**Operacional de Armazenagem**

**Ao realizar a abertura dos armazéns - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 iniciar a operação - Faturista**

Diariamente deverá fazer a impressão dos seguintes relatórios:

A) *Controle de Lacres* (anexo 01) (devendo colher assinatura do Fiel do Armazém e do guarda responsável e anexar os lacres rompidos).

B) *Extrato de Movimento por Data* (anexo 02).

C) *Processo Operacional Contábil* - POC (anexo 03).

D) *Mapa Diário* (anexo 04).

**Ao realizar o fechamento do movimento diário - Faturista**

Realizará a conferência dos processos gerados na data anterior, sendo:

1) **Entrada** (em ordem cronológica conforme relatório de *Extrato de Movimento por Data* (Anexo 02), sendo:

1.1) Danfe de Remessa para Armazenagem juntamente com o processo de entrada na seguinte ordem:

A) 01 via do *Comprovante de Deposito de Produtos - CDP* (Anexo 05).

B) 01 via da carta de correção eletrônica - CC-e (se houver).

Importante: a carta de correção deve ter sua veracidade confirmada no site da nota fiscal eletrônica <http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal>.

C) Cópia do Danfe de Entrada de Mercadorias - Importação, Compra, Venda, etc;

D) Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga – CTRC – se houver;

E) *Apontamento de Entrada de Mercadorias* (Anexo 12) - quando houver;

2) **Saída** (em ordem cronológica conforme *Mapa Diário* (Anexo 04), sendo;

2.1) Danfe de Retorno de mercadorias ou Retorno Simbólico de Mercadorias, com o canhoto devidamente assinado pelo Transportador, juntamente com o processo de saída na seguinte ordem:

A) 01 via da carta de correção eletrônica CC-e - se houver;

B) 01 via da Ordem de Coleta – OC;

C) *Autorização de Retirada / Pedido* (anexo 6) - quando assinada manualmente;

D) *Apontamento de Saída de Mercadorias* (anexo 24) - se houver;

E) *Comprovante de Embarque* (anexo 8) – se houver;

F) Danfe de Saída do Cliente - Venda/Transferência - se houver;

3) Danfe de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros e/ou Depositante entre outras - se houver;

2.2) *Relatório de Extrato de Movimento por Data* (anexo 02);

3) Deverá encaminhar todo o fechamento ao Fiel de Armazém para conferência e assinatura

Obs: Quaisquer documentos que não estejam no *Relatório de Extrato de Movimento por Data* (anexo 02) deverão ser inseridos manualmente descrevendo o tipo e o número.

4) Deverá enviar diariamente os arquivos XML de Entrada e Saída por e-mail ao Departamento Fiscal sempre confirmando o recebimento dos arquivos (quando não tiver sistema que o faça).

**Ao conferir o movimento diário - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

**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 - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém e/ou Faturista**

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 houver 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 - Fiel de Armazém**

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 receber o transportador para descarga de mercadorias – Faturista**

No controle de portaria deverá associar as informações necessárias para a liberação do veículo no processo de descarga da seguinte forma:

A) Deverá confirmar o Depositante, Transportador e Motorista.

B) Após associar o motorista, depositante, deverá confirmar o número da NF para finalizar o cadastro na portaria e liberar o acesso para iniciar o processo de desembarque.

**Ao receber mercadorias através de Nota Fiscal de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros – Faturista**

1) Ao receber mercadorias através de Nota Fiscal de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros, ou outra natureza de operação que não seja diretamente a remessa para armazenagem, deverá solicitar ao Depositante que efetue a Remessa Simbólica de Armazenagem utilizando-se dos CFOPS 5.934 (OPERAÇÃO ESTADUAL) ou 6.934 (OPERAÇÃO INTERESTADUAL) conforme o caso específico.

2) Deverá efetuar o lançamento da referida entrada no sistema utilizando-se dos CFOP´s 1.934 (Operação Estadual) e 2.934 (Operação Interestadual).

OBS.: Conforme ajuste SINIEF/CONFAZ NO. 14 DE 11/12/09.

**Ao emitir Nota Fiscal de Remessa para Armazenagem em caso de depositante (Pessoa Física) ou não emitente de documento fiscal – Faturista**

1) Emitirá Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) considerando as seguintes situações:

1.1) O CFOP deverá ser 1.905 para operações cujos remetentes estejam situados no estado de São Paulo.

1.2) O CFOP deverá ser 2.905 para operações cujos remetentes estejam situados fora do estado de São Paulo.

1.3) Deverá observar as instruções e detalhamentos do depositante, tais como: códigos, lotes etc.

**Ao autorizar a entrada do veículo para descarga no armazém – Conferente**

Realizará a autorização para a entrada do veículo da seguinte forma:

1) Deverá solicitar à portaria que localize o veículo e solicite ao motorista que estacione no local (doca) designado para descarga das mercadorias;

2) Deverá solicitar ao motorista que feche as janelas e tranque a cabine do veículo para entrada no armazém;

3) Deverá solicitar ao motorista que não entre no armazém munido de telefones móveis, câmeras e/ou rádios portáteis.

**Ao iniciar o processo de descarga das mercadorias no armazém – Conferente**

1) Deverá consultar o sistema WMS e verificar os apontamentos correspondentes ao veículo em atendimento, verificam se existem descargas programadas para o setor/clientes que está designado e iniciar o recebimento físico.

**Ao auxiliar na descarga para recebimento dos produtos - Ajudante Geral**

1) Realizará a descarga dos produtos a serem recebidos, conforme instruções do Fiel de Armazém e do Conferente envolvido na operação, pois cada produto requer um tipo de cuidado que será informado antes do início da descarga. Ao descarregar os volumes deverá separar os produtos por códigos, referências, paletizando-os quando possível, de forma que a carga fique segura no pálete;

2) Deverá manter as etiquetas ou inscrições dos volumes para fora, de forma a permitir que o Conferente possa efetuar a leitura de todos os volumes e informar imediatamente ao Conferente responsável pelo recebimento qualquer indício de violação do volume, dano, vício de embalagem, avaria ou falta de produto verificado;

3) Não deverá em hipótese alguma jogar os volumes, batê-los ou subir, nos mesmos, deverá estar equipado com os EPI’s fornecidos pela empresa e nunca deverá “pegar carona” nas empilhadeiras sob risco de acidente;

**Importante:** Ao final do recebimento as caixas deverão estar alinhadas no pálete de forma a preservar a organização do recinto.

