

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	2 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

FOLHA DE HISTÓRICO		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1->2	22/07/10	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.3 – Responsabilidade – alteração no setor de Expedição, Vendas e PCP; Item 1.6 – Definições – inclusão de erro no envase no erro de produto. Alteração no fluxograma do processo e descrição do fluxo. Alteração do controle de registros
2->3	19/08/15	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.3 – Retirada das responsabilidades; Item 1.5 – Abreviações – acrescentou –se NFD- Nota Fiscal de devolução e RV – Representante de Vendas; Item 2 Fluxograma – alterado; Item 3.1 Pontos atualizados devido a descrição do processo; Item 3.6.3 - Inclusão fluxograma Walcom.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	3 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

ÍNDICE	
1	INTRODUÇÃO
1.1	OBJETIVO
1.2	APLICAÇÃO
1.3	RESPONSABILIDADES
1.4	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
1.5	ABREVIACOES
1.6	DEFINIÇÕES
2	FLUXOGRAMA
3	DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS
3.1	DESCRIÇÃO DO FLUXOGRAMA
3.1.1	ERRO DE PEDIDO
3.1.2	ERRO DO PRODUTO
3.2	AUTORIDADES PARA DEVOLUÇÃO
3.3	RECEBIMENTO FISCAL
3.4	RECEBIMENTO FÍSICO
3.5	ANÁLISE
4	AVARIA INTERNA
5.	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	4 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

Estabelecer a metodologia utilizada na Maxi Rubber para as Devoluções de Produtos.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado no SAC, Vendas, Trade Market, Divisão de Marcas, Financeiro, Expedição, Laboratório, PCP e Produção.

1.3 RESPONSABILIDADES


SETOR	RESPONSABILIDADES
SAC	- Registra a solicitação de devolução e abre o RA; - Encaminha o RA para os setores envolvidos.
FINANCEIRO ANALISTA DE CRÉDITO	- Responsável pela liberação do crédito ou abatimento para o cliente.
EXPEDIÇÃO	- Confere, separa e relata no formulário o produto devolvido - Efetua a entrada do produto devolvido no sistema - Finaliza o processo do produto devolvido encaminhando para produção fazer a disposição
FISCAL	- Auxilia o cliente com a simulação da NFD. Confere a NF.
LABORATORIO	- Analisa a contra amostra e/ou amostra do lote e produto reclamado enviado pelo Reclamante; - Autoriza devolução de produto com problema técnico. - Analisa o produto devolvido e define a disposição
REPRESENTANTE DE VENDAS / COORDENADORA	- Colabora com a resolução dos RAs auxiliando o SAC na comunicação entre as partes.

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2008

1.5 ABREVIações

RA – Registro de Atendimento;
NEP – Nota de Entrega de Produto;
SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente;
NF – Nota Fiscal;
NFD- Nota Fiscal de devolução;
MP – Matéria-Prima;
IPI – Imposto sobre Produtos Industrializados;
ICMS-ST – Imposto sobre Circulação de Mercadoria e Serviços-Substituição Tributária.
RD – Representante da Direção
RV – Representante de Vendas

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	5 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

1.6 DEFINIÇÕES

Reclamante:

Proprietário do produto reclamado no SAC, isto é, todo aquele que entrar em contato com o SAC (Ex.: Oficina, Representante, Cliente, etc.).

Cliente:

Pessoa Jurídica cadastrada na Maxi Rubber, responsável pela compra do produto.

Contra Amostra:

Amostra de retenção guardada no laboratório que pode ser analisado para primeira verificação, possibilitando uma constatação imediata de um problema.

Amostra:

Produto de porte do Reclamante que deve ser enviado para análise do Laboratório.

Erro no Pedido pode ser:

- Erro de Cadastro (preço, produto, condição de pagamento, modalidade de frete);
- Erro de Representante;
- Duplicidade de Pedido;
- Erro de Cliente;
- Erro de Expedição.

Erro no Produto:

- Problemas Técnicos;
- Erro no Manuseio do produto.
- Erro no envase do produto

Retrabalho:

Processo realizado no produto devolvido para adequá-lo a especificação.

Armazém 04:

Local no sistema onde o produto devolvido fica antes de definir o destino pelo Laboratório ou Expedição.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.5-05 R3

