

# Sistema Etec - Troca de Mercadoria

Esse manual tem como objetivo auxiliar o processo de troca de mercadoria. Siga os passos a seguir para realizar o processo.

Para realizar uma devolução de mercadoria primeiro é preciso acessar o módulo “Estoque” no menu “Comercial”. O caminho para o módulo “Estoque” pode sofrer alguma alteração dependendo do seu sistema, mas o caminho exibido nesse manual deve ser seguido como base:

- Comercial,
- Estoque,
- Operações.

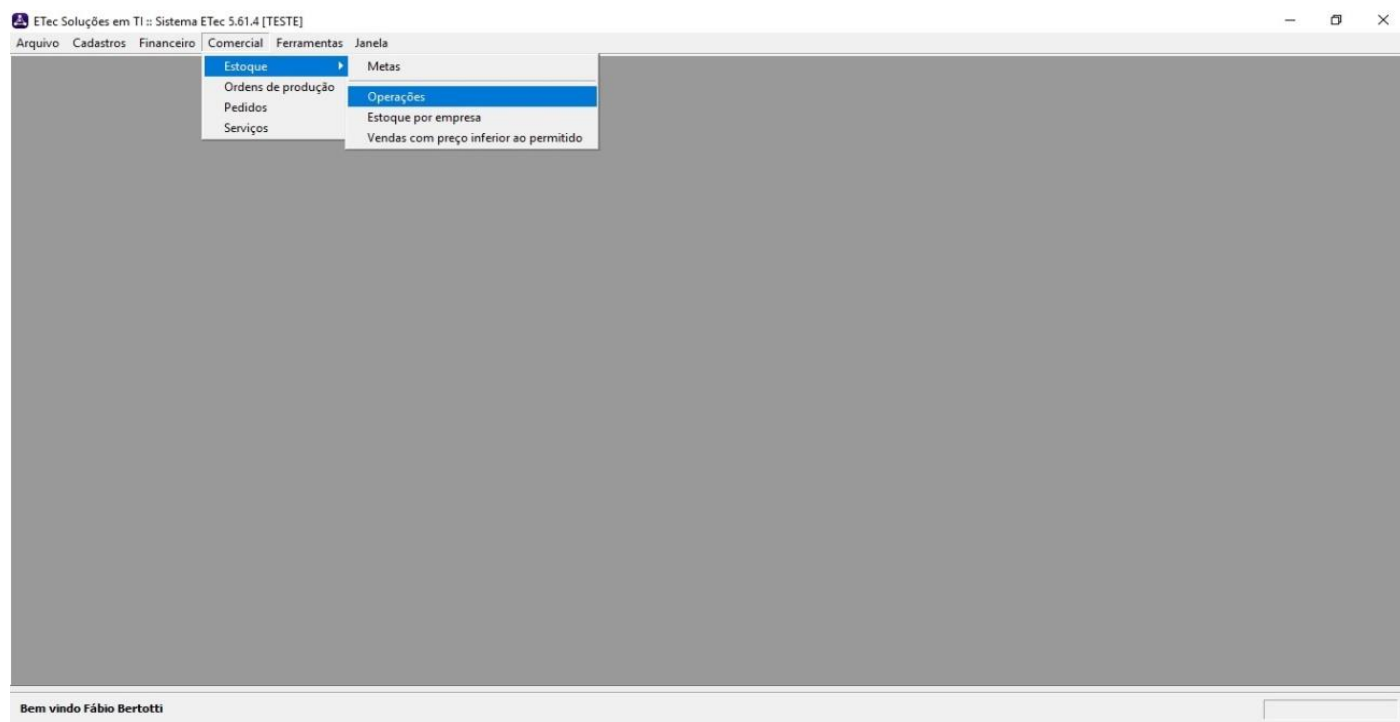


Figura 1 Tela inicial

## 1. Localizando a operação

Primeiro localize a operação onde deve ocorrer a devolução de mercadoria. Utilize uma das opções de localização disponíveis para localizar a operação desejada.

