

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLUÇÃO TOTAL E PARCIAL	Identificação: PRO-FIN-010
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Orientar o colaborador na execução das etapas do processo de devolução total e parcial.

2. RESPONSABILIDADES

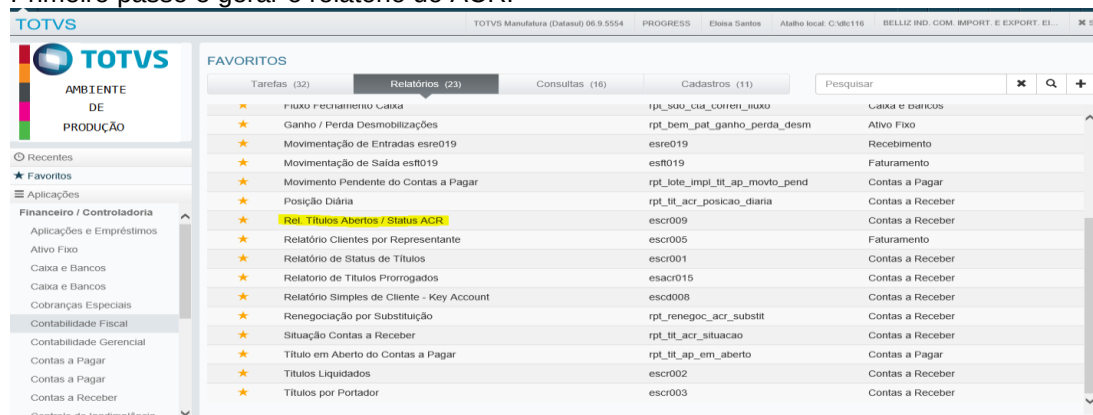
Essa atividade é de responsabilidade da equipe do Financeiro

3. DESCRIÇÃO

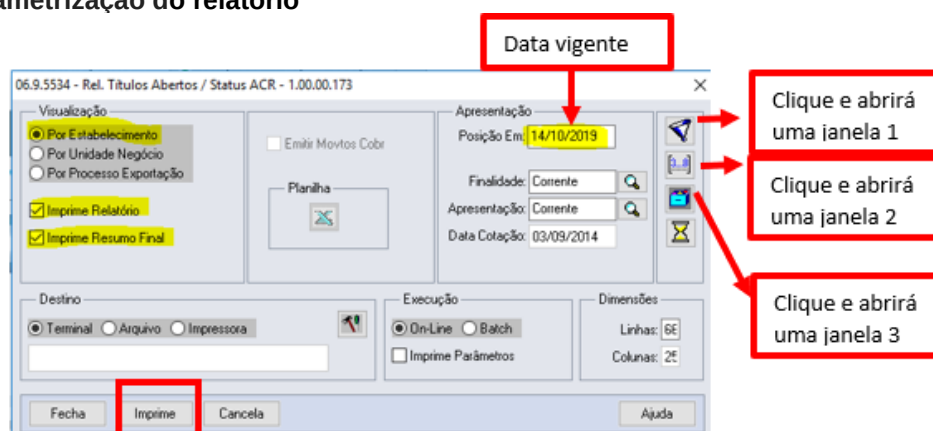
3.1 DEVOLUÇÃO TOTAL

A devolução se trata quando o cliente efetua a devolução total de uma determinada nota. O setor fiscal efetuará o lançamento das devoluções sendo estas identificadas como “DV”. Para efetuarmos a baixa das “DP” que são as notas fiscais que tiveram devolução total efetuamos uma dinâmica para que possamos identificar quais foram estas notas e assim, baixá-las do sistema.

Primeiro passo é gerar o relatório do ACR.