**Ao receber as mercadorias e realizar a conferência – Conferente**

Os processos de conferência para entrada de mercadorias poderão ser realizados de 02 maneiras:

1) Via leitura de código de barras: Hardware

1.1) Receberá todos os detalhes das mercadorias a serem recebidas via sistema, exceto quantidades;

1.2) Após a descarga, realizará a leitura do código de barras dos produtos a serem conferidos, digitando a quantidade recebida por cada item;

1.3) Em caso de encontrar irregularidades (Sobras, Faltas e/ou Avarias) deverá ser realizado o lançamento das mesmas por item via sistema, caso necessário deverá fotografar os produtos avariados e o veículo e deverá avisar imediatamente ao Fiel da Unidade para a confirmação dos itens indicados e as providencias necessárias para a efetivação do Termo F.S.A. - *Termo de Sobras Faltas e Avarias* (Anexo 10);

1.4) No campo observações da tela de conferência deverá descrever as ocorrências encontradas durante o processo de conferência para a entrada das mercadorias, sendo que deverão ser descritas:

A) Veículo recebido com lacre de segurança Nº (se houver). Foram recebidos Nº volumes acompanhados do Danfe Nº dizendo conter os produtos discriminados no mesmo. O processo de descarga e conferência foi realizado na presença do motorista/transportador. O Armazém (nome) se isenta de quaisquer responsabilidades sobre as mercadorias ora recebidas;

B) No verso do Danfe de Remessa/Fornecedor/Outros, descreverá as seguintes observações: Veículo recebido com o lacre de segurança Nº (se houver). Foram recebidos Nº volumes acompanhados do Danfe de Nº e do CTRC - Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga - (se houver). Mercadorias recebidas com ressalvas conforme Termo F.S.A. - Termo de Sobras. Faltas e Avarias (Anexo), sendo que a conferência foi realizada na presença do motorista/transportador. O Armazém (nome) se isenta de quaisquer responsabilidades sobre as mercadorias ora recebidas;

C) No verso do CTe - Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga, fará as seguintes observações: Veículo recebido com o lacre de segurança Nº (se houver). Foram recebidos Nº volumes acompanhados do Danfe de Nº. Mercadorias recebidas com ressalvas conforme *Termo F.S.A. - Termo de Sobras. Faltas e Avarias* (Anexo 10), sendo que a conferência foi realizada na presença do motorista/transportador. O Armazém (nome) se isenta de quaisquer responsabilidades sobre as mercadorias ora recebidas;

1.5) Deverá lançar os serviços executados para aquele apontamento;

1.6) Deverá realizar a leitura do código de barras dos endereços onde serão alocadas as mercadorias (a desenvolver);

1.7) Deverá fazer a impressão do *Termo de Faltas, Sobras e Avarias* (Anexo 10) em (3) vias - (caso houver), colhendo a assinatura do motorista e do próprio conferente e anexar uma cópia do RG/CNH do mesmo;

1.8) Deverá imprimir o *Comprovante de Deposito de Produto* (Anexo 11) e entregá-lo junto com os demais documentos para finalizar o processo;

Importante: Deverá sempre colher a assinatura do motorista em todos os documentos acima mencionados e comparar a assinatura do motorista com o RG/CNH.

2) Manual

2.1) Receberá o *Apontamento de Entrada* (Anexo 12) impresso com todos os detalhes das mercadorias a serem recebidas, exceto quantidades;

2.2) Deverá descarregar e conferir as quantidades dos itens que constam no Apontamento;

2.3) Em caso de encontrar irregularidades (Sobras, Faltas e/ou Avarias) deverá ser realizado o lançamento das mesmas por item no apontamento para posterior lançamento no sistema, caso necessário deverá fotografar os produtos avariados e o veículo, e deverá avisar imediatamente ao Fiel da Unidade para a confirmação dos itens indicados e as providencias necessárias para a efetivação do *Termo F.S.A. - Termo de Sobras Faltas e Avarias* (Anexo 10);

2.4) Deverá descrever as ocorrências encontradas durante o processo de conferência para a entrada das mercadorias, sendo que deverão ser descritas:

A) Veículo recebido com lacre de segurança Nº (se houver). Foram recebidos Nº volumes acompanhados do Danfe Nº dizendo conter os produtos discriminados no mesmo. O processo de descarga e conferência foi realizado na presença do motorista/transportador. O Armazém (nome) se isenta de quaisquer responsabilidades sobre as mercadorias ora recebidas;

B) No verso do Danfe de Remessa/Fornecedor/Outros, descreverá as seguintes observações: Veículo recebido com o lacre de segurança Nº (se houver). Foram recebidos Nº volumes acompanhados do Danfe de Nº e do CTRC - Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga - (se houver). Mercadorias recebidas com ressalvas conforme Termo F.S.A. - Termo de Sobras. Faltas e Avarias (Anexo), sendo que a conferência foi realizada na presença do motorista/transportador. O Armazém (nome) se isenta de quaisquer responsabilidades sobre as mercadorias ora recebidas;

C) No verso do CTe - Conhecimento de Transporte Rodoviário de Carga, fará as seguintes observações: Veículo recebido com o lacre de segurança Nº ( se houver). Foram recebidos Nº volumes acompanhados do Danfe de Nº. Mercadorias recebidas com ressalvas conforme Termo F.S.A. - Termo de Sobras. Faltas e Avarias (Anexo), sendo que a conferência foi realizada na presença do motorista/transportador. O Armazém (nome) se isenta de quaisquer responsabilidades sobre as mercadorias ora recebidas;

2.5) Deverá apontar as quantidades recebidas e os serviços executados (vide lista de serviços);

2.6) Deverá apontar os endereços onde serão alocadas as mercadorias;

2.7) Deverá assinar o *Apontamento de Entrada* (Anexo 12) e colher os dados e a assinatura do motorista. Deverá fazer a impressão do Termo F.S.A (se houver) em (3) vias, colhendo a assinatura e uma cópia do RG/CNH dp Motorista/Transportador;

2.8) Deverá imprimir o *Comprovante de Deposito de Produto* (Anexo 11) e entregá-lo junto com os demais documentos para finalizar o processo.