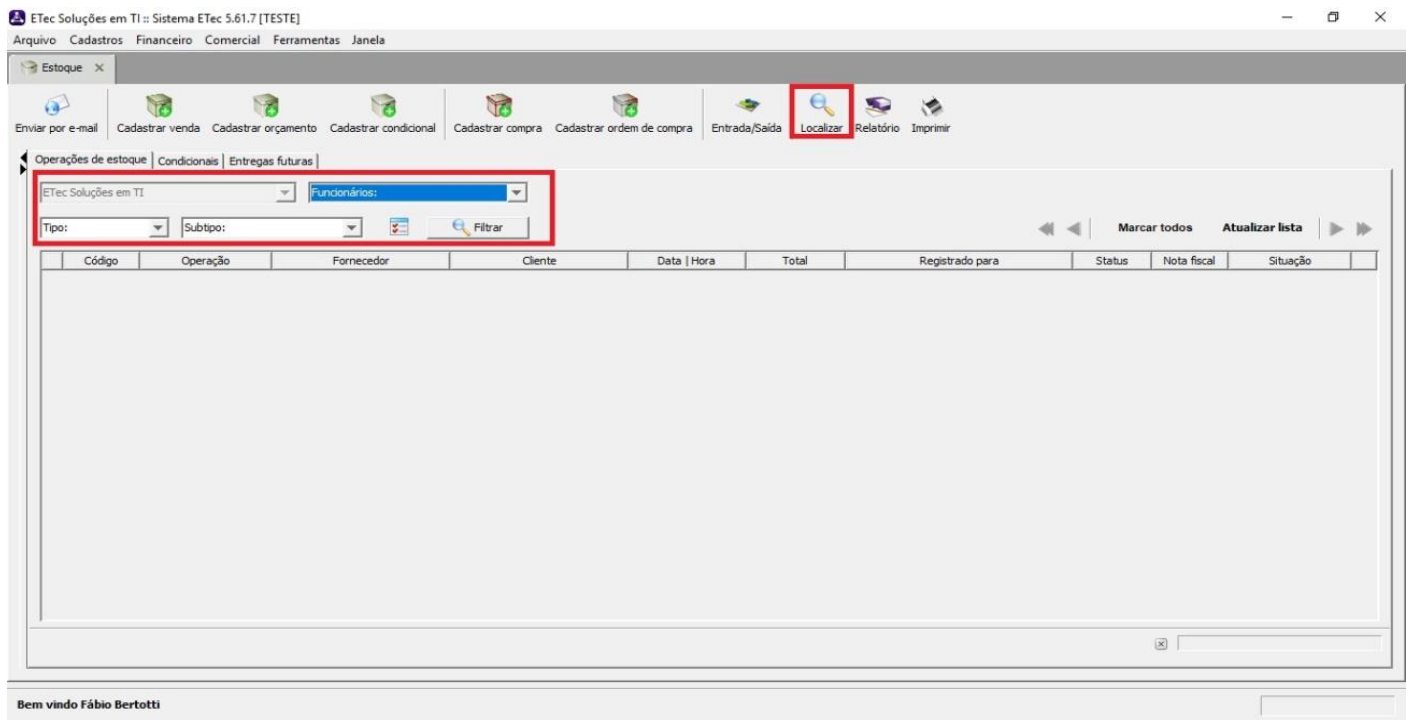


Figura 2 Tela Estoque, opções de localização destacadas

## 2. Troca de mercadoria

Com a operação localizada, clique com o botão direito do mouse sobre a operação para exibir um menu de opções. Agora execute a opção “Retorno de mercadoria”.