Parametrização do relatório



1ª Janela que abrirá

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLUÇÃO TOTAL E PARCIAL	Identificação: PRO-FIN-010
		Versão: 01

Filtro Títulos em Aberto - ACR

Tipo Espécie ☒ Normal ☒ Previsão ☐ Cheque ☐ Aviso Deb ☒ Antecip ☐ Vendedor ☐ Vendedor Repactuado	Considera ☒ Indicados Perda Dedutível ☒ Não Indicados Perda Dedutível ☒ Estornados que não contabilizam ☐ Abatimento ☐ Desconto ☐ Imposto Retido ☐ Juros	Situação ☒ Vencidos A mais de ... dias: 0 ☒ A Vencer Em até ... dias: 9999 Calc Dias Atraso: 14/10/2019 Data vigente
--	--	--

OK Cancela Ajuda

2ª Janela que abrirá

06.9.5534 - Faixa - Títulos em Aberto - 1.00.00.018

Estab Seleç: 1.100.2	até: ZZZ
Unid Negócio:	até: zzz
Espécie: 0	até: 999.999.999
Cliente: 0	até: 999.999.999
☐ Considera todos os clientes da mesma matriz	
Grupo Cliente: 0	até: 9999
Portador:	até: ZZZ
Carteira:	até: ZZZ
Representante: 0	até: 999.999
Vencimento: 01/01/1999	até: 31/12/9999
Matriz: 0	até: 999.999.999
Condição Cobrança:	até: ZZZ
Moeda:	até: ZZZ
Processo Exportação:	até: ZZZ
Data Emissão: 01/01/1999	até: 31/12/9999
Plano Conta:	até: ZZZ
Conta Inicial:	até: ZZZ

OK Cancela Ajuda

3ª Janela que abrirá

06.9.5534 - Classificação - Títulos em Aberto ACR - 1.00.00.013

Classifica ☒ Por Estabelecimento e ... ☐ Por Unidade de Negócio e ... ☐ Por Representante/Cliente ☐ Por Portador/Carteira ☐ Por Cliente/Vencimento ☐ Por Nome do Cliente/Vencimento ☐ Por Grupo Cliente/Cliente ☐ Por Vencimento/Nome Cliente ☐ Por Matriz ☐ Por Condição Cobrança/Cliente ☐ Por Espécie/Vencimento/Nome Cliente ☐ Por Processo Exportação ☒ Por Conta Contábil/Espécie/Grupo Cliente/Cliente	Totalizações ☒ Totaliza Estabelecimento ☐ Totaliza Representante ☐ Totaliza Portador/Carteira ☐ Totaliza Cliente ☐ Totaliza Grupo Cliente ☐ Totaliza Vencimento ☐ Totaliza Matriz ☐ Totaliza Condição Cobrança ☐ Totaliza Espécie Docto ☐ Totaliza Processo Exportação ☐ Totaliza Unidade Negócio ☐ Totaliza Conta Contábil
---	---

☐ Imprime Somente Totais

OK Cancela Ajuda

Após, parametrizar clique em “Imprimir”, abrirá um relatório em Excel.

BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP LTDA - - Relatório de Títulos Abertos / Status ACR - Data: 14/10/19											
Estabel	Espécie	Série	Título	Parcela	UN N	Cliente	Nome	Portador	Carteira	Repres	Nome Representante
1	dp	180349	2	5380	LOJAS AMERICANAS S/A	237	sim	0			
1	DP	1	36116	2	5380	LOJAS AMERICANAS S/A	341	109	0		
1	DP	1	38705	2	5380	LOJAS AMERICANAS S/A	341	109	0		
1	DP	1	40219	2	5380	LOJAS AMERICANAS S/A	341	109	0		
1	DP	1	38705	3	5380	LOJAS AMERICANAS S/A	341	109	0		
1	DP	1	67119	2	5380	LOJAS AMERICANAS S/A	341	109	0		
1	DP	1	195910	1	32448	FOCCUS COMERCIO DE COSMETICOS LTDA	341	109	311	ANARU REPRESENTAÇÕES LT	
1	DP	1	195910	2	32448	FOCCUS COMERCIO DE COSMETICOS LTDA	341	109	311	ANARU REPRESENTAÇÕES LT	
1	DP	1	195910	3	32448	FOCCUS COMERCIO DE COSMETICOS LTDA	341	109	311	ANARU REPRESENTAÇÕES LT	
1	DP	1	199289	1	32448	FOCCUS COMERCIO DE COSMETICOS LTDA	341	109	311	ANARU REPRESENTAÇÕES LT	

Para se analisar quais são foram as “DPs” que tiveram “DVs” total é necessário efetuar uma dinâmica, separando as “DPs” e “DVs”, após identificar, deverão ser baixadas do sistema TOTVS.