**Importante:** Deverá sempre colher a assinatura do motorista em todos os documentos acima mencionados e comparar a assinatura do motorista com o RG/CNH.

**Ao realizar o endereçamento das mercadorias (via coletor de código de barras) – Conferente**

Após a conferência das mercadorias:

1) Fará a leitura do código de barras de cada produto e realizará a leitura do código de barras do endereço onde será alocada a mercadoria, ou informará manualmente o endereço no mapeamento do armazém.

**Ao etiquetar produtos que não contém etiqueta de código de barras – Conferente**

1) Deverá imprimir as etiquetas correspondentes aos volumes a serem etiquetados;

2) Deverá etiquetar os volumes e realizará o endereçamento dos produtos;

**Ao efetuar a movimentação mecanizada interna dos produtos - Operador de Empilhadeira**

1) Deverá conforme a solicitação do Conferente responsável pelo recebimento movimentar os paletes necessários para acondicionar as cargas, colocando-os em local que propicie agilidade nas operações;

2) Deverá remover os paletes cheios de mercadorias para local apropriado para receber as conferências do processo de recebimento de produtos;

3) Deverá movimentar os paletes com produtos para o local definido pelo Fiel de Armazém ou pelo Conferente responsável pelo recebimento e efetuar o armazenamento, obedecendo as seguintes condições:

a) O empilhamento máximo permitido para cada tipo de produto;

b) Alinhamento das ruas e pilhas, de forma que a organização do armazém prevaleça;

c) Verificar se a resistência das caixas é propicia para o empilhamento que está sendo realizado, visando evitar o tombamento de pilhas pós-arrumação;

d) Armazenar os produtos obedecendo a separação por códigos, visando facilitar a localização e separação quando da saída;

e) Seguir as instruções adicionais do Fiel de Armazém;

f) Anotar em formulário próprio os paletes movimentados e entregar ao Fiel de Armazém ou Conferente para lançamento no apontamento de serviços, para que haja a cobrança dos serviços efetivamente realizados.

**Ao orientar o transportador no término da descarga – Conferente**

1) Após realizar o processo de descarga, deverá orientar ao motorista para fechar o compartimento de carga do veículo;

2) Autorizar o motorista a abrir e entrar no veículo;

3) Realizar a liberação do mesmo através do Núcleo de Portaria.

**Ao finalizar o processo de entrada de mercadorias no sistema – Conferente**

No sistema WMS deverá lançar as quantidades:

1) Lançar os detalhes da carga:

 1.1) Deverá após a liberação do motorista e a pedido do cliente, lançar os detalhes da carga para os itens que constam no apontamento de entrada.

Obs: O lançamento somente poderá ser realizado mediante a prévia coleta dos dados de atributos e embalagens. Estas informações podem ser fornecidas previamente pelo depositante.

2) Alocar endereços: Alocar os endereços é um processo que pode ser realizado antes ou após o estoque ter sido disponibilizado.

 2.1) Deverá de posse dos dados do apontamento, alocar os produtos com suas respectivas quantidades nos endereços que já devem estar previamente cadastrados no sistema.

**Ao disponibilizar o estoque para visualização do cliente – Faturista**

Após o recebimento do arquivo xml (Remessa para Armazenagem) e após colher as assinaturas no termo F.S.A (se houver) e no CDP, liberar o veículo e lançamento do Romaneio (se houver), deverá disponibilizar o estoque para visualização do cliente, isto é automático no sistema WMS em nuvem.

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

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 - Fiel de Armazém**

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 operar a máquina empilhadeira - Operador de Empilhadeira**

1) Deverá utilizar os EPI’s entregues pela empresa, adequados para cada tipo de produto;

2) Deverá solicitar instruções ao Fiel de Armazém sempre que julgar necessário ou desconhecer o produto que irá movimentar;

3) Deverá respeitar os limites máximos e mínimos de empilhamento dos produtos, demonstrados em embalagens ou fornecidos pelo Fiel de Armazém;

4) Verificar se os produtos não oferecem riscos à sua integridade física ou dos demais funcionários e pessoas do local;

5) Efetuará a operação do equipamento empilhadeira de forma segura a obedecer às sinalizações do local;

6) Deverá paralisar a operação caso observe qualquer sinal de risco de acidente;

7) Deverá paralisar a operação caso observe que sua máquina empilhadeira apresente algum problema que interfira na segurança das pessoas, instalações e mercadorias;

8) Deverá alinhar as ruas e pilhas de forma a preservar a estética e organização do local de armazenamento;

9) Deverá negar carona a qualquer que a solicitar.

Importante: Deverá cumprir ordens somente de seus superiores hierárquicos lembrando que é de obrigação do Operador de Empilhadeira estar com sua habilitação totalmente legalizada e em dia, e avisar a empresa com antecedência de 02 meses antes o vencimento da mesma, para que haja tempo hábil para providências quanto a sua renovação, a fim de não prejudicar o andamento do serviço na operação.

**Ao realizar o empilhamento - Operador de Empilhadeira**

Deverá respeitar o empilhamento máximo permitido para cada tipo de produto que estará estampado nas embalagens ou serão determinados pelo Fiel de Armazém, sendo:

1) Alinhamento das ruas e pilhas de forma que a organização do armazém prevaleça;

2) Verificar se a resistência das caixas é propicia para o empilhamento que está sendo realizado, visando evitar o tombamento de pilhas pós-arrumação;

3) Armazenar os produtos obedecendo a separação por códigos, visando facilitar a localização e separação quando da saída;

4) Seguir as instruções adicionais do Fiel de Armazém;

5) Deverá passar para o conferente a quantidade de paletes movimentados para posterior lançamento de serviços executados para que haja a cobrança dos serviços efetivamente realizados.