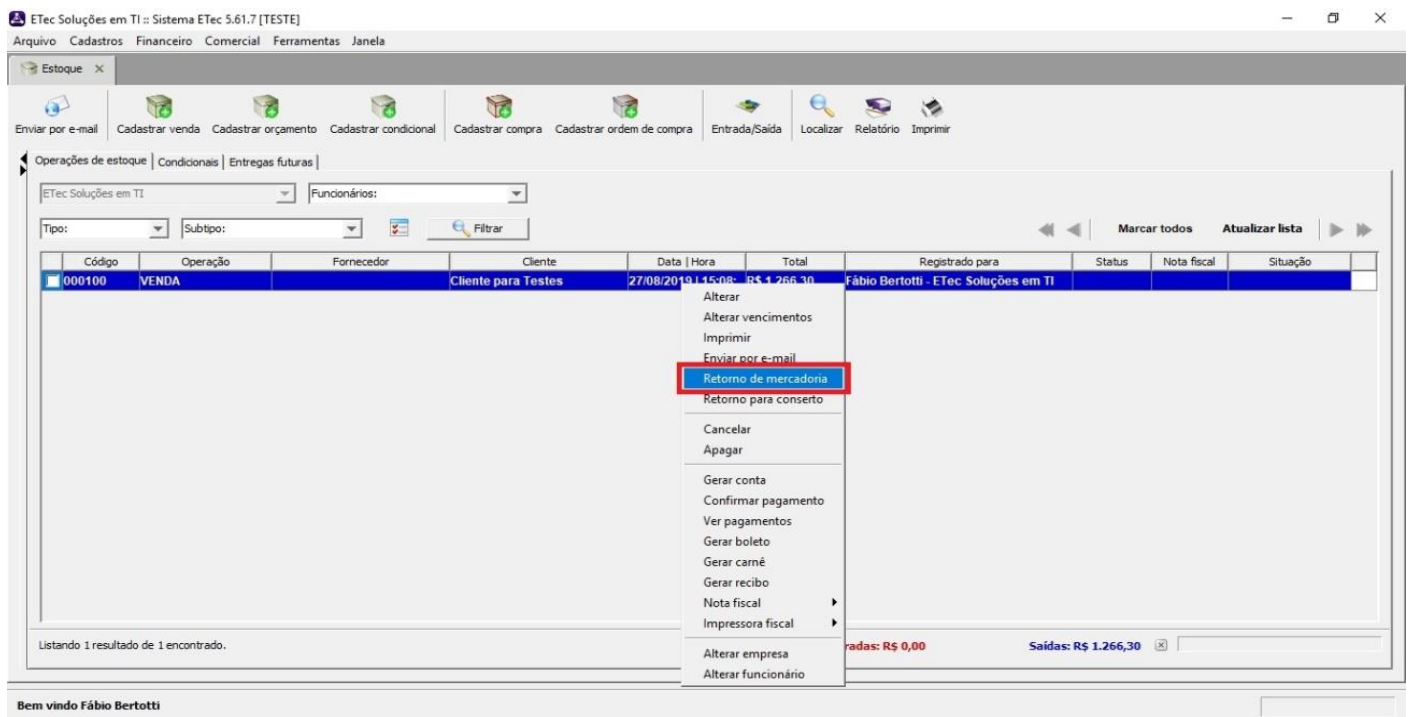


Figura 3 Operação localizada

### 3. Tela Retorno de Mercadoria

A tela “Retorno de Mercadorias” é dividida em três partes, “Mercadoria da venda”, “Mercadoria de retorno” e “Mercadoria de saída”.

#### 3.1. Mercadoria da venda

Campo onde as mercadorias que foram vendidas serão exibidas.

#### 3.2. Mercadoria de retorno

Campo onde as mercadorias que irão retornar irão ficar.

#### 3.3. Mercadorias de saída

Campo utilizado para a operação de troca de mercadorias. Essa operação é abordada no manual Sistema ETec – Troca de Mercadoria.

Retorno de mercadorias :: 000100

Salvar Adicionar mercadorias Remover Vencimentos

Total em produtos R\$ 1.266,30 Frete R\$ 0,00 Descontos R\$ 0,00 Total da venda R\$ 1.266,30 Crédito do cliente R\$ 0,00

Mercadorias da venda

Código	Nome	Valor Un.	Quanti...	Acréscimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086121	MERCADORIA PARA TESTES 06	135,00	5,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	675,00	Não	
086122	MERCADORIA PARA TESTES 07	159,66	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	478,98	Não	
086124	MERCADORIA PARA TESTES 09	15,44	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	46,32	Não	
086125	MERCADORIA PARA TESTES 10	22,00	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	66,00	Não	

Mercadorias de retorno

Total em produtos R\$ 0,00 Valor de ajuste: Frete: Total do retorno R\$ 0,00

Código	Nome	Valor Un.	Quanti...	Acréscimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
--------	------	-----------	-----------	-----------	------	----------	-------	-----	----	-------	----------------	-----------------

Mercadorias de saída

Porcentagem Total em produtos R\$ 0,00

Código	Nome	Valor Un.	Quanti...	Acréscimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
--------	------	-----------	-----------	-----------	------	----------	-------	-----	----	-------	----------------	-----------------

Fábio Bertotti

Tipo de desconto: Desconto geral: Acréscimos: Frete: Total de saída R\$ 0,00

Porcentagem Moeda

Pronto

Figura 4 Tela Retorno de Mercadorias

### 4. Informar as Mercadorias que Irão Retornar

Para prosseguir com a devolução, selecione o(s) produto(s) em “Mercadorias da venda” e clique na seta para transferir até a área “Mercadorias de retorno”. Para retornar todos os produtos, clique no botão de “Retorno de mercadorias”. Botões destacado na figura 5.

