

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
	RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE DEVOLUÇÕES	Identificação: IT-QUA-017
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Definir o passo a passo para recebimento, conferência, classificação e direcionamento das mercadorias devolvidas, garantindo o correto tratamento dos itens com defeito de qualidade e a reintegração dos produtos aptos ao estoque EXP.

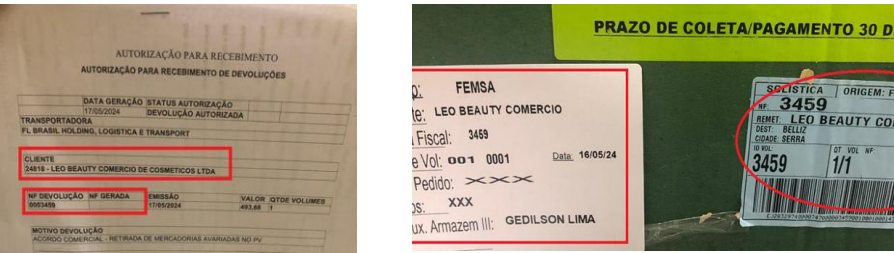
2. DESCRIÇÃO

2.1 Recebimento da mercadoria

- Assim que a mercadoria devolvida chega ao CD, a Logística realiza a entrada no estoque;
- A Qualidade deve aguardar a liberação da Nota Fiscal de Devolução (NFD) pelo Fiscal antes de iniciar a inspeção.

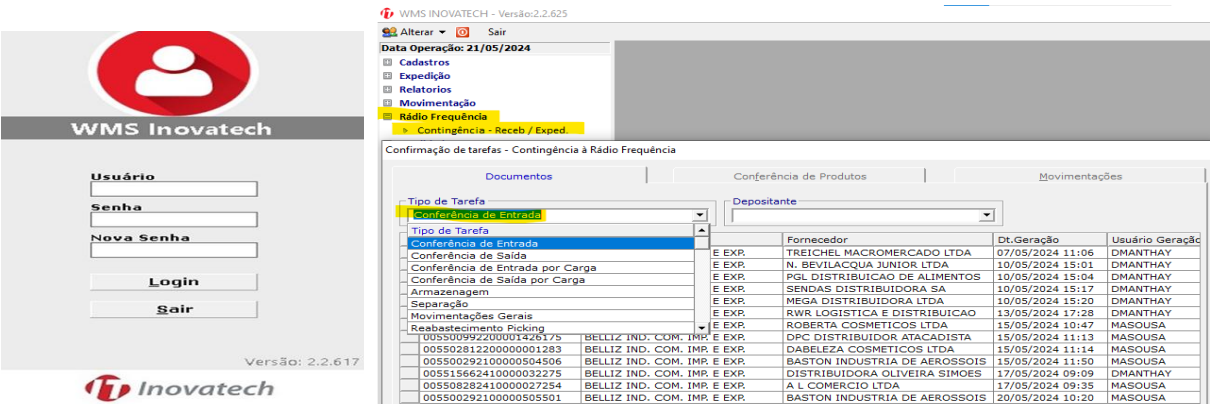
2.2 Conferência Cega

- A conferência só pode ser iniciada quando o Fiscal disponibilizar a conferência cega;
- O colaborador deve verificar **cliente, número da NF e volumes recebidos**.



2.3 Registro no WMS

- Acessar o WMS com usuário e senha;
- Selecionar a opção “Paletização cad”;
- Realizar a leitura do código de barras de cada item (e lote, se aplicável);
- Registrar se o item está apto ou não para retorno ao estoque de venda.



Confirmação de tarefas - Contingência à Rádio Frequência

Documentos		Conferência de Produtos		Movimentações	
Nro. do Pallet	0	Iniciar pallet	Fechar pallet	☒ Palletização Cad.	
Embalagem do produto	2681	Reabrir pallet	Excluir pallet	Qtde. de volumes	Qtde. de pallet
				2	1
Descrição do produto				Paletização Emb.	Norma
COLA DE CÍLIOS DELINEADORA BELLIZ - COR PRETA				9720	9L6A
Qtde de embalagens	Qtde Emb.	Data de Fabricação(ddmmyy)	Data de Validade(ddmmyy)		
	x 1	050622	040624		
Lote	Nro. de série				
05622					
Produto	Descrição	Qtde	Lote	Nro de Série	
487	ESC BELLIZ COSMOPOLITAN	1			
484	ESC BELLIZ FLEX RAQUETE CASSIS	1			
2681	COLA DE CÍLIOS DELINEADORA BELLIZ - COR PRETA	1	05622		
487	ESC BELLIZ COSMOPOLITAN	1			
484	ESC BELLIZ FLEX RAQUETE CASSIS	1			

