**Operacional de Armazenagem**

**Fiel de Armazém**

**Ao realizar a abertura dos armazéns**

1) Deverá realizar a abertura dos armazéns sempre 15 minutos antes do início do expediente;

2) Deverá estar sempre acompanhado de 01 Guarda e 01 Conferente;

3) Deverá efetuar a abertura do armazém informando a data e horário, e o Tipo, sendo: Rotina ou Emergência. Caso a abertura seja em caráter de emergência deverá descrever o motivo e para finalizar deverá colocar um responsável pela abertura.

4) Para realizar o fechamento do armazém deverá informar a data, hora, o número do lacre, e o Tipo, sendo: Rotina ou Emergência. Caso a abertura seja em caráter de emergência deverá descrever o motivo e para finalizar deverá colocar um responsável pelo fechamento.

5) Deverá inserir um número de senha para desacionar os alarmes (número que deverá ser informado pelo Chefe de Segurança);

6) Deverá entregar ao Faturista os lacres rompidos.

**Importante:** Deverá comparar o número do lacre de abertura com o número do lacre de fechamento do dia anterior no relatório de abertura e fechamento dos armazéns, pois o lacre de abertura deverá ser o mesmo utilizado para o fechamento, a fim de verificar se houve fraudes, arrombamentos, entre outras ocorrências.

**Ao identificar diferenças nos lacres de segurança**

1) Deverá de imediato informar ao Responsável pela Segurança e ao Superior Imediato via telefone e e-mail as diferenças de numerações de lacres encontradas entre o número de lacre informado no fechamento do dia anterior e o lacre encontrado na abertura do dia corrente;

**Obs:** Quando houver ocorrências de rompimento de lacres os locais deverão ser fotografados.

**Ao conferir o movimento diário**

1) Deverá conferir os processos de Entrada observando:

A) Se os processos estão em ordem conforme *Extrato de Movimento por Data* (anexo 02).

B) Se os serviços lançados estão corretos.

2) Deverá assinar e carimbar todos os Danfes de Remessa para Armazenagem, anexados aos comprovantes de depósito de mercadorias.

3) Deverá conferir os processos de saída observando:

A) Se os processos estão em ordem conforme Relatório de mapa diário.

B) Apontamento de saída de mercadorias (se houver) preenchidos pelos conferentes e ou lançados em sistema pelo faturista.

c) Se os campos dos Danfes de Retorno de Mercadorias estão devidamente assinados.

**Importante:** O Fiel de Armazém deverá conferir os serviços lançados com atenção, observando os serviços executados pelo armazém e os serviços contratados pelo Cliente, para que não haja omissão nas cobranças.

**Obs:** Os movimentos devem ser enviados diariamente ao Departamento de Contabilidade, devendo o Fiel de Armazém ser responsável por corrigir eventuais atrasos e/ou erros no processo de execução e envio dos mesmos.

**Ao ser informado sobre o início da operação de novos clientes**

1)Receberá do Departamento Comercial a documentação com o *Projeto de Operação Logística - POL* com o detalhamento da operação de armazenagem objeto do contrato.

**Ao realizar a reunião de início de operação**

1) O Fiel de Armazém da unidade operacional em conjunto com a Consultoria Operacional realizará a reunião de início de operação com base no POL (Projeto de Operação Logística) informando os detalhes contratuais e os detalhes operacionais desta operação e os instruirá sobre as providências e os cuidados que julgar necessários.

**Ao implantar a operação na unidade operacional**

1) Deverá reunir os funcionários envolvidos diretamente na nova operação (Faturista, Conferente, Operador de Empilhadeira e Ajudante Geral), e com base no POL (Projeto de Operação Logística) informará os detalhes contratuais e os detalhes operacionais desta operação, bem como, acrescentará as instruções que julgar necessárias, contando com o Suporte Técnico adequado.

**Ao providenciar o local para Armazenagem dos produtos**

1) Com base no POL (Projeto de Operação Logística) designará o local de armazenagem das mercadorias.

2) Deverá obedecer às áreas de armazenagem das mercadorias de acordo com as categorias dos produtos de cada cliente, observando se as mercadorias exigem armazenamento em áreas com licenças, alvarás e/ou certificações, tais como, ANVISA, COVISA, Polícia Civil, Polícia Federal entre outros.

3) Deverá obedecer às Normas ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para o melhor acondicionamento e segurança das mercadorias e dos colaboradores diretamente envolvidos no manuseio delas.

