

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLVER (RECUSA)	Identificação: PRO-LOG-04
		Versão: 02

1. OBJETIVO

Estabelecer e orientar os colaboradores na execução das atividades de devolução de produtos a BELLIZ e ao centro de distribuição Logística.

2. RESPONSABILIDADES

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES				Áreas	
R	Responsável (aquele que executa)			Logística	Fiscal
A	Aprovador (apenas aprova a execução da atividade)				
C	Consultado (Especialista ou outros Colaboradores)				
I	Informado (Deverá ser informado após a decisão ou ação)				
Entregável / Nome da Tarefa			Observação		
3.1	RECEBER NF DE DEVOLUÇÃO OU COMUNICADO DE RECUSA FEITA PELO CLIENTE.			R	I
3.2	GERAR A CONFERÊNCIA CEGA NO SISTEMA			R	
3.3	RECEBER OS PRODUTOS DE DEVOLUÇÃO/RECUSA			R	

3. DESCRIÇÃO

Devolver (recusa) é o conjunto de ações que são operacionalizados para garantir o retorno dos produtos antes vendidos e que, por algum motivo, foram recusados pelos clientes sendo necessário à devolução para os Centros de Distribuição da Belliz. Esse procedimento pode ocorrer devido vários aspectos e são analisados de acordo com o problema identificado, sendo assim, para que os produtos sejam devolvidos, são informados os departamentos responsáveis, contatados os clientes ou transportadoras (no caso da mercadoria em trânsito), gerados os arquivos e notas nos sistemas e após a confirmação da chegada nos CD's, serem realocados nos estoques da companhia.

3.1 RECEBER NF DE DEVOLUÇÃO OU COMUNICADO DE RECUSA FEITA PELO CLIENTE.

As notas de devolução geralmente são enviadas pelos clientes, porém podem vir dos representantes, administrativos de vendas e/ou transportadoras, dessa forma são direcionadas para a logística e validadas no sistema TOTVS. Entre as validações executadas, estão os códigos de devolução, preços e saldos para devolução. Caso estejam corretas, as notas são devolvidas para o setor de transportes devidamente validadas e ficam aguardando recebimento de mercadorias no monitor de devoluções/recusas. Em caso de erros, são tomadas as providencias para correção.

Quando as notas estão validadas é solicitado a autorização para devolução junto a área responsável, podendo ser logística, qualidade, fiscal e comercial. Após o retorno do e-mail da área responsável com a autorização, podem ser tomadas as seguintes decisões:

- Coleta da mercadoria no cliente;
- Ainda estando na transportadora, autorizar o retorno da mercadoria para o Centro de Distribuição;
- Podem ser realizadas recusas das devoluções por parte da Belliz, sempre com base nos motivos informados pelo cliente ou representante. Nesses casos existe a possibilidade de negociar a recusa efetuando revisões nos pedidos ou realizar retrabalho. As ações que serão tomadas, dependem da dinâmica de negociação, geralmente tratada pela logística e pelo auxílio da área comercial (**Item 3.1.1**);

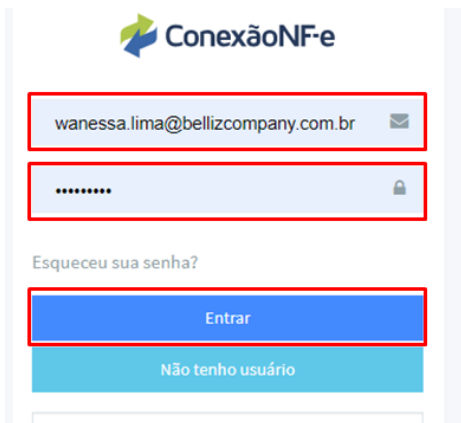
	PROCEDIMENTO	
	DEVOLVER (RECUSA)	Identificação: PRO-LOG-04
		Versão: 02

