

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
	RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE DEVOLUÇÕES	Identificação: IT-QUA-018 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.

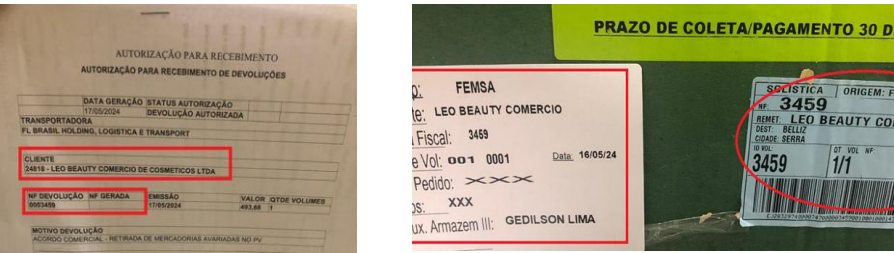
2. DESCRIÇÃO

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.

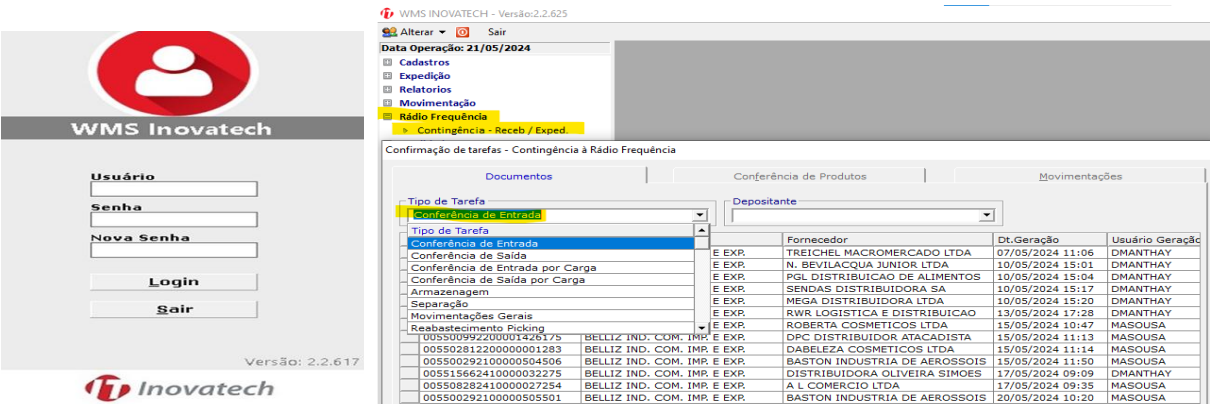
2.2 Conferência Cega

- 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.



	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
	RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE DEVOLUÇÕES	
	Identificação: IT-QUA-018 Versão: 01	

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		Reabrir pallet	Excluir pallet	Qtde. de volumes	Qtde. de pallet
2681				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.

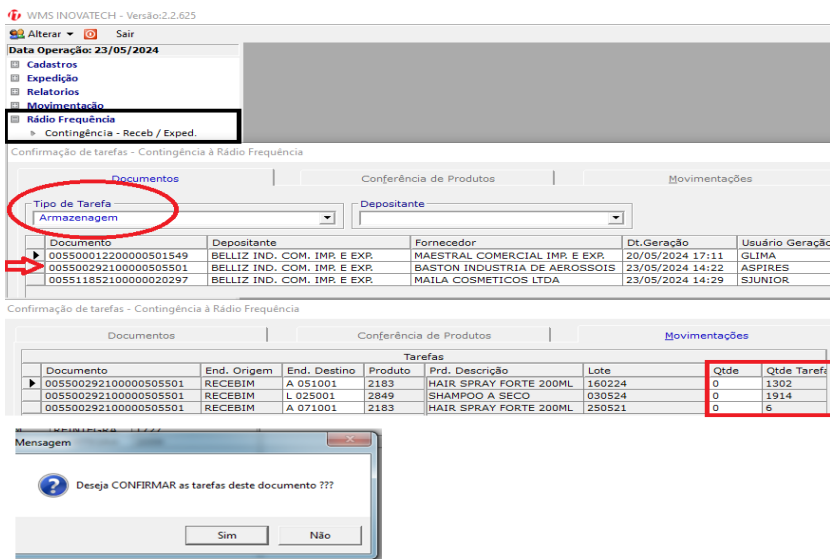
Documentos		Conferência de Produtos		Documentações	
Nro. do Pallet	0	Iniciar pallet	Fechar pallet	☒ Palletização Cad.	
Embalagem do produto		Reabrir pallet	Excluir pallet	Qtde. de volumes	Qtde. de pallet
2681				2	1
Descrição do produto		Paletização Emb. Norma			
COLA DE CÍLIOS DELINEADORA BELLIZ - COR 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			

Depositar		Documento		Doc. Recebimento	
BELLIZ IND. COM. IMP. E EXP. EIRELI		005502112410000821368		28901	
Produto	Embalagem	Qtde	Lote	Qtde	Qtde
2681	7897517904818	1	20129	1	1
484	7897517904842	1	0	1	1
484	7897517904845	1	0	1	1
Motivos de Avaria		Qtde Avaria			
Lote		Motivos de Avaria			
20129		7897517904818			
484		7897517904842			
484		7897517904845			
Motivos de Avaria		Qtde Avaria			
Lote		Motivos de Avaria			
20129		7897517904818			
484		7897517904842			
484		7897517904845			

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	
	RECEBIMENTO E INSPEÇÃO DE DEVOLUÇÕES	
	Identificação: IT-QUA-018 Versão: 01	

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

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-018
		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-018
		Versão: 01

8. CONTROLE DE RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
PRO-QUA-014- 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