**Ao efetuar a inspeção diária de empilhadeiras - Operador de Empilhadeira**

Deverá para controle de manutenção das empilhadeiras ser preenchido diariamente o *Relatório de Inspeção Diária de Equipamentos* (anexo 13), onde:

1) Cada operador tem seu equipamento específico e deverá zelar para mantê-lo sempre em perfeitas condições de trabalho e segurança.

2) Nesta ficha serão checados os seguintes itens: óleo do cárter, óleo do hidráulico, óleo de embreagem, sistema de refrigeração/arrefecimento, sistema de freios, sistema hidráulico, sistema de direção, sistema elétrico, pneus rodas, sendo que o operador assinará diariamente a ficha de inspeção ao término da vistoria.

3) As irregularidades encontradas deverão ser comunicadas por escrito no *Relatório de Inspeção Diária de Equipamentos* (anexo 13) e comunicadas ao Fiel de Armazém.

Obs.: A pasta com os relatórios diários deverá ficar de posse do Fiel de Armazém em arquivo suspenso para fácil acesso quando solicitado.

**Ao ser comunicado sobre irregularidades encontradas em empilhadeiras - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 efetuar a limpeza diária dos armazéns e recintos de trabalho - Ajudante Geral**

1) Diariamente pela manhã fará a limpeza dos setores de trabalho dos armazéns;

2) Fará o recolhimento dos resíduos de operação do dia anterior e os depositará no local previamente designado para resíduos existente em cada unidade armazenadora. Irá depositá-los separadamente, ou seja, papel e papelão em um local, madeiras e plásticos em outro e assim por diante;

3) Fará a varrição do chão dos armazéns, utilizando-se de vassouras e pó de serragem molhada em água para evitar a formação nuvem de poeira;

4) Deverá estar equipado com os EPI’s fornecidos pela empresa e neste caso principalmente com as máscaras para retenção de poeira.

**Ao solicitar aditivo contratual ao Departamento Comercial - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 receber a solicitação para fornecimento de novas licenças, alvarás e/ou certificações -** **Supervisor Operacional**

1) Deverá com base na solicitação encaminhada pelo Depto. Comercial, providenciar o processo de obtenção de novas licenças, alvarás e solicitações.

**Ao efetuar a aplicação de filme strech nas cargas em geral - Ajudante Geral**

1) Procederá a aplicação de filme strech nas cargas em geral (na entrada ou na saída de mercadorias) quando instruído pelo Fiel de Armazém ou Conferente;

2) Deverá fazê-lo de forma que o filme fique tensionado o bastante para garantir que a carga não tombará durante o transporte;

3) Informará ao Conferente a quantidade de paletes que foram aplicados o filme strech para que o mesmo efetue o lançamento do serviço no sistema;

4) Deverá manter as etiquetas ou inscrições das caixas para fora, de forma a permitir que o Conferente possa efetuar a leitura de todos os volumes, mesmo depois de aplicado o filme strech;

5) Deverá estar equipado com os EPI’s fornecidos pela empresa;

6) Nunca deverá “pegar carona” nas empilhadeiras sob risco de acidente;

**Ao emitir os relatórios periódicos - Fiel de Armazém**

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 os relatórios periódicos - Supervisor Operacional**

1) Receberá os relatórios periódicos do Fiel de Armazém, sendo estes:

a) *Balancete Trimestral da Junta Comercial do Estado* (anexo 16).

b) *Mapa de Produtos Controlados pelo Exército* (anexo 17).

c) *Mapa de Produtos Controlados pela Polícia Civil* (anexo 18).

d) *Mapa de Produtos Controlados pela Polícia Federal* (anexo 19).

2) Deverá encaminhá-los para protocolo junto ao órgão responsável;

3) Deverá proceder conforme o Manual de Normas e Procedimentos para Obtenção e/ou Renovação de Licenças, Alvarás e Certificações;

4) Deverá realizar a conferência dos dados cadastrais e assiná-los;

5) Após assinados, encaminhará para cada órgão envolvido, com protocolo;

6) Fará o arquivamento em pasta própria de cada órgão;

**Ao elaborar os Relatórios de Indicadores Operacionais - Assistente de SAC**

1) Deverá conforme solicitação do Fiel de Armazém, elaborar os seguintes Indicadores Operacionais:

1.1) *Boletim de Indicadores Operacionais* (anexo 20), devendo:

a) Emitir o relatório da unidade operacional;

b) Diariamente inserir as informações necessárias;

c) No 1º dia útil do mês subsequente, enviá-los ao Fiel de Armazém.

1.2) *Indicadores do Planejamento Estratégico de Negócios* (anexo 21), devendo:

a) Emitir o relatório da unidade operacional;

b) Diariamente inserir as informações necessárias;

c) No 1º dia útil de cada mês subsequente, enviá-los só Fiel de Armazém.

Importante: O *Boletim de Indicadores Operacionais* (anexo 20) e o *Indicador do Planejamento Estratégico de Negócios* (anexo 21) não poderão sofrer qualquer alteração realizada na base por serem modelos pré-definidos a nível gerencial.

**Ao receber e conferir os Relatórios de Indicadores Operacionais - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 acompanhar o coletor durante o transporte de resíduos - Ajudante Geral**

1) Deverá acompanhar o coletor durante o transporte e a pesagem dos resíduos;

2) Deverá conferir os valores pesados, recolher o ticket e os valores auferidos pelos resíduos;

3) Deverá encaminhar o ticket e os valores ao Fiel de Armazém.

**Ao controlar a venda de resíduos das operações - Fiel de Armazém**

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 22) atualizado;

4) Deverá encaminhar mensalmente o *Relatório de Controle de Venda de Resíduos* (anexo 22) ao Diretor Operacional.

**Ao utilizar o sistema de suporte - Fiel de Armazém, Faturista e Assistente de SAC**

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 auxiliar o Fiel de Armazém nos serviços de expedição - Assistente de SAC**

1) Deverá orientar e dar o suporte necessário ao Faturista na execução de suas tarefas;

2) Deverá prestar o atendimento de guichê e telefone quando se tratar de contato diretamente com os clientes;

3) Deverá registrar no Sistema de Suporte as ocorrências vindas de clientes, encaminhando-as ao Fiel de Armazém;

4) Deverá diariamente enviar os documentos provenientes da operação para os clientes envolvidos, via malote, correio, entre outros.