3.1.1 RECEBER NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO OU COMUNICADO DE RECUSA FEITA PELO CLIENTE

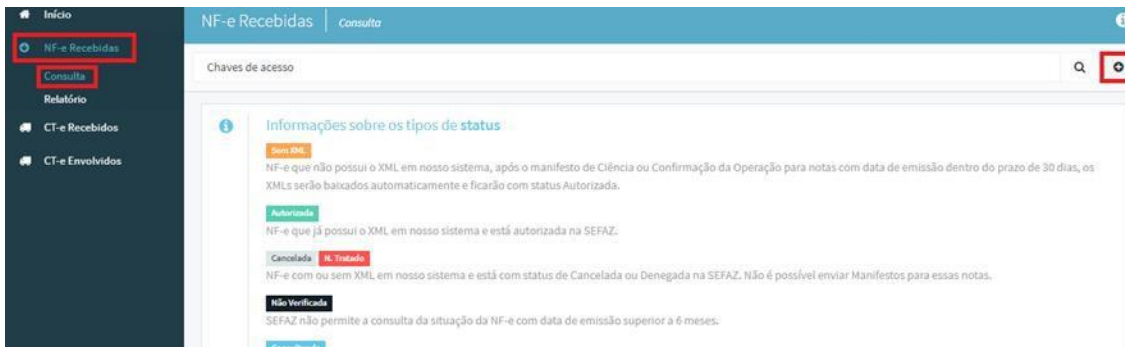
O processo de Devolução se inicia com a verificação das notas no Monitor (ConexãoNF-e), esta verificação deve ser realizada diariamente pelo setor Fiscal-ES.

Acessar o portal pelo link <https://cloud.conexaonfe-app.com.br/#/page/login>, inserir e-mail e senha para login.

Em seguida clicar em “Entrar”.



Irá abrir a tela abaixo, ir no menu (lado esquerdo) clicar em “NF-e recebidas”. Em seguida em “Consultas” e em seguida no ícone “+”.

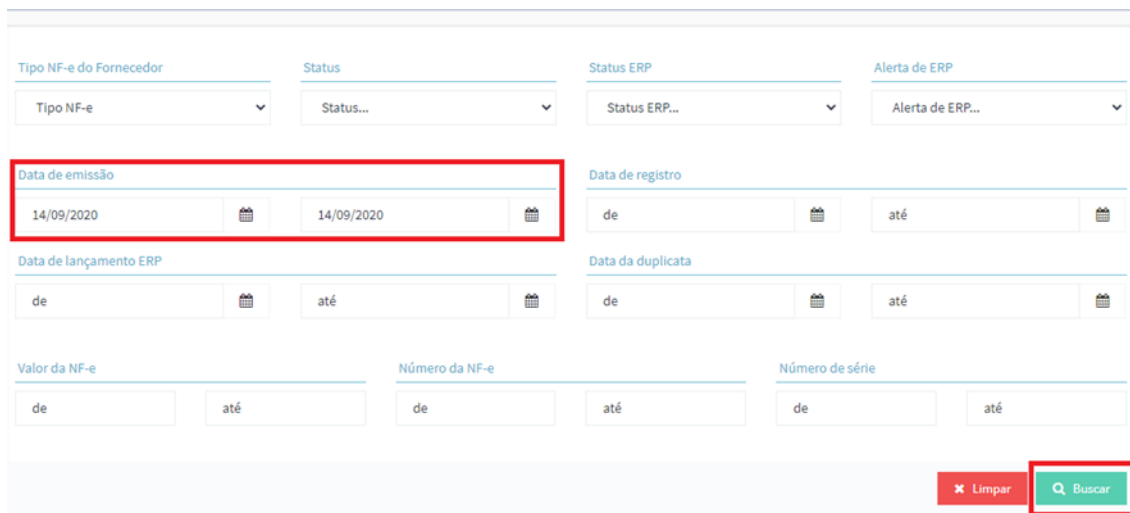


Para os parâmetros de busca preencher o campo:

- “Data de emissão” - sempre com a data do dia anterior.

Em seguida clicar em “Buscar”.

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLVER (RECUSA)	
	Identificação: PRO-LOG-04 Versão: 02	



O relatório das NFD emitidas no dia anterior será apresentado em tela, para exportar para planilha, basta clicar em “Gerar Relatório” e selecionar novamente esta opção quando a caixa de diálogo abrir.