Data da Emissão 08.09.09

Data da Revisão 19.08.15

Página 6 de 18

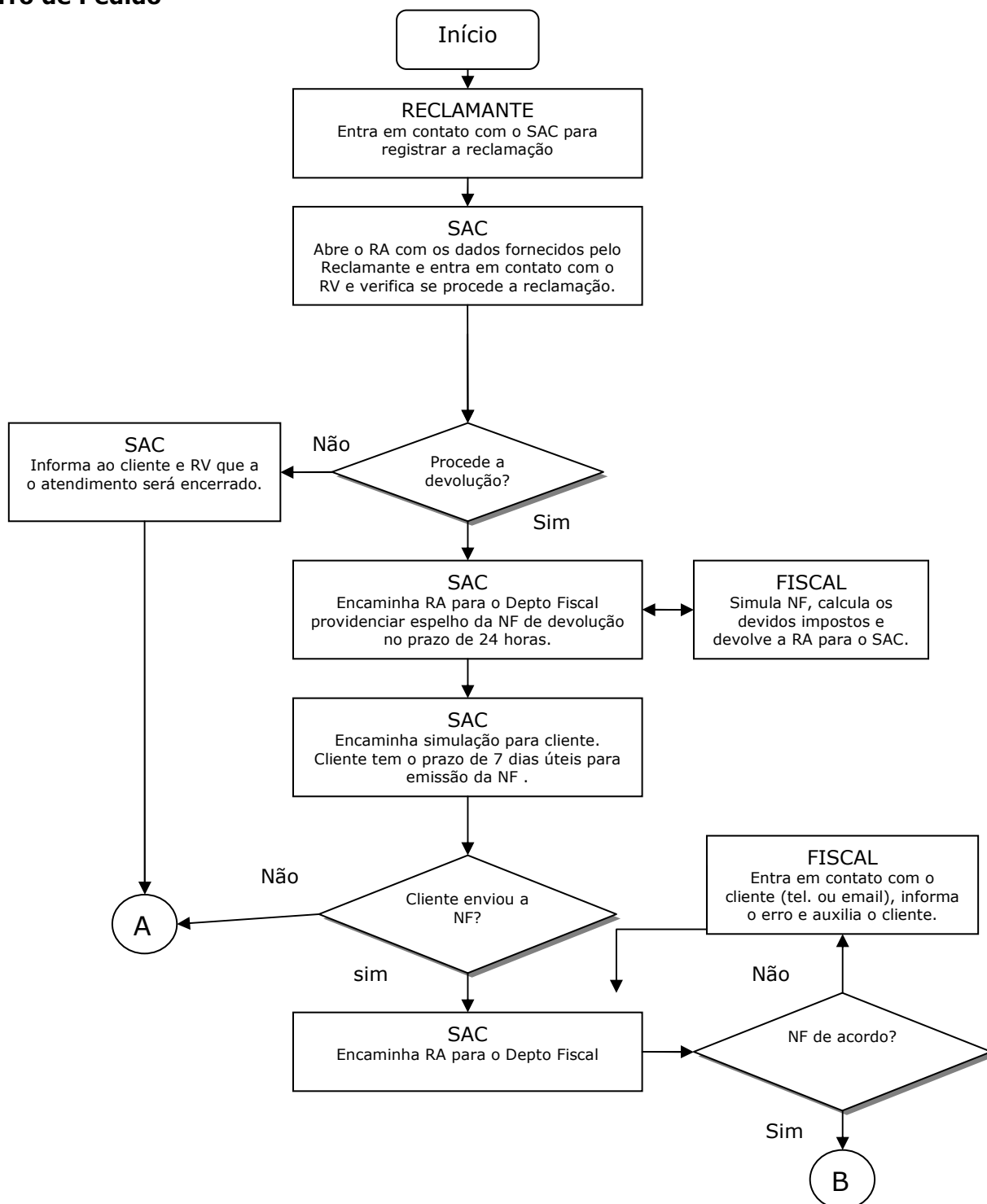
Título

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO

2

FLUXOGRAMA

Erro de Pedido





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.5-05 R3

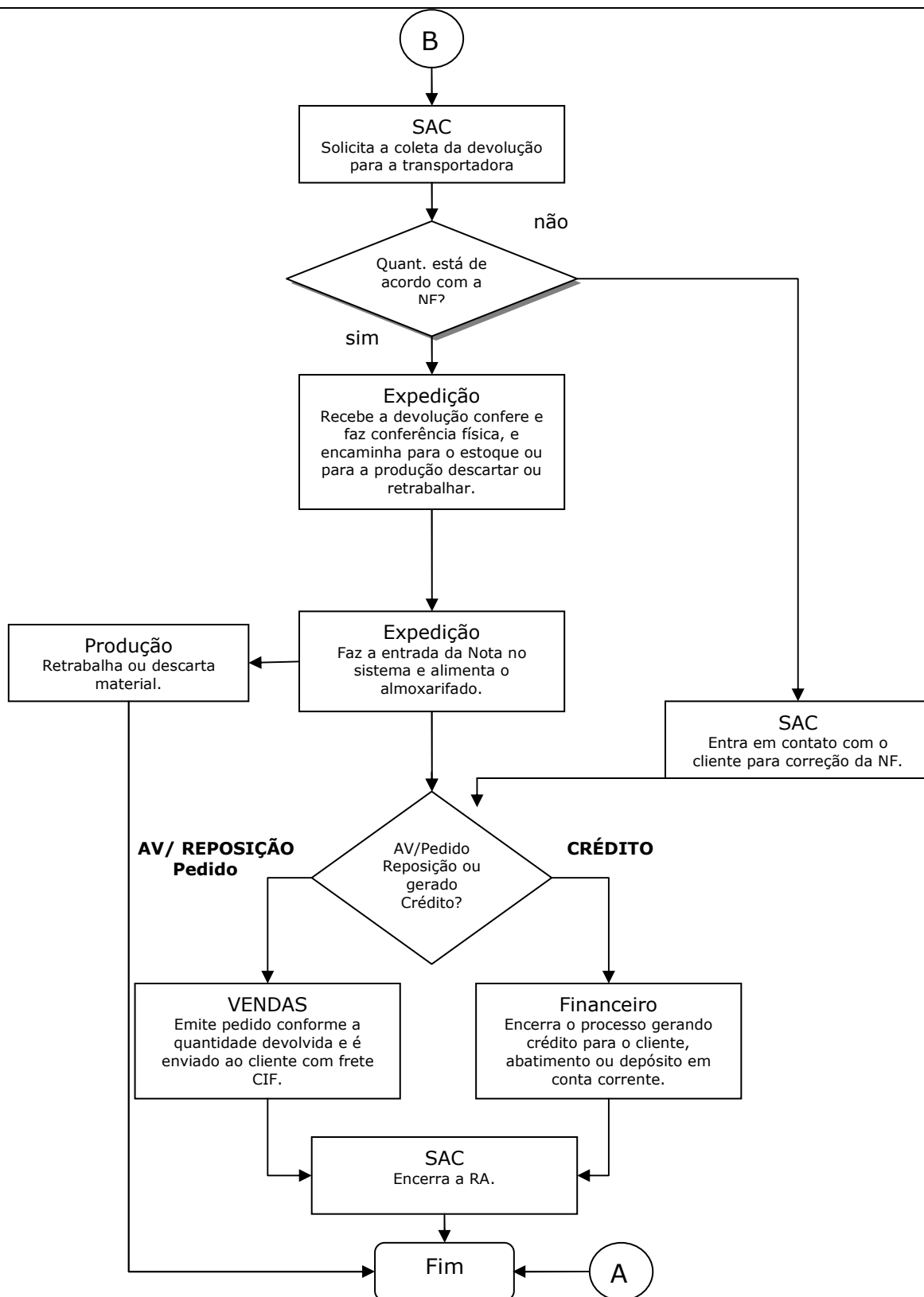
Data da Emissão 08.09.09