**Ao ser informado sobre a entrada de mercadorias**

**Importante:**

As remessas de mercadorias estão classificadas em 02 processos:

a) Pessoa jurídica (com inscrição estadual):

As empresas emitentes de notas fiscais após emitir o Danfe de remessa para armazenagem deverão enviar o arquivo eletrônico XML para que o mesmo alimente o sistema WMS.

b) Pessoa jurídica (sem inscrição estadual) e pessoa física e/ou não emitente de documento fiscal:

As empresas ou pessoas físicas não emitentes de notas fiscais de remessa para armazenagem deverão entregar a *Declaração de Remessa de Mercadorias para Armazéns Gerais* (Anexo 09) devidamente preenchida e assinada com firma reconhecida para a unidade armazenadora.

**Obs:** O Fiel de Armazém poderá ser informado sobre a entrada de mercadorias através do envio do Arquivo XML de Remessa/Fornecedor com a data de previsão de chegada;

As programações deverão estar lançadas em sistema ou relatório e previamente tratadas entre depositante e armazém.

**Ao informar o Departamento Comercial sobre a primeira entrada de mercadorias do cliente**

Deverá informar ao Assistente Comercial e ao Suporte Operacional sobre a primeira entrada de mercadorias do cliente, para que estes possam acompanhar o processo, nesta ocasião a Consultoria e também o Depositante farão o acompanhamento de implantação para dirimir dúvidas e assegurar que a operação esteja de acordo com o escopo do contrato.

**Ao realizar a conferência do processo fiscal de entrada para autorização de descarga das mercadorias no armazém**

1) Deverá ao realizar a conferência do processo fiscal de entrada atentar-se para os seguintes itens:

A) Quando as mercadorias estiverem acompanhadas de Danfe de importação (direta);

* Deverá verificar se o Danfe do cliente possui os dados do exportador como remetente.
* Deverá verificar se no corpo do Danfe constam os dados de local de entrega destinados a unidade operacional.
* Deverá solicitar ao cliente o envio da Danfe de Remessa para Armazenagem – CFOP 5934 (caso a nota não tenha sido enviada ao armazém).
* Deverá providenciar 01 cópia do Danfe fiscal de importação para anexo ao processo de entrada.

B) Quando as mercadorias estiverem acompanhadas de Danfe de importação (indireta - ***Trading****companies são empresas comerciais que atuam como intermediárias entre empresas fabricantes e empresas compradoras, em operações de exportação ou de****importação****.);*

* Deverá verificar se o Danfe do importador possui os dados do cliente como destinatário.
* Deverá verificar se no corpo do Danfe constam os dados de local de entrega destinados a unidade operacional.
* Deverá solicitar ao cliente o envio do Danfe de Remessa para Armazenagem CFOP 5934, caso a nota não tenha sido enviada ao armazém.
* Deverá providenciar 01 cópia do Danfe de importação para anexar ao processo de entrada.

C) Quando as mercadorias estiverem acompanhadas de Danfe do fornecedor do cliente (compra, venda, devolução etc.);

* Deverá verificar se o Danfe do fornecedor possui os dados do cliente como destinatário.
* Deverá verificar se no corpo do Danfe constam os dados de local de entrega destinados a unidade operacional.
* Deverá solicitar ao cliente o envio do Danfe de Remessa para Armazenagem CFOP 5934 (caso a nota não tenha sido enviada ao armazém).
* Deverá providenciar 01 cópia do Danfe de fornecedor para anexo ao processo de entrada.

D) Quando as mercadorias estiverem acompanhadas de Danfe de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros:

* Deverá verificar se os dados do remetente (fornecedor do cliente) estão corretos (devendo confirmá-los diretamente com o cliente, via e-mail).
* Deverá verificar se os dados da unidade operacional (destinatário) estão corretos (endereço, CNPJ e Inscrição Estadual).
* Deverá verificar se no corpo do Danfe constam os dados do Danfe de venda (nº. da nota fiscal e data de emissão) e os dados do cliente (nome, endereço, CNPJ e Inscrição Estadual), dados estes que deverão ser conferidos com a cópia deste Danfe de venda anexa ao Danfe de remessa por conta e ordem.
* Deverá solicitar ao cliente o envio do Danfe de Remessa para Armazenagem CFOP 5934 (caso a nota não tenha sido enviada ao armazém)
* Deverá providenciar 01 cópia deste Danfe de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros para anexo ao processo de entrada.