ConexãoNFe

☐	654	1	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI	LEO BEAUTY COMERCIO DE COSMETICOS LTDA	R\$15,79	14/09/2020 14:12:48	Cancelada	Conta	S			
☐	84	1	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI	ANDREIA REGINA NEITZEL DA ROSA ME	R\$842,40	14/09/2020 13:31:35	Autorizada	Conta	S			
☐	416	1	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI	A CHARMOSA DE ITAGUI PRODS	R\$35,03	14/09/2020 11:09:05	Autorizada	Conta	S			
☐	415	1	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI	A CHARMOSA DE ITAGUI PRODS	R\$191,57	14/09/2020 11:04:37	Autorizada	Conta	S			
☐	414	1	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI	A CHARMOSA DE ITAGUI PRODS	R\$640,98	14/09/2020 11:01:04	Autorizada	Conta	S			
☐	413	1	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI	A CHARMOSA DE ITAGUI PRODS	R\$68,61	14/09/2020 10:48:39	Autorizada	Conta	S			
☐	25474	1	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI	DROGARIA PRATA LTDA	R\$4,51	14/09/2020 08:18:22	Autorizada	Conta	S			

20

Informações no relatório

☒ Básico
 ☐ Avançado
 ☐ Avançado e Itens

Relatório gerado

Concluído! Iniciando download

Após geração do relatório, o arquivo será disponibilizado na pasta “Downloads” do computador. A setor Fiscal-ES irá verificar/identificar as NFDs que foram geradas pelos clientes e estão pendentes de validação.

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLVER (RECUSA)	Identificação: PRO-LOG-04
		Versão: 02

A validação é realizada através de uma simulação do recebimento no ambiente de produção, onde é possível verificar as informações tais como quantidade (se há quantidade disponível), impostos, valores, CFOP, NF de origem etc. Ao finalizar a análise da NF de devolução a simulação da entrada da NF é excluída do sistema.

NFD INCORRETA

Após a validação da NFD, caso haja erros fiscais, o setor Fiscal-ES deverá entrar em contato com o cliente para que ele faça as correções e/ou informar que faremos o desconhecimento da operação.

Para: filipefarnesbarra@gmail.com

Cc: Francielle Philippi; Patricia Fernandes Resende; Danieli de Barros Trindade; Wanessa Lima; Joyce Karla Spadeto

Mensagem 32200831821010000111550010000062651300110678-danfe.pdf (126 KB)

Filipe; boa tarde!

Conforme conversamos a NFD 6265 foi emitida com a natureza de operação "perda", essa natureza deve ser utilizada quando emitida para seu próprio CNPJ.

Caso tenha interesse em realizar a devolução, gentileza emitir nova nota com a CFOP de devolução de acordo com a NFO.

Estaremos realizando o desconhecimento da operação da NFD 6265.

Atenciosamente;

Em caso de desconhecimento, deve solicitar para o setor Fiscal-SP o desconhecimento da operação através de e-mail e/ou contato telefônico, incluindo essa informação na planilha compartilhada \\nereu\Publico\Documentos não escriturados\Devoluções.

Para: Jeniffer Correia

Cc: Sheila Patricia Silva Santos; Danieli de Barros Trindade; Wanessa Lima; Joyce Karla Spadeto

Bom dia!

Jeniffer;

Gentileza realizar desconhecimento.

Número	CFOP	CNPJ/CPF	Razão	Data Emissão	Ano	Mês	Valor Total
30531	6411	36525319000854	SUPERMERCADOS FEIRA NOVA LTDA.	19/12/2019	2019	12	184,13

Atenciosamente;

NFD CORRETA

Nos casos em que a NFD estiver correta, o Fiscal-ES deve realizar a comunicação o setor Administrativo-ES para dar seguimento ao processo solicitando autorização da devolução.

Entrar em contato com o cliente para identificar o motivo da devolução, em seguida enviar e-mail solicitando a autorização ao setor responsável.

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLVER (RECUSA)	Identificação: PRO-LOG-04
		Versão: 02

Rede (OLIMPO) > <https://bellizcompany.sharepoint.com> > sites > Areas-ES > Documentos Compartilhados > FRETES > Transportes > DEVOLUÇÕES

FORMULÁRIO DE DEVOLUÇÃO									
Obs.:		237				RESPONSÁVEL		LOGÍSTICA	
DEVOLUÇÃO DA MAESTRAL									
FORMULÁRIO DE DEVOLUÇÃO			REPRESENTAÇÃO				REPRESENTANTE		
Regional I			DINY EMILLY				Diny		
NFD	VALOR	PEDIDO RELOCADO?	CUSTO?	EXPEDIDO	NECESSÁRIO NFE	TENTATIVA DE ENTREGA	MERCADORIA RETORNARÁ PARA A BELLIZ?	DEVOLUÇÃO TOTAL	
507126	R\$ 28,31	??	NÃO	SIM	NÃO	SIM	SIM		
NOTA	TIPO NF	EMIÇÃO	CLIENTE				TRANSP	VALOR	
1063615	E	20/06/2024	3792 - DROGARIAS PACHECO S.A				78 - ATIVA LOG	R\$ 8.054,39	
	E	00/01/1900	0				0	R\$ 0,00	
	E	00/01/1900	0				0	R\$ 0,00	