Baixas

TOTVS

TOTVS Manufatura (Dados) 06.9.5554 PROGRESS Eloisa Santos Atalho local: C:\dc116 BELLIZ IND. COM. IMP.

AMBIENTE DE PRODUÇÃO

Recentes

Favoritos

Aplicações

Financeiro / Controladoria

Aplicações e Empréstimos

Ativo Fixo

Caixa e Bancos

Caixa e Bancos

Cobranças Especiais

Contabilidade Fiscal

Contabilidade Gerencial

Contas a Pagar

Contas a Pagar

Contas a Receber

Controle de Inadimplência

Processos

FAVORITOS

Tarefas (32) Relatórios (23) Consultas (16) Cadastros (11) Pesquisar

Estornar Borderô bas_bord_ap_estorno Contas a Pagar

Estornar Renegociação bas_renegoc_acr_estorno Contas a Receber

Estornar Título / Movimento do Contas a Receber bas_tit_acr_estorno Contas a Receber

Estorno Pendente bas_estorn_cobr_especial_envio Cobranças Especiais

Importar Extrato Bancário (Modo Clássico) bas_extrat_cta_corren_import Caixa e Bancos

Inclusão/Exclusão Títulos Serasa spp_incl_excl_titulo_serasa Contas a Receber

Liquidar Título do Contas a Receber bas_lote_liquidac_acr Contas a Receber

Monitor de Prorrogação de Títulos - ACR esacr014 Contas a Receber

Movimentação de Títulos esapb100 Contas a Pagar

Movimentos de Títulos em Abertos esapb001 Contas a Pagar

Pagar via Borderô bas_bord_ap Contas a Pagar

Pedido - Despesas Diversas (Emergencial) escoc0300 Faturamento

Perda Dedutível rpt_tit_acr_indic_perd_dedut Contas a Receber

Receber Movimento Cobrança Escritural rpt_item_lote_liquidac_acr_cobr_escr Contas a Receber

Registrar Antecipação do Contas a Pagar bas_antecip_paf_pend Contas a Pagar

Registrar Título / Antecipação do Contas a Receber bas_lote_impl_tit_acr Contas a Receber

Executar

Clique e abrirá uma

06.9.5554 - Manutenção Lotes Liquidação ACR - 1.00.00.082

Arquivo Ajuda

Estabelecimento: Referência:

Moeda: Data Geração:

Portador: Total Desp Bcia: 0,00

Carteira: Total Movimento: 0,00

Tipo Liquidacao: Total Informado: 0,00

Títulos do Lote

06.9.5534 - Inclui Lote Liquidação ACR - 1.00.00.036

Estabelecimento: BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI

Referência: 191014Lpz

Data Geração: 14/10/2019

Total Movimento: 0,00

Tipo Liquidacao: Lote

☒ Gerar lote por estabelecimento do título

Despesa Bancária

Moeda: Portador:

Carteira: Total Desp Bcia:

OK Salva Cancela Ajuda

Após confirmar abertura do lote, deverá clicar no ícone , abrirá uma outra janela, conforme abaixo, neste deverá clicar em incluir

[illegible]

Ao incluir abrirá uma nova janela, onde deverá preencher as seguintes informações:

- Série: 1
- Título: O número da nota e a parcela; “tab”

Inclui 06.9.5534 - Item Lote Liquidação ACR - 5.01.01.156

Estab:		Série:	
Espécie:		Título:	
Tit Banco:			
Cliente:		Vencido:	
		Moeda:	
Portador:		Saldo:	0,00
Tipo Liq: Pagamento		☐ Estorna Comissão	
Moeda:			
Portador:			
Crédito:			
Liquidação:		Tip Calc Jur:	
Cotação:			
Cotação:			
Histórico	Valores	Rateio Valor	Cob Especial
OK	Salva	Cancela	Ajuda