Retorno de mercadorias :: 000100

Total em produtos: R\$ 1.266,30   
 Frete: R\$ 0,00   
 Descontos: R\$ 0,00   
 Total da venda: R\$ 1.266,30   
 Crédito do cliente: R\$ 0,00

Mercadorias da venda

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acréscimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086121	MERCADORIA PARA TESTES 06	135,00	5,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	675,00	Não	
086122	MERCADORIA PARA TESTES 07	159,66	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	478,98	Não	
086124	MERCADORIA PARA TESTES 09	15,44	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	46,32	Não	
086126	MERCADORIA PARA TESTES 10	33,00	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	99,00	Não	

Mercadorias de retorno

Total em produtos: R\$ 0,00   
 Valor de ajuste:   
 Frete:   
 Total do retorno: R\$ 0,00

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acréscimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
--------	------	-----------	----------	-----------	------	----------	-------	-----	----	-------	----------------	-----------------

Mercadorias de saída

Total em produtos: R\$ 0,00   
 Porcentagem:   
 Total de saída: R\$ 0,00

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acréscimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
--------	------	-----------	----------	-----------	------	----------	-------	-----	----	-------	----------------	-----------------

Fábio Bertotti   
 Tipo de desconto:   
 Desconto geral:   
 Acréscimos:   
 Frete:   
 Total de saída: R\$ 0,00

☒ Porcentagem   
☐ Moeda

Pronto

Figura 5 Tela Retorno de Mercadorias, produtos que irão retornar selecionados e botões de transferência, de mercadorias para o campo "Mercadorias de retorno", destacados

## 5. Edição das Quantidades das Mercadorias que estão Retornando

Após transferir as mercadorias do campo “Mercadorias da venda” para o campo “Mercadorias de retorno”, será preciso editar as quantidades de mercadorias que estão retornando.

De dois cliques sobre no campo “Quantidade”, respectivo a cada mercadoria, e ajustes para o numero que está retornando.

Como padrão do sistema, quando uma mercadoria é transferida para o campo “Mercadorias de retorno”, ela irá com a quantidade que foi vendida, então se na venda que está sendo feito o retorno, foi vendido 5 peças de uma mesma mercadoria, ao transferir essa mercadoria, ela irá apresentar as 5 peças que foram vendida. Então será necessário fazer o ajuste para a quantidade de peças que irão retornando.

Retorno de mercadorias :: 000100

Salvar | Adicionar mercadorias | Remover | Vencimentos

Total em produtos: R\$ 1.266,30 | Frete: R\$ 0,00 | Descontos: R\$ 0,00 | Total da venda: R\$ 1.266,30 | Crédito do cliente: R\$ 787,32

Mercadorias da venda

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPÍ	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086122	MERCADORIA PARA TESTES 07	159,66	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	478,98	Não	

Mercadorias de retorno

Total em produtos: R\$ 787,32 | Valor de ajuste: | Frete: | Total do retorno: R\$ 787,32

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPÍ	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086121	MERCADORIA PARA TESTES 06	135,00	5,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	675,00	Não	
086124	MERCADORIA PARA TESTES 09	15,44	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	46,32	Não	

Mercadorias de saída

Total em produtos: R\$ 0,00

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPÍ	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
--------	------	-----------	----------	-----------	------	----------	-------	-----	----	-------	----------------	-----------------

Fábio Bertotti

Tipo de desconto: ☒ Porcentagem ☐ Moeda | Desconto geral: 0,00 | Acréscimos: 0,00 | Frete: 0,00 | Total de saída: R\$ 0,00

Pronto

Figura 6 Tela Retorno de Mercadoria

Lembrete: não altere o preço das mercadorias que estão sendo devolvidas.

## 6. Adição das Mercadorias para a Troca

Após informar às mercadorias que irão retornar e ajustar suas quantidades, será preciso adicionar as novas mercadorias que o cliente irá levar em troca.

Para adicionar as novas mercadorias que o cliente está adquirindo, leia uma etiqueta com os códigos das mercadorias no campo designado ou utilize a função “Adicionar mercadoria” para localizar as novas mercadorias.

### 6.1. Leitura das Etiquetas

O processo de leitura é feito através da leitura da etiqueta, tanto a do fornecedor ou a gerada pelo sistema, isso irá depender da política da sua empresa. Clique com o cursor do mouse sobre o campo designado, campo destacado na figura 7, e leia o código da etiqueta utilizando um leitor de códigos ou digite o código manualmente.

### 6.2. Adicionar mercadorias

Ao executar função “Adicionar mercadorias” será exibido à tela “Pesquisar produto”, tela padrão do sistema. Localize as mercadorias que o cliente desejar, marque elas e clique em “Carregar selecionadas” para adicionar elas à troca.