E) Quando as mercadorias estiverem acompanhadas de Danfe de Remessa para Armazenagem:

* Deverá verificar se os dados do cliente (remetente) estão corretos (devendo confirmá-los em informações contidas no processo contratual).
* Deverá verificar se os dados da unidade operacional (destinatário) estão corretos (endereço, CNPJ e Inscrição Estadual)
* Deverá verificar se a Natureza da Operação e o CFOP estão corretos, sendo:

1) Natureza da Operação: Remessa de Mercadorias para Depósito em Armazém Fechado e CFOP: 5.905, quando o local de origem da mercadoria for o mesmo Estado de destino do armazém geral. Exemplo: Cliente (remetente) com localidade no Estado de São Paulo e armazém geral (destinatário) com localidade no Estado de São Paulo.

2) Natureza da Operação: Remessa de Mercadorias para Depósito em Armazém Fechado e CFOP: 6.905, quando o local de origem da mercadoria for diferente do Estado de destino do armazém geral. Exemplo: Cliente (remetente) com localidade no Estado de Minas Gerais e armazém geral (destinatário) com localidade no Estado de São Paulo.

**Importante:** Quando o local de origem da mercadoria for diferente do Estado de destino do armazém geral, ou seja, se a origem da mercadoria for de fora do Estado de São Paulo, deverá haver o destaque do ICMS no corpo da nota fiscal (cálculo do imposto) de acordo com as alíquotas vigentes para cada estado. Se houverem dúvidas, quanto as alíquotas origem/destino, estas dúvidas deverão ser esclarecidas pelo departamento de contabilidade.

Lembrete: Em todas essas modalidades de nota fiscal é importante que a veracidade do Danfe seja confirmado no site da fazenda [www.nfe.fazenda.gov.br](http://www.nfe.fazenda.gov.br).

**Ao conferir o processo de entrada de mercadorias de depositante (pessoa física) e/ou não emitente de documento fiscal**

1) Deverá verificar se as mercadorias estão acompanhadas da Declaração de Remessa de Mercadorias para Armazéns Gerais, constando nesta a descrição das mercadorias, quantidades, valores, dentre outras informações conforme legislação prevista no RICMS/SP, caso não estejam, deverá solicitar ao cliente o envio da mesma.

2) Deverá conferir a *Declaração de Remessa de Mercadorias para Armazéns Gerais* (anexo 09), observando se:

a) Todos os dados do emitente (cliente/depositante) e do destinatário (armazém) estão corretos, sendo, razão social, inscrição estadual, CNPJ, endereço, etc.

b) Códigos, descrição, quantidades, e valores dos produtos estão corretos.

c) Foram recebidas 03 vias desta declaração, assinadas e carimbadas com firma reconhecida em cartório.

**Importante:** Caso seja verificada alguma inconsistência de dados a documentação deverá ser devolvida ao depositante para regularização e a operação somente será efetuada após regularização dos documentos.

3) Deverá autorizar o Faturista a emitir o Danfe de Remessa para Armazenagem.

**Observação:** O recebimento desta *Declaração de Remessa de Mercadorias para Armazéns Gerais* (anexo 09) se dá somente em casos de empresa não inscrita no Estado (isenta de Inscrição Estadual), ou prestadora de serviços não emitentes de NF ou ainda no caso de depositante pessoa física.

**Ao observar se os funcionários estão munidos de equipamentos para a execução dos trabalhos nas dependências do armazém**

1) Deverá observar se todos os funcionários diretos na operação (Conferente, Operador de Empilhadeira e Ajudante Geral) estão munidos dos EPI’s necessários para a execução dos trabalhos nas dependências do armazém. Devendo os EPI’s serem:

a) Camisa e calça

b) Capacete

c) Bota

d) Luvas

e) Óculos de proteção

f) Máscara de proteção

g) Protetor Auricular entre outros.

**Importante:** Qualquer pessoa autorizada a entrar no armazém deverá estar munida dos EPI’s, conforme lista acima. A não utilização dos equipamentos necessários pelos funcionários internos acarretará em penas conforme a CLT e por funcionários de clientes e/ou clientes, ou visitantes ficará sobre a responsabilidade do Fiel de Armazém.

2) Deverá sempre que houver a falta de algum equipamento, solicitar via Requisição de Insumos e enviar ao departamento de suprimentos.

3) Deverá manter um estoque interno de EPI’s a fim de suprir visitas de clientes, funcionários de outros departamentos entre outros.

4) Deverá observar se todos os funcionários indiretos na operação (Faturista, Supervisor, Assistente de SAC) estão munidos do uniforme necessário para atendimento no departamento de expedição, devendo atentar-se para:

a) Utilizarem o uniforme pré-definido pela empresa durante o horário de expediente.