**Ao preencher o relatório de horários extraordinários - Fiel de Armazém**

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

**Ao receber o Relatório de Horários Extraordinários - Fiel de Armazém**

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 - Fiel de Armazém**

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 efetuar a montagem de kit´s, serviço de embalagem, etiquetagem e outros serviços nas cargas em geral - Ajudante Geral**

1) Procederá a realização de algum serviço quando instruído pelo Auxiliar de Fiel de Armazém ou Conferente envolvido na operação;

2) Deverá estar equipado com os EPI’s fornecidos pela empresa;

3) Deverá a cada serviço realizado avisar o Conferente e/ou Fiel de Armazém para que seja realizado o lançamento do serviço para posterior cobrança.

**Ao realizar a conferência da Autorização de Retirada para saída de mercadorias – Faturista**

1) Deverá ao realizar a conferência da *Autorização de Retirada AR/Pedido* (Anexo 06) atentar para os seguintes itens:

A) Checar se a assinatura contida na Autorização de Retirada é a mesma assinatura contida no cartão de assinaturas.

B) Verificar se a AR assinada está assinada conforme cartão de assinaturas ou validada através da Certificação Digital.

Obs: O cliente pode inserir o arquivo xml de saída no sistema WMS para gerar automaticamente as AR´S/Pedido.

**Ao liberar os dados para início do processo de separação de mercadorias – Faturista**

1) Para as AR´s/Pedidos que não forem assinadas através do processo de Certificado Digital, deverão ser liberadas manualmente via sistema pelo Faturista após a chegada física do documento de *Autorização de Retirada*/Pedido (Anexo 06), que deverá estar assinada e a assinatura deverá ser conferida com o cartão de assinatura.

2) O processo de liberação dos dados para início do processo de separação se dará de duas formas:

a) Via Hardware: (PDA, Tablet, etc): Quando a informação das AR´s/Pedidos já abastecerem o sistema WMS.

b) Manualmente: Através do *Relatório de Separação* (Anexo 23) que constará os dados dos produtos a serem separados. O relatório será impresso e estará disponível para o conferente na estação de impressão já determinada. No mesmo momento de enviar o relatório de separação, deverá imprimir na estação de impressão o apontamento de saída (Anexo 07) para que o conferente já finalizando o processo de 1ª conferência de separação, já inicie a Conferência.

**Ao receber as notas fiscais de saída do cliente - Faturista**

Poderá receber as Danfes de Saída dos clientes de duas maneiras:

1) Via Portador: Receberá via portador as Danfes de saída que acompanharão as mercadorias durante o transporte até o destino, devendo atentar para os seguintes itens:

A) Se a descrição dos produtos e as quantidades mencionados no Danfe de Saída do Cliente estão de acordo com a descrição dos produtos e as quantidades mencionadas na Autorização de Retirada (AR)/Pedido;

B) Se no Danfe de Saída do Cliente está mencionado o local de saída de mercadorias (o endereço do armazém);

C) Deverá providenciar 01 cópia deste Danfe, para anexo ao processo de saída.

Importante: Diferenças de informações referentes descrições e quantidades de produtos deverão ser informadas de imediato ao Fiel de Armazém para que tome as providências necessárias.

2) Via Inserção de Arquivo: Através da inserção do arquivo XML e Danfe de saída que deverá ser inserido no sistema SAAS através do login e senha do cliente, devendo atentar-se para os seguintes itens:

A) Se no Danfe de Saída do Cliente está mencionado o local de saída de mercadorias (o endereço do armazém);

B) Deverá providenciar 01 cópia deste Danfe, para anexo ao processo de saída.

Obs: O cliente poderá inserir o arquivo xml de Venda no sistema SAAS - Núcleo de WMS para gerar automaticamente suas AR´s, desta forma a consistência dos dados dos documentos serão exatamente as mesmas.

**Ao analisar os status de programação das AR´S/Pedidos – Conferente**

1) Deverá atentar-se ao status de programação de embarque de cada AR/Pedido, o que o auxiliará no momento de realizar a separação, sendo:

A) Embarque Programado: Toda a Autorização de Retirada (AR)/Pedido cadastrada no sistema WMS até às 16h00 com status de embarque programado terão suas mercadorias separadas no período da tarde e seu carregamento disponibilizado na manhã do dia seguinte.

B) Embarque de Encaixe: Toda a Autorização de Retirada (AR)/Pedido cadastrada no sistema WMS após às 16h00 com status de embarque de encaixe terão suas mercadorias separadas no período entre da tarde, sendo seu carregamento disponibilizado às no período da manhã do dia seguinte, lembrando que esta modalidade poderá ser considerado um serviço diferencial.

C) Embarque de Urgência: Toda a Autorização de Retirada (AR)/Pedido cadastrado durante o dia corrente com necessidade de embarque no mesmo dia ficarão limitadas a fila de embarque, lembrando que esta modalidade poderá ser considerado um serviço diferencial.

D) Embarque de Emergência: Toda a Autorização de Retirada (AR)/Pedido cadastrada em qualquer horário, com necessidade de separação e/ou embarque após o horário de expediente deverão ser informadas via e-mail e ficarão sujeitas a liberação do Fiel de Armazém devido ao acarretamento de extensão do expediente em horário extraordinário.

**Ao consultar o sistema para obter a programação de saída das mercadorias – Conferente**

Ao acessar o sistema WMS deverá gerar a separação selecionado o depositante que ele atenderá e optando por gerar a separação consolidada ou individual, sendo:

A) Consolidada: As autorizações de Retirada - AR´S/Pedido com status de embarque PROGRAMADA deverá ser realizada consolidada para ganho de produção;

B) Individual: São as autorizações de Retirada - AR´S/Pedido com status de embarque ENCAIXE, URGÊNCIA e EMERGÊNCIA.

