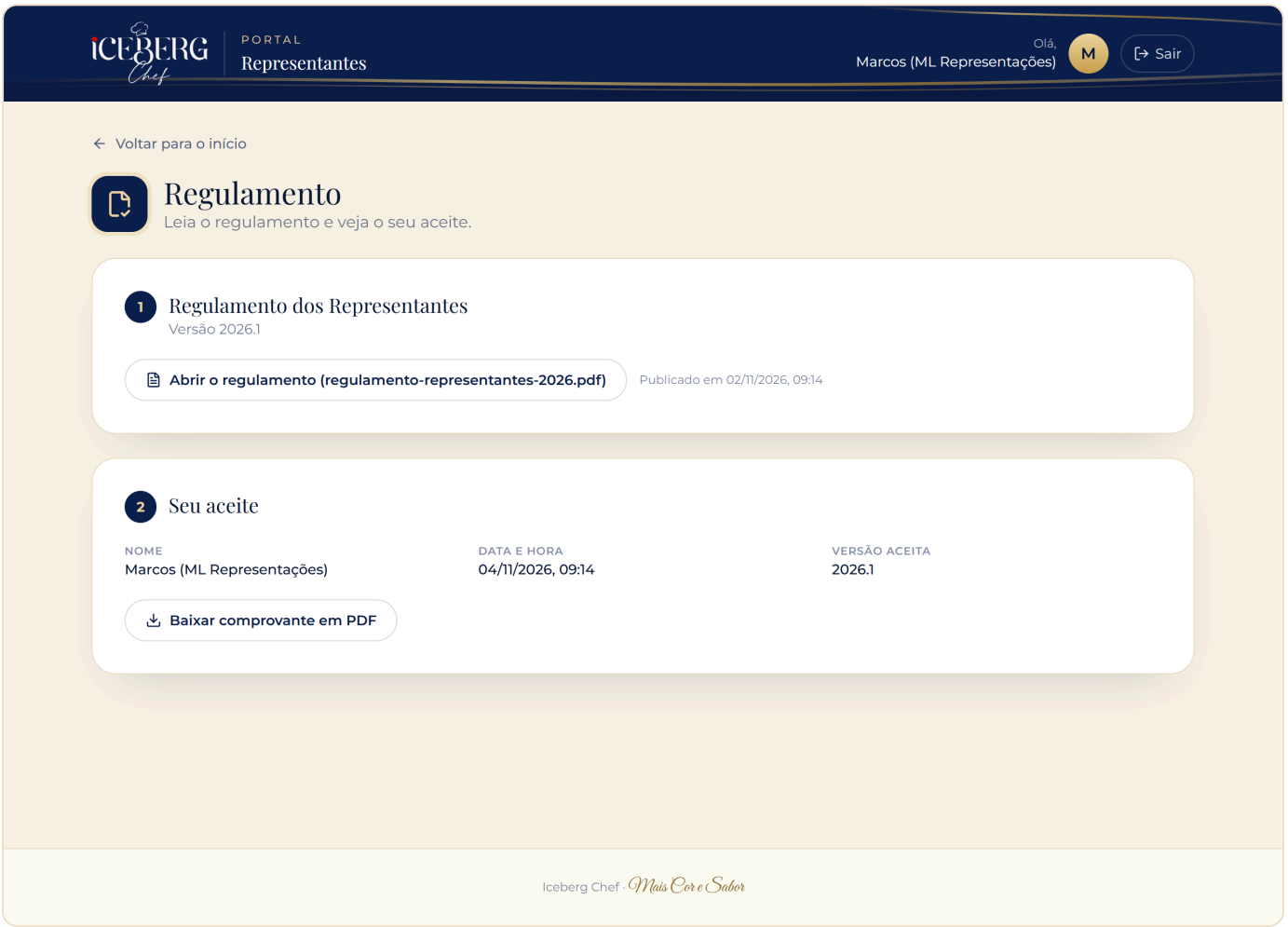


O questionário e as fotos da inativação.

10 Regulamento

PARA QUE SERVE
Ler o regulamento dos representantes e registrar o seu aceite.

1. Quando a Iceberg publica o regulamento, o portal abre direto na tela de aceite até você aceitar.
2. Abra o PDF, leia, marque a confirmação e escreva o seu nome para assinar.
3. Não concorda? Não aceite: o seu acesso fica travado até você falar com o time interno da Iceberg (Marketing).
4. Depois disso, a tela Regulamento mostra no alto o aviso **Você já aceitou este regulamento**, com a data e a hora, e permite **baixar o comprovante em PDF**. Não aparece mais botão de aceitar: não precisa fazer mais nada.
5. Uma versão nova do regulamento pede o aceite de novo.



Regulamento aceito, com data, hora e comprovante.