VI Liquidação: 0,00 ☐ Fixa

Desconto (-): 0,00 ☐ Fixa

Abatimento (-): 0,00 ☐ Fixa

Desp Bcia (-): 0,00

Abat Antecip (-): 0,00

Retenção (-): 0,00

PIS/COFINS/CSLL: 0,00

Multa (+): 0,00 ☐ Fixa

Juros (+): 0,00 ☐ Fixa

VIAN Gerar (+): 0,00

VI Recebido: 0,00 ☐ Fixa

Comis Retida: 0,00

Total Cheques: 0,00

Abat Previsão: 0,00

☐ Gera AD R\$ 0,00

06.9.5534 - Consulta Cliente -

Colocar o cód do cliente

Arquivo Ajuda

Cliente: 41396 País: BRA

Nome: LOJAS LE BISCUIT S/A

Grupo Cliente: 20 CLIENTES

☒ Por Título
 ☐ Por Emp
 ☐ Por Estab
 ☐ Por Espec
 ☐ Por Emis
 ☐ Por Vencdo
 ☐ Por Proces

Emp	Est	Esp	Série	Título	/P	Moeda	VI Original	Saldo Port	Cart	Vencdo
BLZ	1	DV	1	0536920	01	Real	3.022,80	30,12		19/04
BLZ	1	DV	1	0601260	01	Real	33,54	1,33		26/03
BLZ	1	DP	1	0644093	01	Real	12.673,44	7.426,10	CART	car 15/02/
BLZ	1	DP	1	0645471	01	Real	788,28	176,28	CART	car 15/01/
BLZ	1	DP	1	0716944	01	Real	14.066,02	14.066,02	CART	car 09/12/
BLZ	1	DP	1	0716945	01	Real	25.164,12	25.164,12	CART	car 09/12/

Relações:

Títulos Cheques Renegociação Telefones Pedidos Venda
 Movtos Cobr Matriz Cob Especial Datas/Valores Estatísticas

Entra

DV – Devolução, refere ao crédito disponível do cliente.

Através do Movimentação de Entrada

TOTVS

AMBIENTE DE PRODUÇÃO

Recentes

Favoritos

Aplicações

Financeiro / Controladoria

Aplicações e Empréstimos

Ativo Fixo

Caixa e Bancos

Caixa e Bancos

Cobranças Especiais

Contabilidade Fiscal

Contabilidade Gerencial

Contas a Pagar

Contas a Pagar

Contas a Receber

FAVORITOS

Tarefas (32) Relatórios (23) Consultas (16) Cadastros (11)

Pesquisar

Programa	Nome	Módulo
★ Antecipação / Previsão	rpt_tit_acr_antecip_prev_acr	Contas a Receber
★ Antecipação de Fornecedores	esapb003	Contas a Pagar
★ Conciliação Bancária	rpt_movto_concil_cta_corren	Caixa e Bancos
★ Conciliação Contas a Receber x Faturamento	rpt_tit_acr_faturamento	Contas a Receber
★ Conciliação Recebimento	rpt_movto_tit_ap_conciliacao	Contas a Pagar
★ Extrato Conta Corrente	rpt_extrat_cta_corren	Caixa e Bancos
★ Extrato Contrato Exportação	ec0043	Câmbio
★ Fluxo Fechamento Caixa	rpt_sdo_cta_corren_fluxo	Caixa e Bancos
★ Ganho / Perda Desmobilizações	rpt_bem_pat_ganho_perda_desm	Ativo Fixo
★ Movimentação de Entradas esre019	esre019	Recebimento
★ Movimentação de Saída est019	est019	Faturamento
★ Movimento Pendente do Contas a Pagar	rpt_lote_impl_tit_ap_movto_pend	Contas a Pagar
★ Posição Diária	rpt_tit_acr_posicao_diaria	Contas a Receber
★ Rel. Títulos Abertos / Status ACR	escr009	Contas a Receber
★ Relatório Clientes por Representante	escr005	Faturamento

A pesquisa poderá ser efetuada através do cód. do cliente onde será gerado todas as devoluções do cód. indicado ou apenas com o número da nota devolução.

06.9.???? - ESRE019 - 2.11.00.110 - Movimentação de Entradas - 1 - BELLIZ IN...