**Ao realizar a primeira conferência de separação das mercadorias – Conferente**

Deverá se dirigir ao endereço apontado pelo sistema e realizar o processo de separação da seguinte forma:

1) Via Hardware (PDA, Tablet, etc):

A) Receberá na tela do equipamento os dados (Nº da separação, data e depositante) para início do processo de separação;

B) Realizará a leitura do código de barras dos produtos a serem separados;

C) Deverá selecionar o endereço;

D) Deverá indicar a quantidade que foi separada.

2) Manual:

A) Receberá o Relatório de Separação (anexo) que foi impresso na Estação de Impressão correspondente, com todos os detalhes das mercadorias a serem separadas;

B) Deverá separar os produtos que constam no relatório de separação;

C) Assinará o Relatório de Separação (anexo);

D) Deverá encaminhar o processo ao Faturista;

Obs: Após o processo de separação, as mercadorias separadas devem ser destinadas a bancada, para sofrerem a etapa de separação por AR/ Pedido.

**Ao auxiliar na separação de mercadorias destinadas a expedição - Ajudante Geral**

1) Auxiliará na separação dos produtos a serem expedidos, seguindo instruções do Fiel de Armazém e dos Conferentes, acondicionando os produtos nos locais determinados, ordenadamente, separando-os por códigos, referências, sempre com as etiquetas de identificação voltadas para o lado de fora, visando facilitar a conferência que será realizada posteriormente;

2) Fará o manuseio dos produtos com todo o cuidado necessário para evitar acidentes, avarias ou danos;

3) Não deverá em hipótese alguma jogar os volumes, batê-los ou subir, nos mesmos;

4) Deverá estar equipado com os EPI’s fornecidos pela empresa;

5) Nunca deverá “pegar carona” nas empilhadeiras, sob risco de acidentes;

6) Deverá observar se todos os volumes estão fechados, caso não estejam, deverá fechá-los e/ou refitá-los a fim de que não permaneçam abertos;

7) Deverá observar se todos os volumes estão alinhados nos paletes, de forma que a organização e o aproveitamento seguro dos espaços sejam preservados;

**Ao efetuar o carregamento (estiva) de cargas em geral na expedição de produtos - Ajudante Geral**

1) Realizará o carregamento dos produtos a serem expedidos, conforme instruções do Fiel de Armazém e do Conferente envolvidos na operação, pois cada produto requer um tipo de cuidado que será informado antes do início do carregamento;

2) Ao carregar os volumes deverá separar os produtos por códigos, referências, facilitando a conferência de embarque que estará sendo efetuada pelo Conferente, e fará a montagem da carga de forma fique segura (“amarrada”) no veículo;

3) Deverá manter as etiquetas ou inscrições das caixas para fora, de forma a permitir que o Conferente possa efetuar a leitura de todos os volumes;

4) Não deverá em hipótese alguma jogar os volumes, batê-los ou subir, nos mesmos;

5) Deverá estar equipado com os EPI’s fornecidos pela empresa;

6) Nunca deverá “pegar carona” nas empilhadeiras sob risco de acidente;

**Ao efetuar a movimentação mecanizada para saída de mercadorias - Operador de Empilhadeira**

1) Deverá conforme a solicitação do Conferente responsável pelo recebimento movimentar os paletes necessários para acondicionar as cargas, colocando-os em local que propicie agilidade nas operações;

2) Deverá remover os paletes cheios de mercadorias para local apropriado para receber as conferências do processo de recebimento de produtos;

3) Deverá movimentar os paletes com produtos para o local definido pelo Fiel de Armazém ou pelo Conferente responsável pelo recebimento e efetuar o armazenamento, obedecendo as seguintes condições:

A) O empilhamento máximo permitido para cada tipo de produto;

B) Alinhamento das ruas e pilhas, de forma que a organização do armazém prevaleça;

C) Verificar se a resistência das caixas é propicia para o empilhamento que está sendo realizado, visando evitar o tombamento de pilhas pós-arrumação;

D) Armazenar os produtos obedecendo a separação por códigos, visando facilitar a localização e separação quando da saída;

E) Seguir as instruções adicionais do Fiel de Armazém e do Auxiliar de Fiel de Armazém;

F) Deverá passar para o conferente a quantidade de paletes movimentados para posterior lançamento dos serviços executados para que haja a cobrança dos serviços efetivamente realizados;

**Ao realizar a conferência de AR´S/Pedido – Conferente**

Deverá realizar a conferência das Autorizações de Retirada de duas formas:

 1) Via Hardware (PDA, Tablet, etc);

A) Receberá na tela do equipamento os dados da AR (Nº, data, depositante e situação) para início do processo de conferência;

B) Realizará a leitura do código de barras do produto;

C) Deverá digitar a quantidade do item em questão;

D) Deverá realizar o lançamento dos serviços;

E) Deverá finalizar a conferência da Autorização de Retirada;

2) Manual:

A) O Faturista deverá imprimir na Estação de Impressão correspondente o apontamento de saída (Anexo);

B) Deverá anotar os serviços executados nesta etapa;

C) Deverá assinar o apontamento de saída e colher a assinatura do Motorista no apontamento de saída, devendo sempre comprar a assinatura do mesmo com o RH ou CNH.

**Ao gerar as etiquetas para os volumes – Conferente**

1) Após realizar a conferência das AR´s/Pedido, deverá gerar os volumes adicionando os mesmos para a confecção da etiqueta, descrevendo a espécie, informando o peso bruto e peso líquido do volume adicionado, devendo imprimir as etiquetas correspondentes da carga;

2) Deverá colar as etiquetas nos volumes para iniciar o processo de embarque.

**Ao receber o transportador para carga de mercadorias – Faturista**

1) Deverá somente autorizar o embarque das mercadorias nas situações abaixo:

A) Se o transportador apresentar a Ordem de Coleta (OC), com número correspondente ao número da Autorização de Retirada/Pedido, número da nota fiscal (se houver), dados do destinatário e solicitante da coleta;

B) Se o transportador estiver munido com a Autorização de Retirada AR/Pedido devidamente preenchido com os dados do motorista (quando pessoa física) e/ou com os dados da empresa transportadora.