Retorno de mercadorias :: 000100

Salvar Adicionar mercadorias Remover Vencimentos

Total em produtos R\$ 1.266,30 Frete R\$ 0,00 Descontos R\$ 0,00 Total da venda R\$ 1.266,30 Crédito do cliente R\$ 351,44

Mercadorias da venda

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086122	MERCADORIA PARA TESTES 07	159,86	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	478,98	Não	

Mercadorias de retorno

Total em produtos R\$ 351,44 Valor de ajuste: Frete: Total do retorno R\$ 351,44

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086121	MERCADORIA PARA TESTES 06	135,00	2,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	270,00	Não	
086124	MERCADORIA PARA TESTES 09	15,44	1,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,44	Não	

Mercadorias de saída

Total em produtos R\$ 0,00

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
--------	------	-----------	----------	-----------	------	----------	-------	-----	----	-------	----------------	-----------------

Fábio Bertotti

Tipo de desconto: Desconto geral: Acréscimos: Frete: Total de saída R\$ 0,00

Porcentagem Moeda 0,00 0,00 0,00

Pronto

Figura 7 Tela Retorno de Mercadorias, campos para a adição das novas mercadorias destacados

## 7. Remoção de Mercadorias Adicionadas

Caso seja necessário utilize a função “Remover” para excluir mercadorias adicionadas. Marque as mercadorias desejadas e execute a função “Remover” para excluir elas da operação de venda.

## 8. Edição das Novas Mercadorias do Cliente

Ao adicionar as mercadorias, caso seja necessário, faça a mesma edição que é realizada nas vendas de mercadorias. Ajuste os preços, quantidades, informe se a desconto na mercadoria, faça o processo padrão de uma venda pela tela “VENDA”.

Retorno de mercadorias :: 000100

Salvar Adicionar mercadorias Remover Vencimentos

Total em produtos R\$ 1.266,30 Frete R\$ 0,00 Descontos R\$ 0,00 Total da venda R\$ 1.266,30 Crédito do cliente -R\$ 128,00

Mercadorias da venda

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086122	MERCADORIA PARA TESTES 07	159,86	3,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	478,98	Não	

Mercadorias de retorno

Total em produtos R\$ 351,44 Valor de ajuste: Frete: Total do retorno R\$ 351,44

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086121	MERCADORIA PARA TESTES 06	135,00	2,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	270,00	Não	
086124	MERCADORIA PARA TESTES 09	15,44	1,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,44	Não	

Mercadorias de saída

Total em produtos R\$ 479,96

Código	Nome	Valor Un.	Quant...	Acrescimo	Juro	Desconto	Frete	IPI	ST	Total	Entrega futura	Data da entrega
086127	MERCADORIA PARA TESTES 12	200,00	2,000	0,00	0,00	15,00	0,00	0,00	0,00	340,00		
086126	MERCADORIA PARA TESTES 11	34,99	4,000	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	139,96		

Fábio Bertotti

Tipo de desconto: Desconto geral: Acréscimos: Frete: Total de saída R\$ 479,44

Porcentagem Moeda 0,52 0,00 0,00

Figura 8 Tela Retorno de Mercadorias, campos para a edição das mercadorias de troca



## 9. Diferença entre os Valores das Mercadorias

Como citado no manual sobre o processo de devolução, ao informar para o sistema que o cliente está devolvendo uma mercadoria, o sistema irá gerar o valor da devolução como um valor de créditos para o cliente.

No procedimento de devolução o valor devolvido em mercadorias é convertido em crédito para o cliente. Com essa questão é importante que o usuário fique atento que o crédito gerado é automaticamente debitado na operação que originou a devolução, se a operação não estiver quitada. O valor excedente ou no caso da operação de origem (da devolução) já estiver quitada, esse valor fica disponível como crédito para o cliente.

Os créditos podem ser utilizados para quitar valores em abertos do cliente ou serem armazenados para futuras compras.

## 10. Vencimentos

Como padrão do sistema, é preciso informar um vencimento para a operação. A forma de pagamento pode ser selecionada como modo “A vista”, pois agora somente os vencimentos da operação de devolução estão sendo informados, os vencimentos da nova operação de venda podem ser alterados posteriormente.

A imagem mostra a interface de um sistema de gestão de devoluções. No topo, há uma barra de ferramentas com ícones para 'Salvar', 'Adicionar mercadorias', 'Remover' e 'Vencimentos' (destacado com um retângulo vermelho). Abaixo, há campos para 'Total em produtos' (R\$ 3.739,64), 'Frete' (R\$ 0,00), 'Descontos' (R\$ 0,00), 'Total da venda' (R\$ 3.739,64) e 'Crédito do cliente' (R\$ 2.290,64).