Seleção Parâmetros Impressão

Data Transação: 01/01/0001 31/12/9999

Data Recebimento: 01/01/0001 31/12/9999

Cliente: 0 999999999 Cód. do cliente

Número Contrato: 0 999999999

Item: zzzzzzzzzzzz

Natur Oper: zzzzzzzz

Class Fiscal: 0000.00.00 9999.99.99

Conta Contábil: 999999Z9999

Estabelecimento: zzz

Série: zzz

Nota Fiscal: zzzzzzzzzzzzzzzz Número da nota devolução

Executar Fechar Ajuda

Entre os dados ou pressione ESC para sair.

Ao identificar o valor disponível do crédito, deverá ser efetuado o abatimento na duplicata indicada pelo cliente; representante; etc.

Geralmente o crédito efetuado no próprio boleto é importante salientar se o cliente tiver algum desconto comercial este deverá ser abatido na nota devolução e o saldo deste abatimento deverá ser somando ao desconto da nota que o cliente indicou.

O percentual que deverá ser considerado na nota devolução será o mesmo que o cliente tem informado no sistema. Ex:

Abatimento em boleto com desconto comercial.

Valor Sem Desc	Valor	Obs
2.575,88	2.575,88	NF 680582/3 - Venc.: 03/06/19
103,00	103,00	Desc. Comercial 4 %
216,94	208,26	NFD 601928 é efetuado o abatimento de 4%
	2.264,62	a pagar

Conforme o quadro acima, o valor original da devolução é de R\$ 216,94 com o abatimento de 4% (referente ao desconto comercial), o valor será de R\$ 208,26, e para efetivação do abatimento deverá ser incluso também o desconto comercial que já está implícito na nota que está dando o abatimento, assim que calcular o abatimento deverá entrada no banco.

Processo no Banco

Deverá entrar no site do Banco Itaú, ir em Cobrança e indicar o número da nota.

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLUÇÃO TOTAL E PARCIAL	
	Identificação: PRO-FIN-010	Versão: 01

 ItaúEmpresas

 BE BELLIZ IND COM ... ag 0368 c/c 68802-4

início conta corrente cobrança rede e recebimentos contas a pagar pagamentos e transferências crédito mais...

Consulta individual de boleto

Dados do boleto

Pesquisar por: ☒ Seu número ☐ Carteira e Nosso número

Data do Vencimento: / / Valor do Título:

Instrução: Aplicar juros no valor de após dias do vencimento

Instrução: Conceder desconto no valor de at dias do vencimento

Instrução:

Instrução:

Data de Emissão: / /

Espécie do Título: DMI - Duplicata de Venda Mercantil por Indicação

Seu Número:

Nome do Pagador: Pessoa: CNPJ/CPF:

Logradouro: Bairro: Cidade:

Estado: CEP: -

Nome do Sacador Avalista: Pessoa: CNPJ/CPF:

Logradouro: Bairro: Cidade:

Estado: CEP: -

Deverá incluir a somatória do desconto comercial + o valor da devolução com o abatimento.

Confirmar o desconto e enviar o novo boleto para o cliente.

Obs: Se o cliente não tiver desconto comercial é só informar o valor original da devolução no campo "Conceder desconto no valor de" e gerar o novo boleto. A Os clientes que tem desconto comercial, após enviar o boleto é necessário subtrair o valor referente ao desconto comercial da DV no sistema.


 AMBIENTE DE PRODUÇÃO

FAVORITOS

Tarefas (32) Relatórios (23) Consultas (16) Cadastros (11)

Programa	Nome	Módulo
★ Alterar Movimentos Escritural	fnc_alter_tit_envdo_bco	Contas a Receber
★ Alterar Múltipla Tipo Cobrança	bas_tit_acr_alter_tip_cobr	Cobranças Especiais
★ Alterar Título / Movimento do Contas a Receber	bas_tit_acr_alteracao	Contas a Receber
★ Atualizar Status FCM em Serasa - Negativ	escri011	Contas a Receber
★ Calcular Comissões a Pagar	rpt_movto_comis_repres_506	Contas a Receber
★ Conciliação Conta Corrente	bas_cta_corren_concil	Caixa e Bancos
★ Conciliação Contábil do Contas a Receber	rpt_aprop_ctbl_acr_conc_ctbl	Contas a Receber
★ Confirmar Borderô	bas_bord_ap_confirmacao	Contas a Pagar
★ Corrige Número Bancário	acerta_numero_bco_tit_acr	Contas a Receber
★ Despesas por Pedidos	im0017	Importação
★ Emissor DANF-e (versão 2)	ft0518	Faturamento
★ Enviar Movimento Cobrança Escritural	rpt_tit_acr_envio_msg_cobr	Contas a Receber
★ Estornar Borderô	bas_bord_ap_estorno	Contas a Pagar
★ Estornar Renegociação	bas_renegoc_acr_estorno	Contas a Receber
★ Estornar Título / Movimento do Contas a Receber	bas_tit_acr_estorno	Contas a Receber