**Observação:** A não utilização do uniforme deverá ser justificada por escrito ao Fiel de Armazém.

**Ao observar que a operação do cliente exigirá a permanência de funcionários do cliente para acompanhamento dos processos de entrada e/ou saída**

1) Deverá providenciar uma *Carta de Autorização para Permanência de Funcionários de Terceiros* e enviar ao cliente para assinatura e reconhecimento de firma em cartório, devendo esta carta mencionar:

a) Nome completo, RG e CPF e cargo dos funcionários;

b) Horário de expediente a ser cumprido por cada um (entrada, descanso e saída);

c) Em anexo (cópia autenticada da ficha cadastral do funcionário na empresa);

2) Deverá solicitar ao cliente que envie os EPI’s necessários aos seus funcionários para manutenção dos mesmos nas dependências dos armazéns, visando o cumprimento das CLT e a segurança do trabalho;

3) Deverá solicitar que o cliente uniformize seus funcionários, a fim de facilitar a identificação e diferenciá-los internamente;

4) Deverá manter na Pasta de Informações do Cliente a *Carta de Autorização para Permanência de Funcionários de Terceiros*, assinada pelo cliente com firma reconhecida em cartório para eventuais consultas.

**Ao manter a organização dos armazéns**

1) Deverá definir as equipes de cada setor de trabalho dos armazéns;

2) Deverá zelar pela conservação, manutenção, limpeza e organização interna das instalações e dos equipamentos de trabalho fornecidos pela empresa;

3) Deverá cumprir e fazer cumprir todo o disposto no Manual de Normas e Procedimentos vigente.

**Ao ser comunicado sobre irregularidades encontradas em empilhadeiras**

1) Deverá receber do Operador de Empilhadeira o *Relatório de Inspeção Diária de Equipamentos* (anexo 13) com a comunicação das devidas irregularidades encontradas;

2) Deverá cadastrar no Sistema de Suporte ocorrência ao departamento de manutenção solicitando a manutenção prévia do equipamento, anexando o *Relatório de Inspeção Diária de Equipamentos* (anexo 13), para uma melhor compreensão das irregularidades;

3) Após realizados os reparos e manutenções o Fiel de Armazém assinará o relatório, dando conhecimento das providências tomadas, informando se as irregularidades foram sanadas ou não;

Obs.: O *Relatório de Inspeção Diária de Equipamentos* (anexo 13) deverá também ser utilizado para inspeções diárias nos carrinhos hidráulicos.

**Ao verificar irregularidades nas instalações (elétricas, hidráulicas e prediais) que necessitam de manutenção**

1) Deverá solicitar formalmente (via e-mail, ou através de algum canal de suporte) a ocorrência ao departamento de manutenção solicitando manutenção prévia das instalações, sejam elas, elétricas, hidráulicas, prediais, entre outras, anexando o *Relatório de Inspeção Diária de Instalações* (anexo 14), para uma melhor compreensão das irregularidades;

2) Após realizados os reparos e manutenções o Fiel de Armazém assinará o relatório, dando conhecimento das providências tomadas, informando se as irregularidades foram sanadas ou não.

**Ao solicitar aditivo contratual ao Departamento Comercial**

1) Sempre que necessitar de aditivo contratual para amparar algum novo serviço inexistente no contrato vigente, deverá solicitar através do Sistema de Suporte ao Assistente Comercial.

**Ao solicitar licença, alvará ou certificação para as operações dos clientes**

1) Ao verificar que clientes necessitam de licenças, alvarás e/ou certificações, tais como, ANVISA, COVISA, Polícia Civil, Polícia Federal, Exército, entre outros, deverá solicitar ao Responsável, através de e-mail ou sistema de suporte, especificando claramente qual o documento necessário e também a finalidade do pedido através do *formulário de requisição de licenças, alvarás e/ou certificações* (Anexo 15).

**Ao emitir os relatórios periódicos**

1) Deverá emitir dentro dos prazos estabelecidos os relatórios especificados abaixo:

Relatórios Trimestrais

1.1) *Balancete Trimestral da Junta Comercial do Estado* (anexo 16), composto pela movimentação de entradas e saídas de mercadorias em volumes, devendo:

a) Extraí-lo do sistema WMS todo o 1º dia útil do mês subsequente de cada trimestre.

b) Imprimí-lo em 02 vias.