ENVIAR E-MAIL

RETORNAR AO MENU

>

MENU

NOTAS

MOTIVOS

REP

FORMULARIO DEVOLUÇÃO

PERFORMANCE

+

:

RECUSA

Para os processos de Recusa não há necessidade de validação na NFD por parte do setor Fiscal-ES, apenas autorização para retornar com a carga.

Nos casos onde a recusa ocorre após a expedição das notas, o setor de transportes realiza as tratativas junto ao cliente solicitando a autorização ao setor responsável. Em seguida a mercadoria retorna para a Belliz com a mesma nota que foi expedida, exceto para regiões onde fiscalmente a mercadoria só retorna com uma nota de entrada, como exemplo PE.

Nos casos onde o pedido é cancelado antes da expedição das notas e com prazo superior a 24hs de emissão também será necessário seguir com o processo de autorização, exceto para pedidos avista e pedidos com PIN.

3.2 GERAR A CONFERÊNCIA CEGA NO SISTEMA.

A conferência cega é um documento emitido no WMS com base no arquivo de entrada da nota fiscal de devolução. Esse documento é gerado através de um arquivo do TOTVS (BLE), que é importada no WMS, impresso e entregue ao operacional que efetua a conferência física, direcionando os itens ao estoque e imprimindo o relatório de detalhes de recebimento.

No caso de divergências nas conferências físicas são feitos ajustes de estoque referente as notas fiscais. Assim que as devoluções são recebidas e os estoques conferidos, a documentação referente ao processo é arquivada.

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLVER (RECUSA)	Identificação: PRO-LOG-04
		Versão: 02

Esses documentos são constituídos pela Autorização para recebimento de devoluções, Relatório de documentos, Nota fiscal de devolução (DANFE), Conhecimento de transportes (CTe) e pelo Documento detalhe do recebimento.

Este processo está descrito no [IT-LOG-011-XX_GERAR CONFERÊNCIA CEGA NO SISTEMA](#)

3.3 RECEBER OS PRODUTOS DE DEVOLUÇÃO/RECUSA.

Após a chegada da mercadoria no CD, é providenciada a entrada da nota fiscal no sistema TOTVS e WMS, onde o operacional efetua a conferência física das devoluções e verificando se as quantidades dos volumes estão de acordo com o constante no CTe (conhecimento de transportes) e a nota fiscal.

Após a conferência física através do relatório de retorno do WMS, verifica-se a integridade da mercadoria e é feita a movimentação de estoque no sistema TOTVS.

Este processo está descrito no [IT-LOG-008-XX_RECEBER PRODUTOS E DAR ENTRADA NAS NOTAS FISCAIS DE DEVOLUÇÃO](#)

4. REFERENCIAS

- N/A

5. RISCOS

- N/A

6. CONTROLE DE RISCOS

- N/A

7. CONTROLES INTERNOS / KPIs

- N/A

8. CONTROLE E RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
IT-LOG-006-XX_ACOMPANHAR AS ENTREGAS.	Logística	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/2023/09/18/instrucoes-de-trabalho-de-logistica/	Backup	365	Eletrônica
IT-LOG-011-XX_GERAR CONFERÊNCIA CEGA NO SISTEMA	Logística	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/2023/09/18/instrucoes-de-trabalho-de-logistica/	Backup	365	Eletrônica
IT-LOG-008-XX_RECEBER PRODUTOS E DAR ENTRADA NAS NOTAS FISCAIS DE DEVOLUÇÃO	Logística	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/2023/09/18/instrucoes-de-trabalho-de-logistica/	Backup	365	Eletrônica

9. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	07/08/2023	Primeira publicação	Elenildo Barreto Logística	Bruno Meale Ger. Logística
02	06/09/2024	Alteração dos itens: 3.1.1 – Atualização do texto Atualização das imagens (Prints de tela)	Jenipher Sena Logística	Elenildo Barreto Logística