Data da Revisão 19.08.15

Página 7 de 18

Título

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.5-05 R3

Data da Emissão 08.09.09

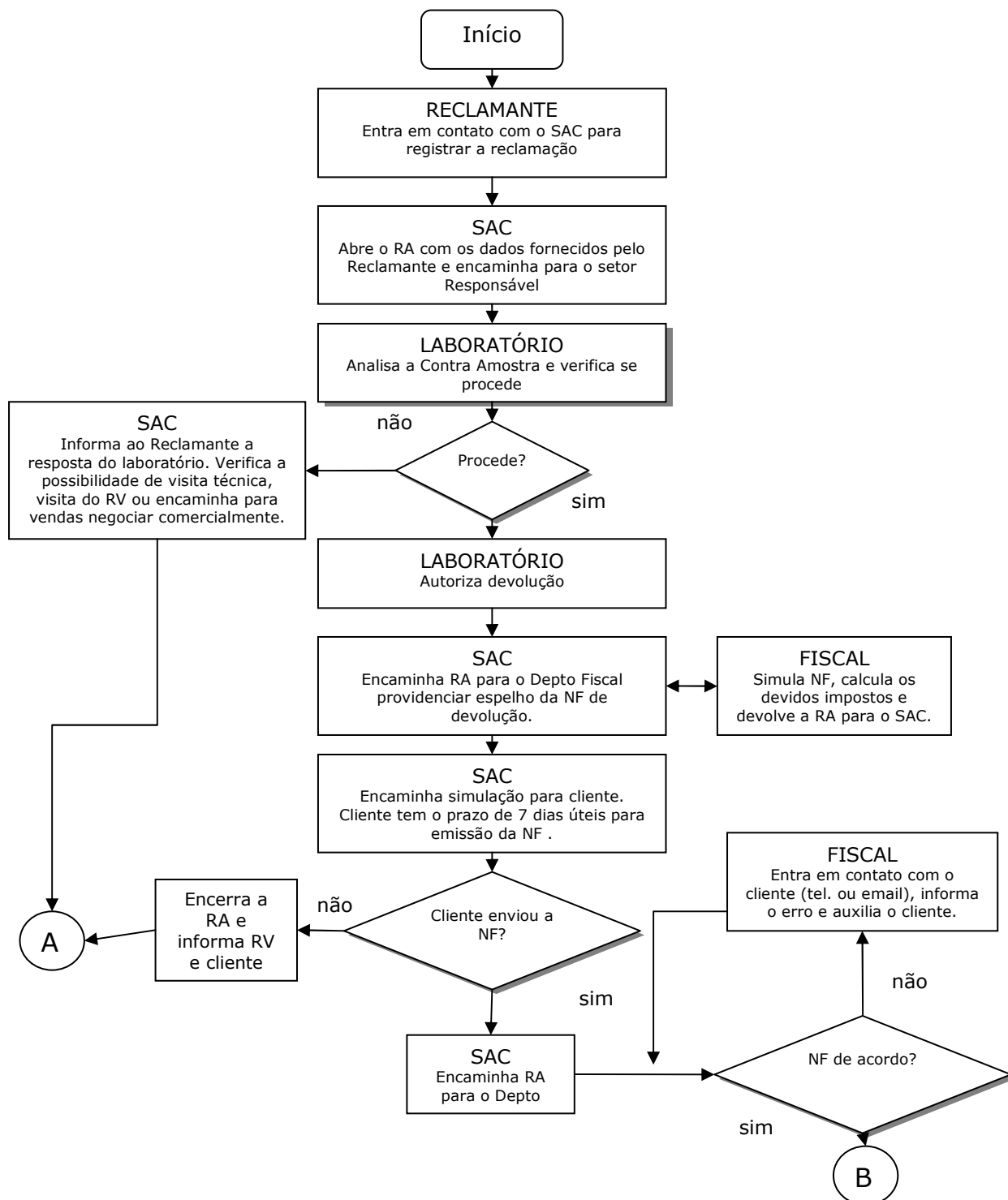
Data da Revisão 19.08.15

Página 8 de 18

Título

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO

Problemas Técnicos (Maxi Rubber / Carplast)