Existem três seções principais de tabelas:

- Mercadorias da venda:** Uma tabela com 12 colunas (Código, Nome, Valor Un., Quantidade, Acréscimo, Juro, Desconto, Frete, IPI, ST, Total, Entrega futura, Data da entrega). Contém uma linha para 'MERCADORIA PARA TESTES 05'.
- Mercadorias de retorno:** Possui campos para 'Total em produtos' (R\$ 2.290,64), 'Valor de ajuste', 'Frete' e 'Total do retorno' (R\$ 2.290,64). A tabela abaixo tem 12 colunas e duas linhas de dados.
- Mercadorias de saída:** Possui campos para 'Porcentagem', 'Total em produtos' (R\$ 0,00) e uma tabela com 12 colunas.

No rodapé, há campos para 'Tipo de desconto' (Porcentagem/Moeda), 'Desconto geral', 'Acréscimos', 'Frete' e 'Total de saída' (R\$ 0,00). Há também uma barra de status com o nome 'Fábio Bertotti' e o estado 'Pronto'.

Figura 9 Tela Retorno de Mercadorias, função "Vencimentos" destacados

## 11. Gerando Nota Fiscal de Entrada

Após selecionar as mercadorias para retorno, ajustar suas quantidades, adicionar e ajustar as novas mercadorias e informar o vencimento da operação, clique em “Salvar” para cadastrar a operação e prosseguir com a emissão da NF-e.

Primeiro passo após o cadastro da operação é emitir a nota fiscal da operação de entrada. Para emitir a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), clique na opção “Gerar nota final de entrada”.

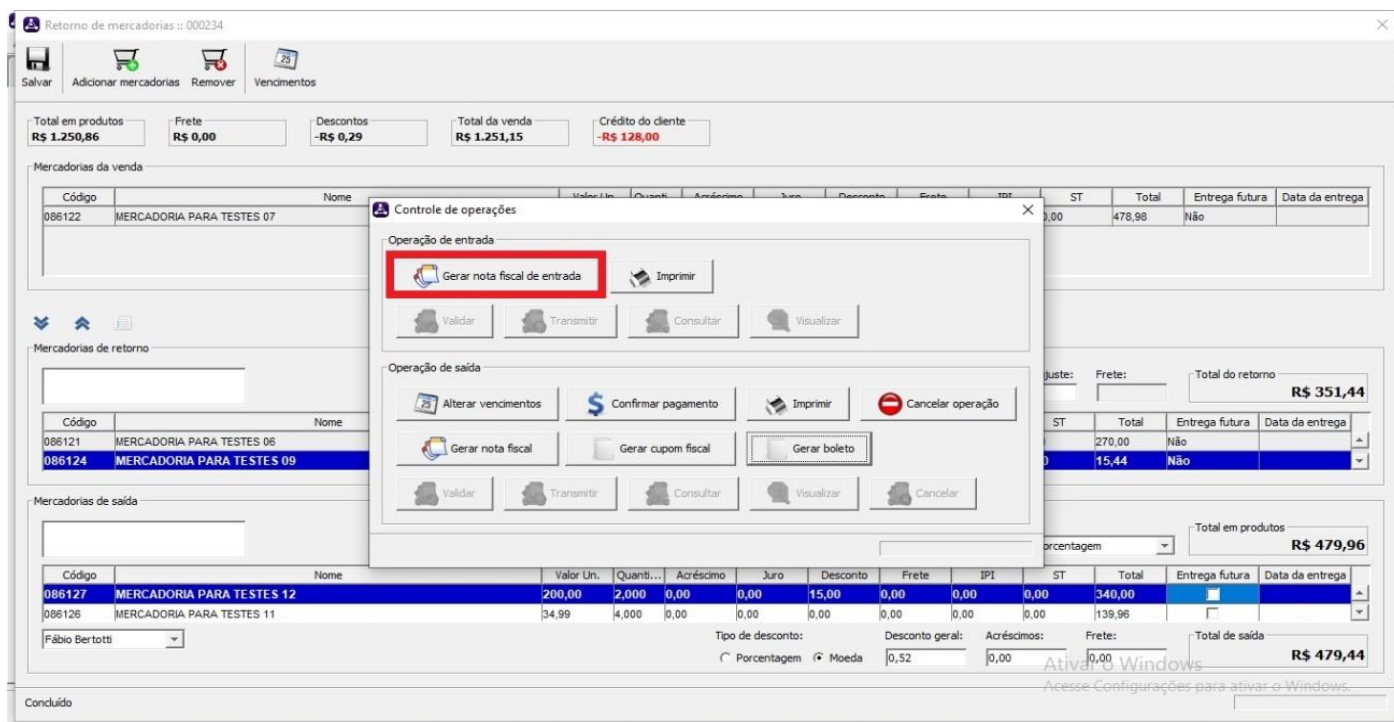


Figura 10 Tela Controle de Operações, Operações de Entrada, função “Gerar nota fiscal de entrada” destacada

### 11.1. Tela Emitir Nota Fiscal

Após executar a função “Gerar nota fiscal de entrada”, a tela “Emitir Nota Fiscal” será exibida. Como padrão do sistema as maiores das informações já estarão preenchidas.