Clicar e abrija uma outra janela

Informar a

Informar a nota

06.9.5534 - Alteração Títulos ACR - 1.00.00.135

Arquivo Ajuda

Estab: 1 BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI

Espécie: DV DEVOLUÇÃO MERCADORIA

Série: 1 UNICA

Título: 0711002 01

Cliente: 23.584 23584

Moeda: Real Status: A ABERTO

VI Original: 79,14 Dt Alt St: 24/09/2019

Saldo: 79,14

Dados:

Emissão: 24/09/2019

Vencido: 24/09/2019

Prev Liquid: 24/09/2019

Ult Liquid: 31/12/9999

Desconto:

Data:

Perc: 0,0000

Desconto: 0,00

% Antecip: 0,0000

Receita Financeira:

Dias Juros: 0

Perc Dia: 0,000000

Dias Multa: 0

Multa Atr: 0,00

Tip Calc Jur: Simples

Tip Cobrança: Normal

Portador:

Carteira:

Cond Cobr:

Ao clicar no “A” abrirá uma janela onde deverá incluir o número da DV e o valor com o desconto.

No saldo deverá colocar o valor com o desconto.

Deverá alterar o motivo.

Deverá alterar a situação do título para “Devolução”

Ao efetuar as alterações, deverá indicar a posição do rateio que se refere ao desconto por devolução.

06.9.5534 - Alteração Títulos ACR - 1.00.01.071

Estab: 1 Espécie: DV Série: 1 Título: 0711002 01

Cliente: 23.584 23584 Moeda: Real

Alteração: 17/10/2019 Referência: 191017Ttzy

Motivo Impl:

Portador:

Carteira:

Cond Cobr:

Status: A ABERTO

Dt Alt St: 24/09/2019

VI Original: 79,14

Saldo: 79,00

Alteração

Port Movto:

Emissão: 24/09/2019 Vencido: 24/09/2019

Prev Liquid: 24/09/2019 Fluxo: 24/09/2019

Sit Tit: Devolução

Tip Cobrança: Normal

Crédito com Garantia Destinado Estorna Impto PIS/COFINS/CSLL

Motivo Alter:

Rateio Alter

Histórico

Legislação

Vendedor

Rec/Desp Retenções

OK Salva Cancela Ajuda

No indicativo de “Rateio” deverá seguir as informações abaixo

Tipo Fluxo: 8.9
Conta Contabil: 513108 – desc. financeiro
Unid Neg: 0
Centro de Custo: 1211

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLUÇÃO TOTAL E PARCIAL	Identificação: PRO-FIN-010
		Versão: 01

Inclui 06.9.5534 - Apropriação Contab Pend ACR - 5.01.00.054

Estabelecimento: 1 BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI

Referência: 191017Tzy Sequência: 10

Tipo Fluxo:

Plano Contas: geral Plano de Contas Geral

Conta Contábil: 000.000

Unid Negócio:

Plano CCusto:

Centro Custo:

Valor Aprop Ctbl: 0,14

Total

Saldo a Ratear: 0,14

Confirmar o valor do desconto.

OK Salva Cancela Ajuda

Ao clicar em "Ok" para confirmar o abatimento.

4. REFERÊNCIAS

- N/A

5. RISCOS

- Não Listado

6. CONTROLE DE RISCOS

- Não Listado

7. CONTROLE INTERNOS / KPI's

- Não Listado

8. CONTROLE E RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
-	-	-	-	-	-

	PROCEDIMENTO	
	DEVOLUÇÃO TOTAL E PARCIAL	Identificação: PRO-FIN-010
		Versão: 01

9. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	01/11/2023	Primeira publicação	Silas Alves Financeiro	Patricia Diegues Financeiro