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.5-05 R3

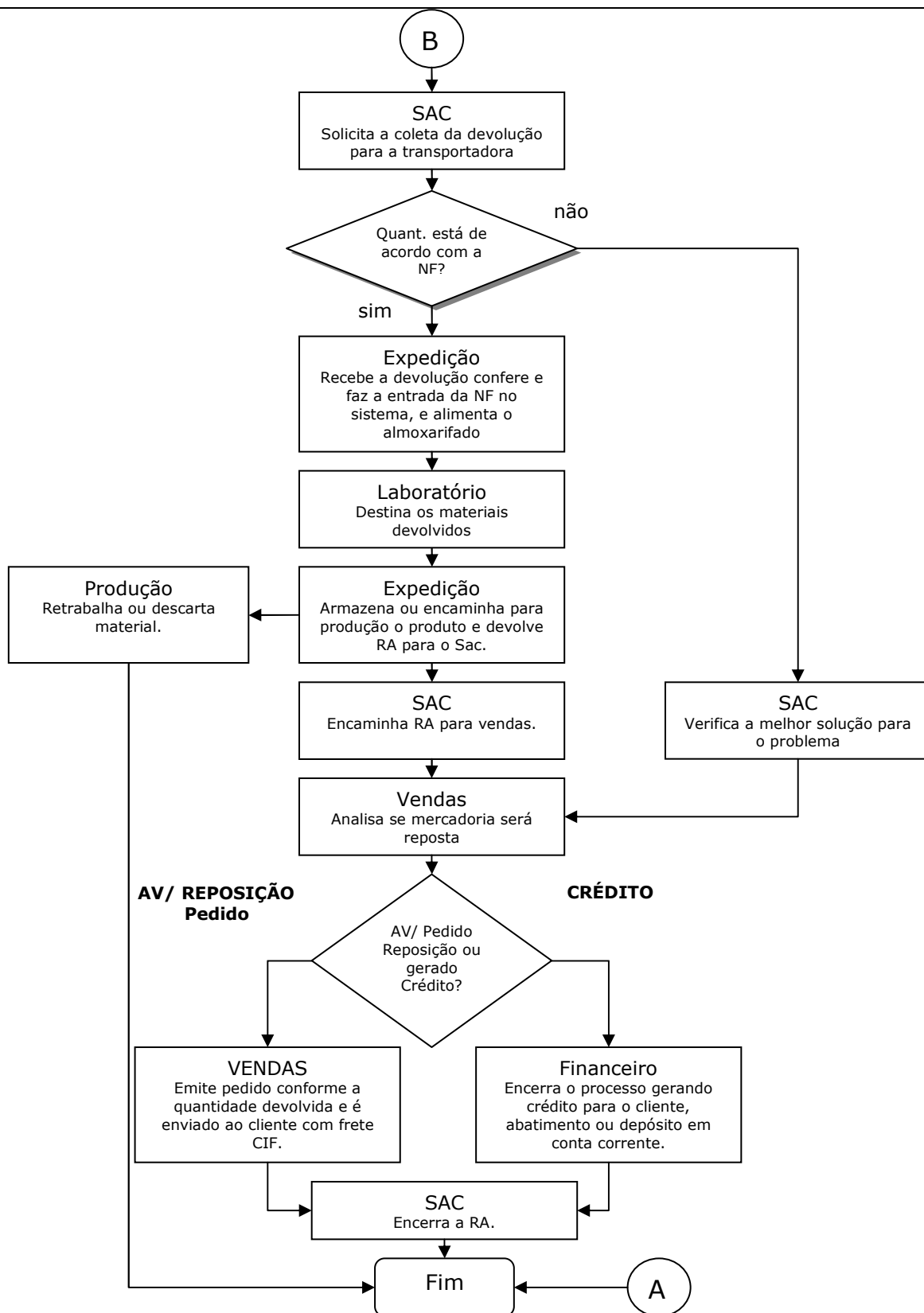
Data da Emissão 08.09.09

Data da Revisão 19.08.15

Página 9 de 18


Título

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO



CÓPIA CONTROLADA Nº Digitalizado

Este documento será atualizado se o original for alterado

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	10 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

3 DEVOLUÇÕES DE PRODUTOS

3.1 DESCRIÇÃO DO FLUXOGRAMA

3.1.1 ERRO DE PEDIDO

SAC

O Reclamante entra em contato com o SAC para registrar a reclamação.

O SAC abre o RA com os dados do reclamante.

Entra em contato com RV e verifica se procede. Caso necessário, é acionado o gerente regional e coordenação de vendas.

Se Não Procede ao erro: SAC solicita que o RV negocie diretamente com cliente, caso necessário, solicita auxílio do gerente ou coordenação de vendas.

Se Procede ao erro: RV autoriza devolução

SAC

No caso da devolução o SAC solicita o espelho da NF ao setor Fiscal.

SAC informa ao setor Fiscal os dados: produtos, quantidades e o nº da nota fiscal de origem para simulação da nota fiscal de devolução, SAC irá solicitar ao cliente a confecção da nota fiscal e o envio da mesma por fax ou e-mail para conferência do setor fiscal que retornará liberando a devolução. Cliente tem o prazo de 7 dias úteis para emissão da NF. Caso não tenha retorno, RA será encerrada e cliente / RV informados.

RECLAMANTE

Envia NFD para SAC. Sac encaminha NFD para Dep. Fiscal conferir. Caso NF esteja errada, próprio departamento fiscal deverá entrar em contato com cliente (tel. ou e-mail), informar o erro e auxiliar o cliente.

FISCAL

Simula o preenchimento da NF de devolução e confere a NF do cliente. O Fiscal só irá devolver a RA para o SAC quando a NFD estiver Ok.

SAC

Solicita a coleta da devolução para a transportadora que atende a região. Caso as transportadoras não atendam a região do cliente, solicitar indicação do RV ou cliente.