Fica sendo necessário adicionar das informações relacionadas ao transporte das mercadorias até a loja. Ou caso de não haver transporte, somente selecione uma opção de modo de frete no campo “Modalidade” (do frete) na aba “Transporte”, campo obrigatório para a emissão do documento.



The screenshot displays the 'Emitir Nota Fiscal' application window. The 'Transporte' tab is active, showing fields for carrier and vehicle information. The 'Modalidade (do frete)' dropdown is highlighted, showing '9 - Sem frete'. The total value of the note is R\$ 984,75.

Figura 11 Tela Emitir Nota Fiscal, Aba Transporte, campo "Modalidade (do frete)" destacado

Após ajustar todas as informações desejadas clique na função “Salvar” para finalizar a emissão da nota.

Caso haja algum erro dentre as informações presentes na tela, o sistema irá indicar o campo e o motivo que está ocorrendo esse erro. Após a correção do erro, volte a executar a função “Salvar”, para que seja feita a validação e transmissão da nota.

Assim que a NF-e for autorizada, será exibido na tela o DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), imprima esse documento e entregue ao cliente. Assim o processo de devolução estará encerrado.

## 12. Alterar Vencimentos e Gerar Nota Fiscal de Saída

Após gerar a NF-e de entrada, faça a alteração nos vencimentos da nova venda, caso o cliente irá ficar com valores em aberto com o estabelecimento, e gere a NF-e de saída executando a função “Gerar nota fiscal”.

Para alterar os vencimentos pode ser utilizada a função “Alterar vencimento”. O procedimento é padrão, informe os vencimentos normalmente. Depois de alterar os vencimentos, emita a NFe.

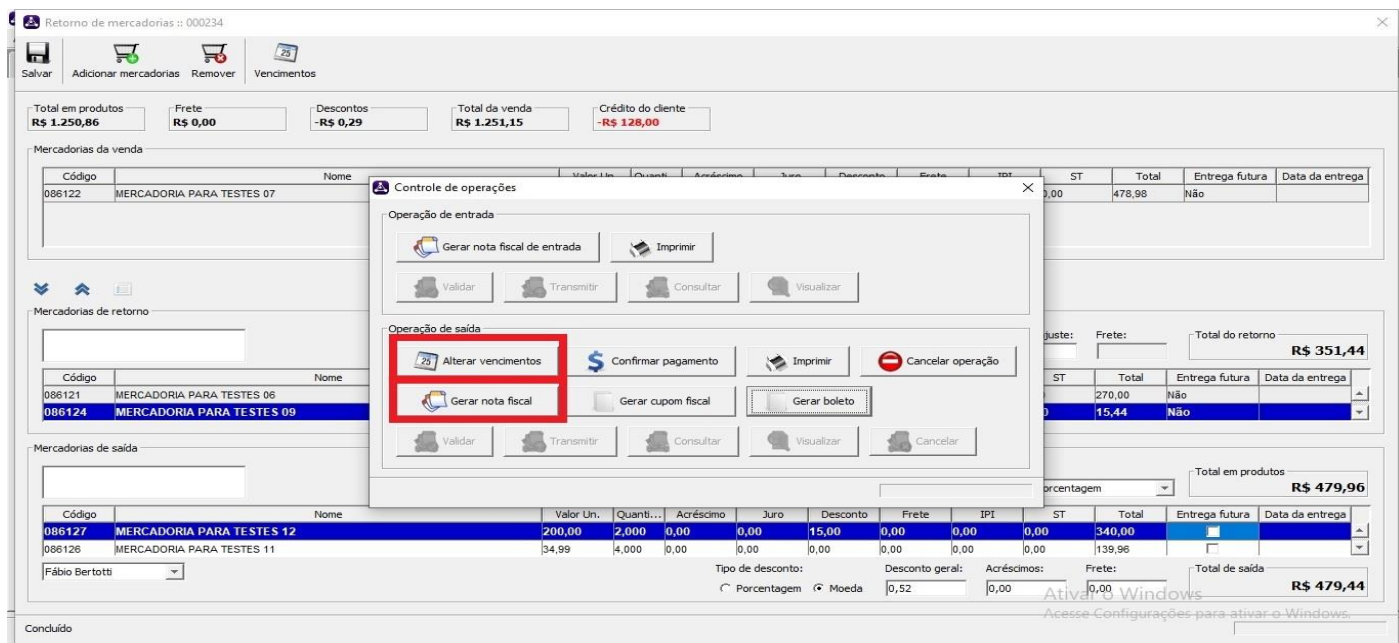


Figura 12 Tela Controle de Operações, Operações de Saída, função "Gerar nota fiscal" destacada

O procedimento de emissão da nota fiscal de saída segue a mesma base da emissão do documento de entrada.