1.2) *Mapa de Produtos Controlados pelo Exército* (anexo 17), composto pela movimentação de produtos químicos e mercadorias controladas pelo órgão, devendo:

a) Extraí-lo do sistema WMS todo o 1º dia útil do mês subsequente de cada trimestre.

b) Imprimí-lo em 02 vias.

1.3) *Mapa de Produtos Controlados pela Polícia* *Civil* (anexo 18), composto pela movimentação de produtos químicos controlados pelo órgão, devendo:

a) Extraí-lo do sistema WMS todo o 1º dia útil do mês subsequente de cada trimestre.

b) Imprimí-lo em 02 vias.

1.4) *Mapa de Produtos Controlados pela Polícia Federal* (anexo 19), composto pela movimentação de produtos químicos controlados pelo órgão, devendo:

a) Extraí-lo do sistema WMS todo o 1º dia útil do mês subseqüente de cada trimestre.

b) Imprimí-lo em 02 vias.

Encaminhar os relatórios ao Supervisor Operacional para encaminhamento aos órgãos.

**Ao receber e conferir os Relatórios de Indicadores Operacionais**

Ao receber do Assistente de SAC o *Boletim de Indicadores Operacionais* (anexo 20) e os Indicadores do *Planejamento Estratégico de Negócios* (anexo 21), deverá:

1) Revisá-los e efetuar as observações necessárias;

2) Encaminhar o *Boletim de Indicadores Operacionais* (anexo 20) e os Indicadores do *Planejamento Estratégico de Negócios* (anexo 21) ao Diretor Operacional, devendo os *Indicadores do Planejamento Estratégico de Negócios* (anexo 21) serem enviados ao departamento da qualidade.

**Ao realizar inventário em estoque**

O inventário em estoque poderá ser realizado a partir de 03 necessidades:

* Por solicitação do cliente: Devendo o Fiel de Armazém atentar para as cláusulas do contrato do cliente;
* Por solicitação do Diretor Operacional: Devendo o Fiel de Armazém atentar para as instruções do mesmo;
* Por necessidade operacional: Devendo o Fiel de Armazém atentar para eventuais necessidades de organização e/ou confirmações de valores em estoque.

1) Deverá estipular um período para realização do inventário, período este que não haja movimentação no estoque do cliente ou o movimento de mercadorias seja diminuído, permitindo até a previsão de entradas e saídas a fim de que os resultados parciais não interfiram no resultado final do inventário;

2) Deverá solicitar ao conferente que organize a área de estoque de mercadorias do cliente;

3) Deverá solicitar ao Faturista que organize todos os processos de entrada e saída, deixando-os em ordem e em dia;

4) Deverá extrair do sistema WMS o Relatório de Inventário;

5) Deverá designar uma equipe responsável pela execução do inventário (Conferentes e Ajudantes Gerais);

6) O inventário poderá ser realizado de duas maneiras:

A) No sistema, onde através do equipamento de código de barras será realizada a leitura do endereço e do código de barras e digitada a quantidade e deverá ser finalizado na tela de gerar dados para inventário;

B) Através da impressão do Relatório de Inventário, onde manualmente será apontado as quantidades para posteriormente serem lançadas no sistema para finalização do mesmo.

Obs: O relatório deverá ser assinado pela equipe que realizou o inventário.

7) Encontrada divergências deverá fazer os comentários necessários entre o saldo físico e contábil.

**Ao controlar a venda de resíduos das operações**

1) Deverá verificar se os valores recebidos condizem com as quantidades de cada tipo de resíduo mencionado no ticket;

2) Deverá encaminhar os valores recebidos ao departamento financeiro, comunicando estes valores via Sistema Suporte / e ou e-mail;

3) Deverá manter o *Relatório de Controle de Venda de Resíduos* (anexo 23) atualizado;

4) Deverá encaminhar mensalmente o *Relatório de Controle de Venda de Resíduos* (anexo 24) ao Diretor Operacional.

**Ao utilizar o sistema de suporte**

1) Deverão inserir no Sistema de Suporte todas as ocorrências provenientes da operação encaminhando cada qual para o departamento de responsável correspondentes;

2) Deverão manter acompanhamento diário das ocorrências que estejam sob sua responsabilidade, não só as enviadas como também as recebidas;

3) Deverão cumprir os prazos para atendimento das ocorrências e sempre que não tiver condições de solucionar o problema em questão deverá encaminhar para a diretoria de sua área.

**Ao preencher o relatório de horários extraordinários**

1) Deverá preencher diariamente o *Relatório de Horários Extraordinários* (Anexo 23) com as horas extras do dia anterior e entregá-lo ao Departamento de RH da empresa.