EXPEDIÇÃO

Na entrada do produto na expedição é conferida a NF e o RA com a quantidade entregue e será preenchido o Formulário de Devolução de Produtos (Frm 7.5-06), assim segue um dos procedimentos:

Quantidade Confere:

O RA e a NF são encaminhados para entrada da NF no sistema. Também verifica conforme formulário Devolução de Produtos qual o armazém que deve ser alimentado; 01 ou 04 e destina os produtos para os devidos almoxarifados.

Produtos são retornados para expedição onde será armazenado ou encaminhado para produção descartar ou retrabalhar posteriormente.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	11 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

SAC

Encaminha RA para Financeiro gerar crédito ou para vendas providenciar AV/Reposição caso seja exigido pelo cliente ou negociado entre RV

AV/Reposição: vendas emite pedido conforme a quantidade devolvida e é enviado ao cliente com frete CIF.

Crédito – RA é encaminhada ao financeiro.

FINANCEIRO

Recebe o RA e encerra o processo gerando crédito para cliente, abatimento ou depósito em conta corrente.

SAC

Encerra o RA

Quantidade Não Confere: O SAC entra em contato com o cliente para correção de NF.

OBS: No ato da Entrega, no caso do Cliente não querer receber a mercadoria, o mesmo deve devolver a NF de Saída com a seguinte observação atrás da via: Mercadoria em Desacordo, carimbando com o nome da loja do Cliente (o Produto pode ser devolvido pela própria transportadora).

3.1.2 Problema Técnico

O Reclamante entra em contato com o SAC para registrar a reclamação.

O SAC abre o RA com os dados do reclamante, a descrição do problema, produto, lote, vencimento, quantidade, etc. e encaminha para o laboratório.

LAB

O Laboratório analisa a contra amostra do produto e responde ao SAC com um dos seguintes resultados para a RA:

Se Não Procede: SAC informa ao cliente resposta do laboratório. Verifica a possibilidade de visita técnica, visita do RV ou amostra.

Se Procede: Laboratório recomenda a devolução do produto: pelo número do Lote


SAC

O SAC solicita o espelho da NF ao setor Fiscal.

SAC informa ao setor Fiscal os dados: produtos, quantidades e o nº da nota fiscal de origem para simulação da nota fiscal de devolução, SAC irá solicitar ao cliente a confecção da nota fiscal e o envio da mesma por fax ou e-mail para conferência do setor fiscal que retornará liberando a devolução. Cliente tem o prazo de 7 dias úteis para emissão da NF. Caso não tenha retorno, RA será encerrada.

RECLAMANTE

Envia NFD para SAC. Sac encaminha NFD para Dep. Fiscal conferir. Caso NF esteja errada, próprio departamento fiscal deverá entrar em contato com cliente (tel. ou e-mail), informar o erro e auxiliar cliente.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	12 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

FISCAL

Simula o preenchimento da NF de devolução e confere a NF do cliente. O Fiscal só irá devolver a RA para o SAC quando a NFD estiver Ok.

SAC

Solicita a coleta da devolução para a transportadora que atende a região. Caso as transportadoras não atendam a região do cliente, solicitar indicação.

Envia o RA para a expedição

EXPEDIÇÃO

Na entrada do produto na expedição é conferida a NF e o RA com a quantidade entregue e será preenchido o Formulário de Devolução de Produtos (Frm 7.5-06), assim segue um dos procedimentos:

Quantidade Não Confere: O Sac verifica com cliente, RV ou coordenação de vendas a melhor opção.

Quantidade Confere:

EXPEDIÇÃO

Após a entrada do produto, a Expedição preenche o Formulário de Devolução de Produtos e envia o processo para o laboratório.

Lab.

Faz análise do material e destina no formulário de Devolução se é para descarte ou retrabalho.

O RA junto com os documentos e o formulário preenchido é devolvido a Expedição para dar baixa no armazém

EXPEDIÇÃO

Faz a entrada da NF no sistema, alimenta o almoxarifado.

Destina os produtos para a Produção realizar a disposição conforme o formulário Devolução de Produtos (Frm 7.2-06) e encaminha para o SAC a RA, NF e o boletim com a 1ª via do formulário Devolução de produtos.

SAC

Encaminha RA para Financeiro gerar crédito ou para vendas providenciar AV/Reposição caso seja exigido pelo cliente ou negociado entre RV

AV/Reposição: vendas emite pedido conforme a quantidade devolvida e é enviado ao cliente com frete CIF.


Crédito – RA é encaminhada ao financeiro.

FINANCEIRO

Recebe o RA e encerra o processo gerando crédito para cliente, abatimento ou depósito em conta corrente.

SAC

Encerra o RA

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	13 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

3.2 AUTORIDADES PARA DEVOLUÇÃO

SITUAÇÃO	AUTORIDADE
Erro no Pedido	Gerente de vendas / Coord. Vendas /RV/ Adm. Vendas
Erro no Produto	Técnico Químico
Exceções	Diretor ou RD/Gerente / Coord. Vendas.

3.3 RECEBIMENTO FISCAL

Para todas as NF de Devolução é gerado o crédito assim que o Cliente devolve a mercadoria, caso contrário, é cobrado normalmente.

Independente do caso da Devolução, a NF da Maxi Rubber, deve sair como Venda e condição de pagamento cód. 99 (a vista/reposição).

3.4 RECEBIMENTO FÍSICO

A Expedição da Maxi Rubber não recebe o produto sem o RA aberto ou com quantidades divergentes da NF de devolução.

Na entrada do produto devolvido, a Expedição confere o volume e preenche o formulário de Devolução de Produtos (Frm 7.5-06) colocando o código e descrição do Material, Quantidade, Lote e Vencimento.