C) As Autorizações de Retirada – AR/Pedido deve estar assinados conforme cartão de assinaturas;

Importante: Somente o cliente poderá solicitar a alterar os dados da transportadora, cabendo ao Assistente de SAC avisar e orientar o cliente de como proceder no recadastro da transportadora.

D) No sistema de controle de Portaria deverá associar as informações necessárias para a liberação do veículo no processo de carga;

**Ao orientar o cliente no recadastro da transportadora - Assistente de SAC**

1) Deverá orientar o cliente para que efetue o recadastro da transportadora quando houver substituição da mesma para a coleta;

Obs. O recadastro só poderá ser efetuado até o momento de liberação da mesma para a coleta na Portaria;

**Ao autorizar a entrada do veículo para carga no armazém – Conferente**

Realizará a autorização para a entrada do veículo da seguinte forma:

1) Deverá solicitar ao guarda que localize o veículo e solicite ao motorista que estacione no local designado para carga das mercadorias;

2) Deverá solicitar ao motorista que feche as janelas e tranque a cabine do veículo para entrada no armazém;

3) Deverá solicitar ao motorista que não entre no armazém munido de telefones móveis, câmeras e/ou rádios portáteis.

**Ao realizar a conferência para embarque – Conferente**

Os processos de conferência para embarque de mercadorias poderão ser realizados de 02 maneiras:

1) Via Hardware (PDA, Tablet, etc).

A) Deverá iniciar a operação de embarque na tela do sistema;

B) Receberá as informações para embarque via sistema com todos os detalhes das mercadorias a serem embarcadas;

C) Realizará a leitura do código de barras das etiquetas;

D) Deverá apontar os serviços executados;

E) Deverá colher a assinatura do motorista para finalização do processo.

Importante: Deverá sempre que colher a assinatura do Motorista nos documentos, comparar a assinatura do mesmo com a assinatura do RG ou CNH.

2) Manual:

A) Receberá o *Apontamento de Saída* impresso (anexo 07) com todos os detalhes das mercadorias a serem recebidas;

B) Deverá conferir as quantidades de produtos descritas no Apontamento de Saída (anexo) e as quantidades de produtos separadas;

C) Se o embarque for parcial, deverá indicar a quantidade embarcada;

D) Deverá apontar os serviços executados, (vide lista de serviços);

E) Deverá colher a assinatura do motorista no apontamento e entregá-lo ao Faturista;

2.6) No Comprovante de Embarque (Anexo) deverá colher a assinatura do motorista para finalizar o processo.

Importante: Deverá sempre que colher a assinatura do Motorista nos documentos, comparar a assinatura do mesmo com a assinatura do RG ou CNH.

Obs: As informações para conferência de embarque somente estarão disponíveis quando o motorista/transportador passar pela portaria.

**Ao orientar o motorista no término do carregamento – Conferente**

1) Deverá solicitar ao motorista que aguarde a emissão dos Danfes de Retorno na estação de impressão.

**Ao emitir a Nota Fiscal de Retorno de Mercadorias – Faturista**

1) Deverá conferir no WMS a Autorização de Retirada (AR)/Pedido que formará a nota fiscal de saída de mercadorias. Estas notas fiscais de saída de mercadorias podem ser 02 CFOP’s (Códigos Fiscais de Operação) e Natureza diferentes:

A) (5.906) – Retorno de Mercadorias Depositadas em Armazém Geral: O faturista emitirá quando a mercadoria partir do armazém geral direto para o cliente, devendo o Danfe acompanhar a carga.

B) (5.907) – Retorno Simbólico de Mercadorias Depositadas em Armazém Geral: O Faturista emitirá esta nota quando a mercadoria sair a partir do armazém geral direto a um destino especificado pelo depositante (o depositante deve estar situado mesmo estado do armazém geral), a nota que acompanhará a carga será a Danfe de venda ou similar, devendo nesta nota ser indicado no verso a data da sua efetiva saída, o número, a série, quando adotada, e a data da emissão da Nota Fiscal de Retorno Simbólico conforme prevê o artigo 8 §2º do anexo VII capitulo I do RICMS.

A Nota Fiscal de Retorno simbólico deverá ser enviada ao depositante, para que o mesmo registre no livro Registro de Entradas, dentro de 10 (dez) dias, contados da saída efetiva da mercadoria do armazém geral.

Mencionar no campo de observações da nota fiscal de retorno simbólico os dados da NF-e de Saída do depositante, sendo estes:

* O número da nota fiscal;
* A razão social do destinatário;
* O endereço completo do destinatário.

2) Deverá informar os dados do transportador responsável pela coleta das mercadorias, sendo estes:

* A razão social (se pessoa jurídica) ou o nome (se pessoa física).
* O CNPJ (se pessoa jurídica) ou CPF (se pessoa física).
* Placa do veículo.

 3)Deverá confirmar se os dados estão corretos, sendo:

* Dados do emitente
* Dados do destinatário
* Descrição e valores das mercadorias
* Dados do transportador
* Dados complementares

4) Deverá gravar a nota fiscal, para posterior geração de lote do Sefaz.

Importante: Quando o local de saída da mercadoria (armazém) for diferente do local de destino, ou seja, se o armazém estiver localizado no Estado de São Paulo e o seu destino for qualquer local fora do Estado de São Paulo, deverá haver o destaque do ICMS (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. Estas notas fiscais de saída de mercadorias podem ser 02 CFOP’s (Códigos Fiscais de Operação) e Natureza diferentes:

(6.906) – Retorno de Mercadorias Depositadas em Armazém Geral: O Faturista emitirá quando a mercadoria partir do armazém geral (dentro do Estado de São Paulo) direto para o cliente (fora do Estado de São Paulo), devendo a nota fiscal acompanhar a carga e o devido imposto ser destacado.

(6.907) – Retorno Simbólico de Mercadorias Depositadas em Armazém Geral: O Faturista emitirá quando a mercadoria partir do armazém geral (dentro do Estado de São Paulo) e seguir com a Danfe saída do cliente. Devendo acompanhar a mercadoria o Danfe de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros, devendo o Danfe de Retorno ser enviada ao cliente posteriormente.