Após executar a função “Gerar nota fiscal”, a tela “Emitir Nota Fiscal” será exibida. Como padrão do sistema as maiores das informações já estarão preenchidas.

Fica sendo necessário adicionar das informações relacionadas ao transporte das mercadorias até o cliente. Ou caso de não haver transporte, somente selecione uma opção de modo de frete no campo “Modalidade” (do frete) na aba “Transporte”, campo obrigatório para a emissão do documento.

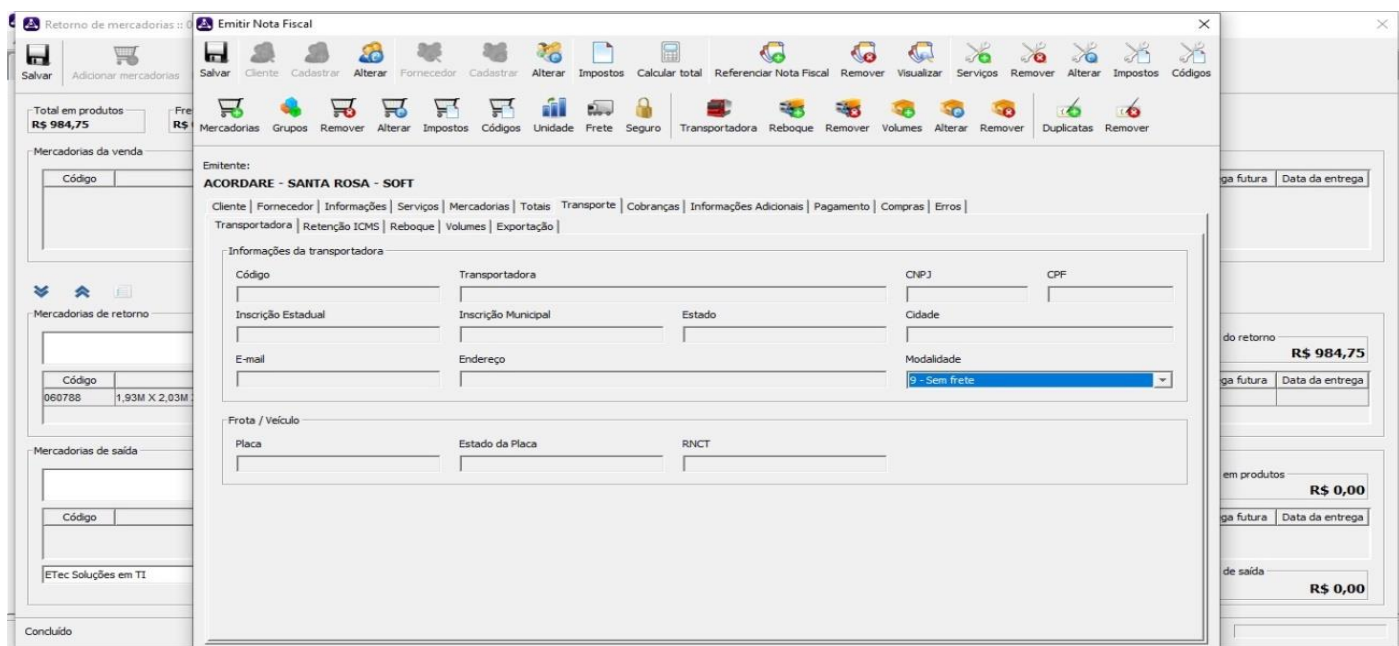


Figura 13 Tela Emitir Nota Fiscal, Aba Transporte, campo "Modalidade (do frete)" destacado

Após ajustar todas as informações desejadas clique na função “Salvar” para finalizar a emissão da nota. Caso haja algum erro dentre as informações presentes na tela, o sistema irá indicar o campo e o motivo que está ocorrendo esse erro. Após a correção do erro, volte a executar a função “Salvar”, para que seja feita a validação e transmissão da nota.

Assim que a NF-e for autorizada, será exibido na tela o DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), imprima esse documento e entregue ao cliente. Assim o processo de troca estará concluído.