No caso de Erro de Pedido também verificará o aspecto visual do produto devolvido disponibilizando-o para venda caso não haja avaria. Nos casos de Erro Produto apontará um local separado de armazenagem para espera da análise pelo laboratório.

Conforme a RA o formulário será encaminhado para o Laboratório ou Controle de Estoque.

3.5 ANÁLISE DO PRODUTO DEVOLVIDO

O Laboratório efetua a análise do produto devolvido e preenche o formulário de Devolução de Produtos com a disposição que pode ser:

1. Produto para descarte;
2. Retrabalho na produção;
3. Devolver para fornecedor e
4. Outros

O formulário volta para o Controle de Estoque para este fazer a transferência de armazém e é encaminhado para o PCP e em seguida para a Produção realizar a disposição indicada.

3.6 DEVOLUÇÃO DE MEGUIAR ´S

Os produtos Meguiar ´s são produtos que a Maxi Rubber importa e distribui.

A descrição dos processos de importação e comercialização encontra-se no documento Meguiar ´s (7.2-04)

A devolução destes produtos no caso de erro de cadastro entra no processo normal dos produtos Maxi Rubber.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.5-05 R3

Data da Emissão 08.09.09

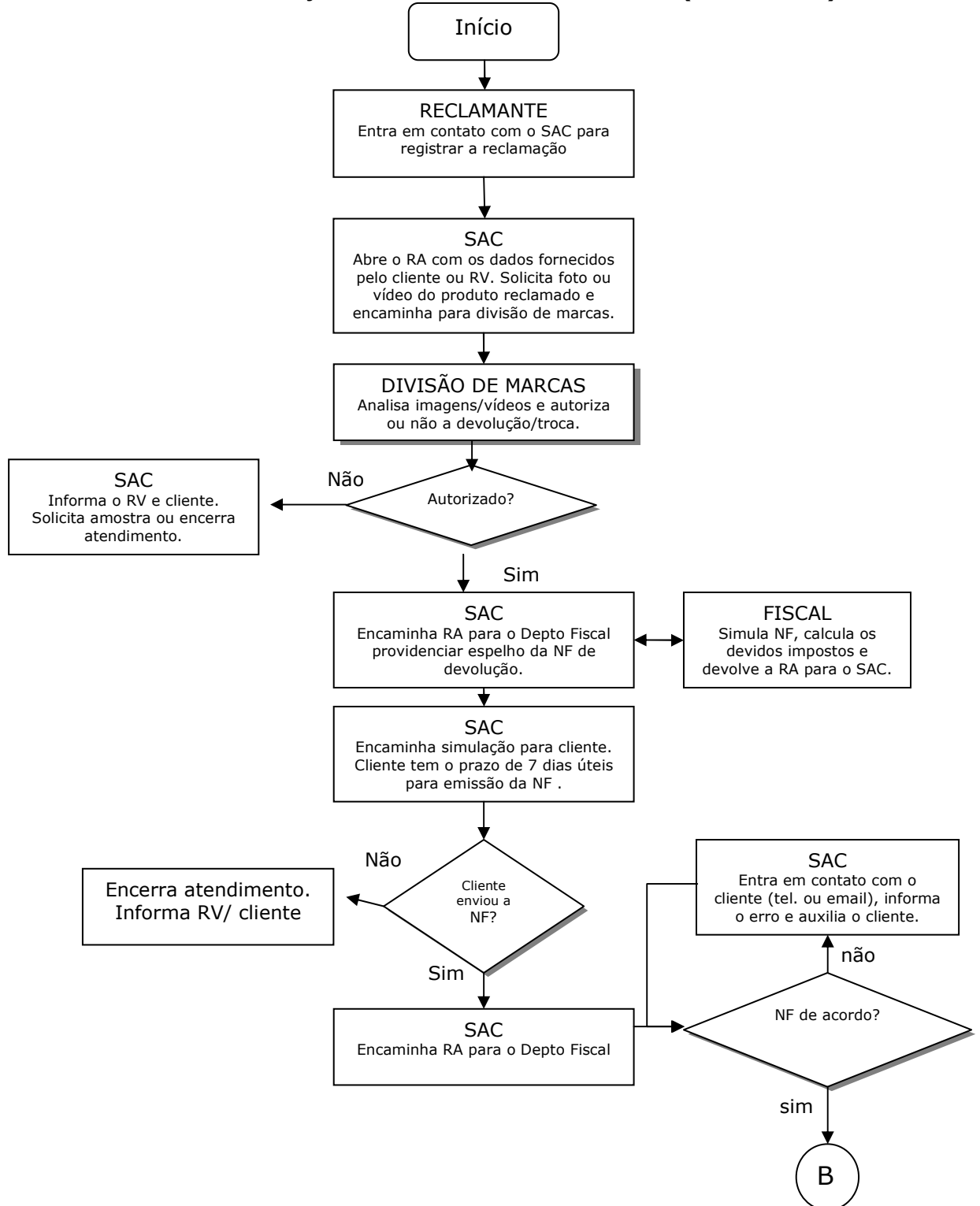
Data da Revisão 19.08.15

Página 14 de 18

Título

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO

3.6.1 FLUXOGRAMA DE DEVOLUÇÃO PARA PROBLEMA TÉCNICO (MEGUIAR'S)





SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.5-05 R3

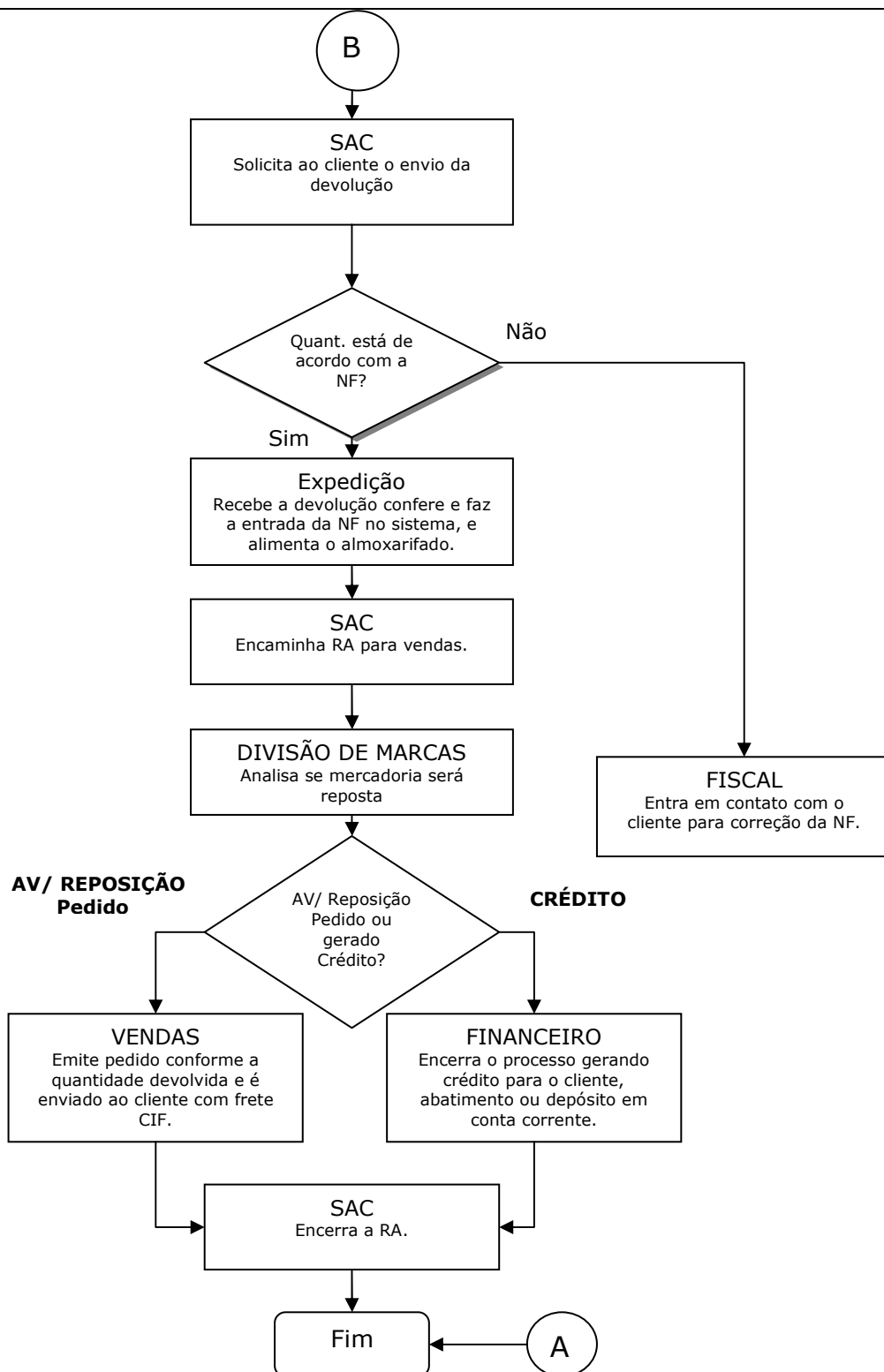
Data da Emissão 08.09.09


Data da Revisão 19.08.15

Página 15 de 18

Título

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO



	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	16 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

3.6.2 Descrição do Problema Técnico no Produto

O Reclamante entra em contato com o SAC para registrar a reclamação.

SAC

Abre o RA com os dados fornecidos pelo reclamante, o produto, lote e qual o problema. E encaminha para a Divisão de Marcas

DIVISÃO DE MARCAS

Analisa e responde ao SAC com um dos seguintes resultados para a RA:

Se Não Procede: SAC solicita ao cliente o envio de uma amostra para análise dos Técnicos

Se Procede: Divisão de Marcas autoriza a devolução do produto.

SAC

No caso da devolução o SAC solicita o espelho da NF ao setor Fiscal.

SAC informa ao setor Fiscal os dados: produtos, quantidades e o nº da nota fiscal de origem para simulação da nota fiscal de devolução, SAC irá solicitar ao cliente a confecção da nota fiscal e o envio da mesma por fax ou e-mail para conferencia do setor fiscal que retornará liberando a devolução. Cliente tem o prazo de 7 dias úteis para emissão da NF. Caso não tenha retorno, RA será encerrada.

RECLAMANTE

Envia NFD para SAC. Sac encaminha NFD para Dep. Fiscal conferir. Caso NF esteja errada, próprio departamento fiscal deverá entrar em contato com cliente (tel. ou e-mail), informar o erro e auxiliar cliente.

FISCAL

Simula o preenchimento da NF de devolução e confere a NF do cliente. O Fiscal só irá devolver a RA para o SAC quando a NFD estiver Ok.

SAC

Solicita a coleta da devolução para a transportadora que atende a região. Caso as transportadoras não atendam a região do cliente, solicitar indicação.