**Ao transmitir Lote (Sefaz) -Faturista**

1) Através do sistema WMS, deverá gerar novo lote selecionando as notas fiscais.

Importante: Antes de gerar o lote para as NF´s deverá conferir os dados: Natureza de Operação, Destinatário e número de NF.

2) Após conferência dos dados, deverá transmitir as notas;

3) O sistema da Secretaria deverá aceitar ou recusar a transmissão das informações, sendo:

4) Se aceitar: Deverá imprimir o DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica) de saída, sendo:

A) 02 vias para a nota fiscal com CFOP 5906, onde uma nota acompanhará o trânsito da mercadoria e a outra seguirá para o movimento fiscal.

B) 01 via para a nota fiscal com CFOP 5907, onde a mesma deverá ser entregue ao transportador para colher a assinatura e posteriormente anexado ao processo de saída.

5) Se recusar: Deverá observar a informação dada pelo sistema da Secretaria da Fazenda informando o motivo da recusa do arquivo, devendo:

A) Corrigir o erro de acordo com o informado pelo sistema da Secretaria da Fazenda;

B) Retransmitir as informações a Secretaria da Fazenda para geração do DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica).

Importante: Qualquer erro detectado pelo emitente antes da circulação da mercadoria, a NF-e poderá ser cancelada e ser então emitida uma nova nota com as correções necessárias. O prazo máximo para cancelamento da NF-e é de 07 dias corridos.

**Ao gerar a Nota Fiscal de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros – Faturista**

1) Deverá emitir a Nota Fiscal de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros, somente se instruído pelo Fiel de Armazém, devendo:

A) Observar se esta operação está contemplada no contrato do cliente;

B) Destacar o CFOP e a Natureza de Operação corretas, para a operação, conforme o caso, sendo:

* (5.923) - Remessa por Conta e Ordem de Terceiros, em venda à ordem (operação estadual).
* (6.923) - Remessa por Conta e Ordem de Terceiros, em venda à ordem (operação interestadual).
* (5.949) - Outras Saídas de Mercadorias ou Prestação de Serviços não especificada (estadual).
* (6.949) - Outras Saídas de Mercadorias ou Prestação de Serviços não especificada (interestadual).

Importante: Conforme a operação o CFOP e Natureza da Operação serão alterados, consultar o RICMS e o departamento de contabilidade.

2) As alíquotas de ICMS e as observações necessárias conforme RICMS serão cadastradas previamente no sistema WMS, seguindo orientação da área Fiscal da empresa;

**Ao conferir e liberar a Nota Fiscal de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros – Faturista**

1) Deverá antes de autorizar a transmissão dos dados da Nota Fiscal de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros, conferi-la a fim de evitar cancelamentos.

**Ao emitir a Nota Fiscal de Remessa por Conta e Ordem de Terceiros – Faturista**

1) Deverá acessar o sistema WMS, gerar novo lote selecionando as notas fiscais para gerar novo lote.

Importante: Antes de gerar o lote para as NF´s deverá conferir os dados: Natureza de Operação, Destinatário e número de NF;

2) Após conferência dos dados, deverá transmitir as notas: as informações a Secretaria da Fazenda;

3) O sistema da Secretaria deverá aceitar ou recusar a transmissão das informações.

A) Se aceitar: Deverá imprimir a DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica), sendo:

* 01 via deverá ser entregue ao transportador para transporte da carga, sendo o canhoto assinado pelo mesmo e posteriormente destacado para anexo ao processo de saída;
* 01 via deverá ser anexada ao processo de saída.

B) Se recusar: Deverá observar a informação dada pelo sistema da Secretaria da Fazenda informando o motivo da recusa do arquivo, devendo:

* Corrigir o erro de acordo com o informado pelo sistema da Secretaria da Fazenda;
* Retransmitir as informações a Secretaria da Fazenda para geração da DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica).

Importante: Qualquer erro detectado pelo emitente antes da circulação da mercadoria, a NF-e poderá ser cancelada e ser então emitida uma nova nota fiscal com as correções necessárias. O prazo máximo para cancelamento da NF-e é de 07 dias corridos.

**Ao verificar erros após a emissão da Nota Fiscal de Saída – Faturista**

1) Poderá retificar informações em campos específicos da NF-e (Nota Fiscal Eletrônica) por meio de Carta de Correção Eletrônica (CC-e) e excedido o prazo ou diante da não aceitação da carta de correção obter orientação com o Setor Fiscal da empresa.

**Ao cancelar a NF-e de Saída - Fiel de Armazém**

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 emitir a Carta de Correção Eletrônica (CC-e) – Faturista**

Após observação dos erros encontrados na nota fiscal, que poderão ser:

* CFOP e Natureza da Operação;
* Descrição do valor unitário (sem qualquer alteração no valor total da nota fiscal;
* Quantidade de volumes;
* Informações adicionais.

1) Deverá no sistema da Secretaria da Fazenda conforme layout pré-definido pela mesma, retificar as informações necessárias.

Importante: Havendo mais de uma Carta de Correção Eletrônica (CC-e) para a mesma NF-e o emitente deverá consolidar na última todas as informações anteriormente retificadas.

**Ao cancelar a Autorização de Retirada/Pedido - Fiel de Armazém**

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 ser informado sobre o cancelamento da Autorização de Retirada – Conferente**

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

A) No processo Manual deverá retornar o *Apontamento de Saída* (anexo 07) para a expedição, onde a mesma deverá ser carimba como o carimbo de “Cancelado”.

B) No processo de Hardware (PDA, Tablet, etc) deverá comunicar ao Fiel de Armazém para efetuar o cancelamento nas telas do sistema.

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

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 - Fiel de Armazém**

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.

**Ao retirar amostras – Conferente**

1) Deverá realizar o processo de separação e conferência de embarque.

Obs: Somente poderá liberar a retirada da amostra após ter seguido o processo acima e deverá instruir o Transportador que aguarde a emissão e a entrega do Danfe de Retorno.