**Ao receber o Relatório de Horários Extraordinários**

1) Deverá receber uma solicitação do cliente via sistema com cópia via e-mail dos serviços que devem ser realizados.

Obs: Após a realização dos serviços, os mesmos deverão ser lançados via sistema na tela de serviços executados.

**Ao selecionar conferentes para carga e descarga**

1) Deverá selecionar os conferentes de acordo com a experiência no tipo de produto do cliente, tornando desta forma o processo de conferência de desembarque, separação e conferência de embarque mais ágil e seguro.

**Ao cancelar a NF-e de Saída**

1) Quando houver trânsito efetivo das mercadorias:

A) A NF-e não poderá ser cancelada e deverá ser recepcionada em caso de devolução com a observação do destinatário no verso alegando os motivos da devolução. Para esta NF-e deverá ser emitida uma NF de entrada dos produtos que retornam ao estoque.

2) Quando não houver trânsito efetivo das mercadorias:

A) Deverá efetuar o cancelamento na NF-e no sistema, descrevendo o motivo do cancelamento da mesma, desde que não exceda os prazos estabelecidos pelo SEFAZ e orientar-se junto ao Setor Fiscal da empresa.

**Ao cancelar a Autorização de Retirada/Pedido**

1) Deverá receber do cliente via e-mail a solicitação de cancelamento da Autorização de Retirada /Pedido;

2) Deverá verificar se as mercadorias referentes esta Autorização de Retirada/ já foram separadas, sendo:

A) Caso as mercadorias ainda não tenham sido separadas, deverá:

* Acessar o sistema WMS e efetuar o cancelamento
* Carimbar “CANCELADO” na Autorização de Retirada /Pedido, procurando carimbar em cima da assinatura do cliente. Caso a Autorização de Retirada /Pedido, assinada pelo cliente não tenha sido enviada a expedição, ou a mesma seja assinada através da certificação digital deverá cancelar o Apontamento de Serviços Executados para Saída de Mercadorias (anexo).
* Anexar o pedido de cancelamento a Autorização de Retirada/Pedido ou ao Apontamento de Saída (anexo).

B) Caso as mercadorias tenham sido separadas, deverá:

* Acessar o sistema WMS e efetuar o cancelamento do processo.
* b) Carimbar “CANCELADO” na Autorização de Retirada/Pedido, procurando carimbar em cima da assinatura do cliente. Caso a Autorização de Retirada/Pedido assinada pelo cliente não tenha sido enviada a expedição, ou a mesma seja enviada através de Certificação Digital deverá cancelar o Apontamento de Saída (anexo).
* A partir do cancelamento da Autorização de Retirada/Pedido deverá lançar os serviços executados no sistema para realizar as devidas cobranças e para o retorno do produto ao armazém.
* Solicitar ao Conferente que faça uma nova conferência (similar ao processo de entrada de mercadorias) para que as mercadorias retornem ao estoque em segurança.

Importante: Para cancelamento da AR/Pedido gerado a partir da inserção de uma nota fiscal de venda o cliente deverá enviar comprovante de cancelamento do para o Fiel de Armazém.

**Ao informar o Departamento Comercial sobre a primeira saída de mercadorias do cliente**

1) Deverá informar ao Assistente Comercial e ao Supervisor Operacional sobre a primeira programação de saída de mercadorias do cliente, para que estes possam acompanhar o processo.

**Ao ser comunicado que o cliente efetuará a retirada total de produtos do estoque**

1) Deverá realizar a medição de área ocupada pelo cliente para lançamento no mapa de metragem para apuração do “pico” a ser faturado;

2) Enviará a informação ao departamento financeiro para emissão da fatura com vencimento à vista;

3) Deverá verificar junto ao departamento financeiro se o cliente tem outros débitos em aberto para a quitação total antes do embarque das mercadorias;

4) Deverá avisar ao cliente para que efetue o pagamento dos débitos para a posterior liberação das mercadorias para embarque;

5) Comunicar o fato antes da liberação do embarque ao Departamento Financeiro para que sejam quitados os débitos em aberto e o período vigente.

Caso as mercadorias tenham sido separadas, deverá:

A) Realizar uma nova conferência (similar ao processo de entrada de mercadorias) para que as mercadorias retornem ao estoque em segurança.

B) Lançar os serviços executados no sistema para realizar as devidas cobranças e efetuar novo endereçamento dos produtos para retorno destas mercadorias ao estoque.