Envia o RA para a expedição

EXPEDIÇÃO


Na entrada do produto na expedição é conferida a NF e o RA com a quantidade entregue e será preenchido o Formulário de Devolução de Produtos (Frm 7.5-06), assim segue um dos procedimentos:

Quantidade Não Confere: O Sac encaminha RA para vendas analisa

SAC

Encaminha RA para vendas analisar se mercadoria será repostada com pedido AV/Reposição ou gerado crédito:

AV/Reposição: vendas emite pedido conforme a quantidade devolvida e é enviado ao cliente com frete CIF.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	17 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

Crédito: RA é encaminhada ao financeiro.

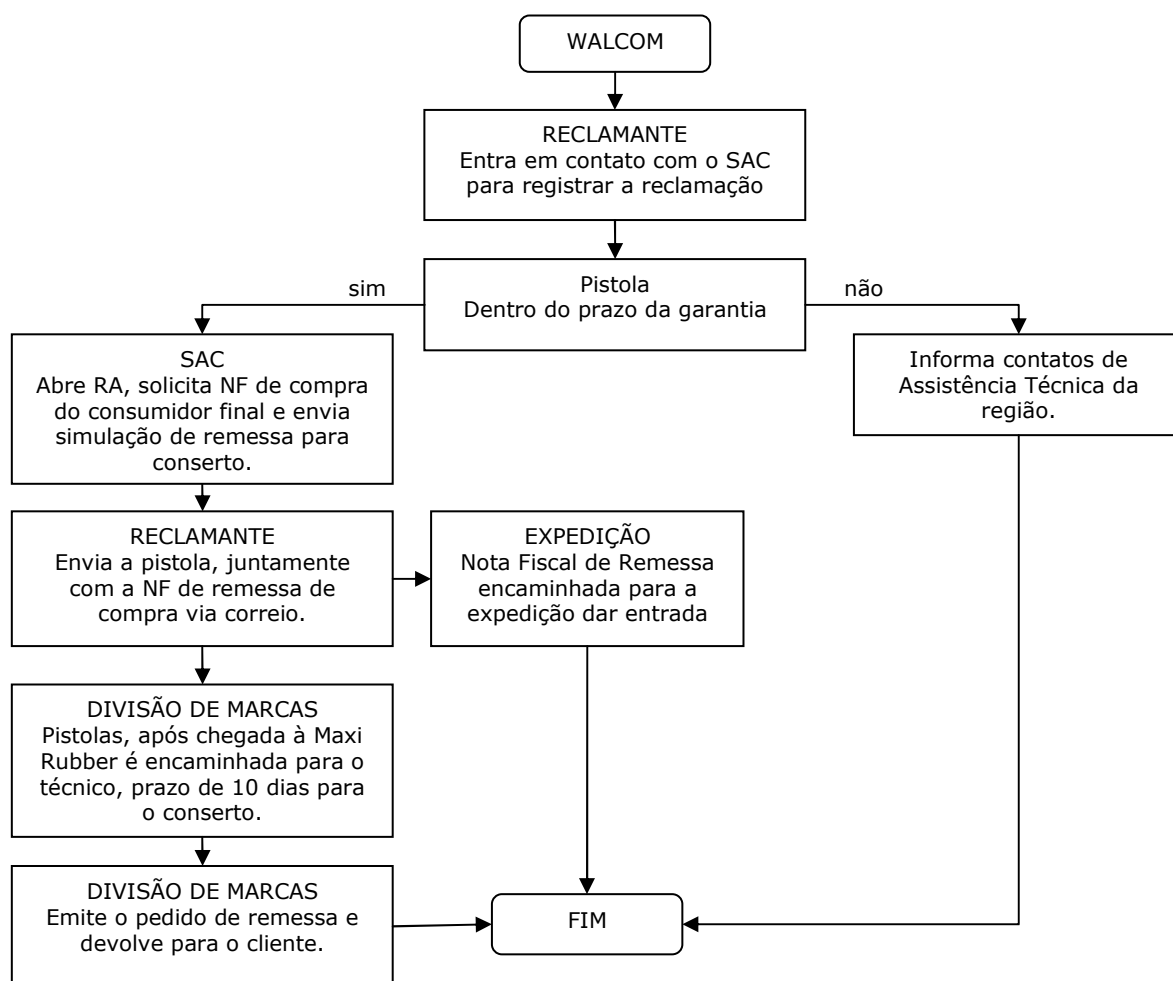
FINANCEIRO


Recebe o RA e encerra o processo gerando crédito para cliente, abatimento ou depósito em conta corrente.

SAC

Encerra o RA

3.6.3 FLUXOGRAMA DE DEVOLUÇÃO PARA PROBLEMA TÉCNICO (WALCOM)



	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.5-05 R3
		Data da Emissão	08.09.09
		Data da Revisão	19.08.15
		Página	18 de 18
Título	DEVOLUÇÃO DE PRODUTO		

4. CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

RECUPERAÇÃO: A recuperação dos registros é feita através da sua identificação, do conhecimento da área que eles ficam armazenados e da sua forma de indexação, isto é, qual a informação básica para que eles fiquem ordenados para serem guardados ou recuperados.

PROTEÇÃO: Os registros ficam guardados em local isento de umidade e pó.

Identificação			Armazenamento		Retenção		Disposição
Nome	Código	Indexação	Ativo	Morto	Ativo	Morto	
Devolução de Produtos 1ª via	Frm 7.5-06	Ordem de RA	SAC	NA	6 meses	NA	Picotar
Devolução de Produtos 2ª via	Frm 7.5-06	Ordem data	PROD	NA	1 mês	NA	Picotar

LEGENDA

AM => Arquivo morto	CX => Caixa de arquivo morto
NA => Não se aplica	MC => mês corrente