2.4 Classificação dos Itens

- Itens com problemas de qualidade (embalagem danificada, produto usado, quebrado, vencido, com defeito de funcionamento etc.) → direcionar para os estoques CVC ou DAN:
 - CVC**
Itens que estão **íntegros**, mas apresentam **avaria apenas na embalagem**. Podem ser direcionados para ações de venda ou campanhas específicas, pois o produto mantém seu valor comercial.
 - DAN**
Itens que apresentam **defeito no produto** (ex.: quebrados, usados, sem peças, sujos ou sem condições de uso). Não possuem valor comercial e devem ser destinados diretamente ao **descarte**.
- Itens aptos → retornar ao estoque de venda (EXP/RTG).
- Caso haja necessidade de registrar avarias:
- Marcar a opção “Avaria” no WMS.
- Coletivos (caixas master) e itens para CVC devem ser classificados como Avaria para que possam ser transferidos corretamente.

Documentos		Conferência de Produtos		Movimentações	
Nro. do Pallet	0	Iniciar pallet	Fechar pallet	☒ Palletização Cad.	
Embalagem do produto	2681	Reabrir pallet	Excluir pallet	Qtde. de volumes	Qtde. de pallet
				2	1
Descrição do produto				Paletização Emb.	Norma
COLA DE CÍLIOS DELINEADORA BELLIZ - COR PRETA				9720	9L6A
Qtde de embalagens	Qtde Emb.	Data de Fabricação(ddmmyy)	Data de Validade(ddmmyy)		
	x 1	050622	040624		
Lote	Nro. de série				
05622					
Produto	Descrição	Qtde	Lote	Nro de Série	
487	ESC BELLIZ COSMOPOLITAN	1			
484	ESC BELLIZ FLEX RAQUETE CASSIS	1			
2681	COLA DE CÍLIOS DELINEADORA BELLIZ - COR PRETA	1	05622		
487	ESC BELLIZ COSMOPOLITAN	1			
484	ESC BELLIZ FLEX RAQUETE CASSIS	1			

Desce registrar avarias?

Sim Não

Libere digitação

Confirmar Excluir Salvar Conf

Documentos		Conferência de Produtos		Movimentações	
Nro. do Pallet	0	Iniciar pallet	Fechar pallet	☒ Palletização Cad.	
Embalagem do produto	2681	Reabrir pallet	Excluir pallet	Qtde. de volumes	Qtde. de pallet
				2	1
Descrição do produto				Paletização Emb.	Norma
COLA DE CÍLIOS DELINEADORA BELLIZ - COR PRETA				9720	9L6A
Qtde de embalagens	Qtde Emb.	Data de Fabricação(ddmmyy)	Data de Validade(ddmmyy)		
	x 1	050622	040624		
Lote	Nro. de série				
05622					
Produto	Descrição	Qtde	Lote	Nro de Série	
487	ESC BELLIZ COSMOPOLITAN	1			
484	ESC BELLIZ FLEX RAQUETE CASSIS	1			
2681	COLA DE CÍLIOS DELINEADORA BELLIZ - COR PRETA	1	05622		
487	ESC BELLIZ COSMOPOLITAN	1			
484	ESC BELLIZ FLEX RAQUETE CASSIS	1			

Indicação de Avarias na Conferência de Entrada

Produto	Embalagem	Qtde	Lote	Qtde Avariada	Data Validade	Nro. Pallet
2681	7897517904814	1	20123	1	21/01/2025	0
484	7897517904842	1		0		0
484	7897517904845	1		0		0

Motivos de Avaria

Motivo	Qtde Avaria	Data Validade	Embalagem	Qtde	Nro. Pallet
AVARIA	1	21/01/2025	7897517904814	1	0
AVARIA	1	21/01/2025	7897517904842	1	0
AVARIA	1	21/01/2025	7897517904845	1	0

Produtos

Produto	Lote	Motivo	Qtde Avaria	Data Validade	Embalagem	Qtde	Nro. Pallet
2681	20123	AVARIA	1	21/01/2025	7897517904814	1	0
484		AVARIA	1		7897517904842	1	0
484		AVARIA	1		7897517904845	1	0

3. ARMAZENAGEM

- No WMS, acessar a nota lançada, preencher quantidades, confirmar a operação.
- Transferir fisicamente os produtos para seus destinos (EXP, CVC, DAN etc.).
- É possível alterar o destino do item (ex.: de Avaria para CVC) desde que isso tenha sido registrado na etapa anterior.

WMS INOVATECH - Versão:2.2.625

Alterar Sair

Data Operação: 23/05/2024

Cadastros

Expedição

Relatórios

Movimentação

Rádio Frequência

Contingência - Receb / Exped.

Confirmação de tarefas - Contingência à Rádio Frequência

Documentos Conferência de Produtos Movimentações

Tipo de Tarefa Armazenagem

Depositante

Documento	Depositante	Fornecedor	Dt. Geração	Usuário	Geração
005500012200000501549	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP.	MAESTRAL COMERCIAL IMP. E EXP.	20/05/2024 17:11	GLIMA	
005500292100000505501	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP.	BASTON INDUSTRIA DE AEROSSÓIS	23/05/2024 14:22	ASPIRES	
005511852100000020297	BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP.	MAILA COSMETICOS LTDA	23/05/2024 14:29	SJUNIOR	

Confirmação de tarefas - Contingência à Rádio Frequência

Documentos Conferência de Produtos Movimentações

Documento	End. Origem	End. Destino	Produto	Prd. Descrição	Lote	Qtde	Qtde Tarefa
005500292100000505501	RECEBIM	A 051001	2183	HAIR SPRAY FORTE 200ML	160224	0	1302
005500292100000505501	RECEBIM	L 025001	2849	SHAMPOO A SECO	030524	0	1914
005500292100000505501	RECEBIM	A 071001	2183	HAIR SPRAY FORTE 200ML	250521	0	6

Mensagem

Deseja CONFIRMAR as tarefas deste documento ???

Sim Não

4. TIPOS DE ESTOQUE

- EXP:** Estoque de vendas.
- RTG:** Estoque de reintegração.
- CVC:** Produtos com valor comercial, mas que não podem retornar diretamente ao estoque de venda.
- AVARIA/DAN:** Produtos danificados, vencidos ou sem condição de venda.

5. CUIDADOS ESPECIAIS

- Aerossóis:** Vencidos, amassados ou com vazamento → direcionar para **Avaria no WMS** e armazenar **separadamente**, por serem inflamáveis. O descarte deve ser feito por empresa autorizada.
- Elétricos:** Devem ser **testados** antes da destinação.
 - Se apresentarem problema → estoque **DTL**;

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
	RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE DEVOLUÇÕES	Identificação: IT-QUA-017
		Versão: 01

- Se apenas embalagem danificada → avaliar possibilidade de troca (reserva de embalagem).

- **Organização da área:**

- Manter área limpa semanalmente;
- Descartar papelão na caçamba, armazenar caixas em bom estado;
- Agrupar pallets de devoluções pendentes em uma mesma área.

- **Controle mensal:**

- A última dupla da semana do mês deve anotar devoluções antigas e cobrar posicionamento do fiscal sobre o destino.

6. RISCOS

- Iniciar inspeção sem liberação da NFD pelo Fiscal;
- Divergências entre nota fiscal, sistema e físico;
- Itens danificados sendo reintegrados incorretamente ao estoque de venda;
- Armazenamento incorreto de itens inflamáveis ou elétricos.

7. CONTROLE DE RISCOS

Seguir as orientações desta Instrução de Trabalho:

- Aguardar a liberação da NFD pelo Fiscal para iniciar a Inspeção;
- Seguir o processo de conferência para identificar quaisquer divergências entre nota fiscal, sistema e físico;
- Classificar os itens recebidos de maneira correta direcionando para os estoques de acordo com o estado do produto;
- Atenção especial na inspeção de itens como, aerossóis vencidos amassados ou com vazamento que devem ser armazenados separadamente.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
	RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE DEVOLUÇÕES	Identificação: IT-QUA-017
		Versão: 01

8. CONTROLE E RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
PRO-QUA-016- XX_DEVOLUCAO_DE_CLIENTES_ POR_DEFEITOS_DE_QUALIDADE	QUALIDADE	Procedimentos de Qualidade Portal SIG Belliz	Backup	365D	Eletrônica

9. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	01/10/2025	PRIMEIRA PUBLICAÇÃO	Mayza Schwertner Analista de Qualidade	Vanessa Silva de Brito Coordenadora de Qualidade