minasbeb	**PADRAO OPERACIONAL**	Nº: MB0000010	REVISÃO Nº: 10
		PÁGINA: 1 / 6	DATA APROVAÇÃO: 17-01-2025
TÍTULO: **DPO – Fluxo de Reversão de Devolução**			Pilar entrega

1. OBJETIVO

Garantir a qualidade dos produtos distribuídos pela Minasbeb e reduzir devoluções por problemas como avarias ou validade, é essencial manter atenção em todas as etapas da operação.

Os produtos devem ser inspecionados antes do carregamento, verificando embalagem, validade e conservação. Durante o transporte, é importante que os caminhões estejam em boas condições e que as equipes manuseiem os itens com cuidado, evitando danos.

No descarregamento no ponto de venda, a conferência precisa ser precisa, assegurando que tudo esteja conforme o pedido. Com esse cuidado em toda a jornada, a Minasbeb fortalece a confiança dos clientes e melhora o nível de serviço prestado.

2. ÁREA DE APLICAÇÃO

Este padrão aplica-se ao Fluxo Externo da Revenda Minasbeb na operação de entrega ao cliente.

3. **QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE**

Para garantir o cumprimento das normas de segurança e qualidade da Minasbeb, toda equipe de entrega, devem seguir os processos padrão de contratação, desenvolvimento e integração definidos para os parceiros logísticos

4. SEGURANÇA

Toda a operação da Minasbeb deve garantir que os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) sejam entregues conforme definido na avaliação de riscos das atividades realizadas por motoristas, ajudantes, operadores e conferentes. A avaliação corporativa estabelece como obrigatórios os seguintes EPIs:

A. Botas de Segurança

- Proteção na ponta dos pés (biqueira), essencial para evitar lesões em caso de queda de produtos
- Solado antiderrapante, que reduz o risco de escorregões, tropeços e quedas.
- Solado resistente a perfurações, protegendo contra objetos cortantes como vidro.
- Cano alto, que ajuda a prevenir torções nos tornozelos durante a movimentação na distribuição.

B. Uniformes de Alta Visibilidade

- Devem conter faixas reflexivas e reforço nos ombros.

C. Luvas de Proteção

- Devem ser resistentes a cortes e apropriados, oferecendo segurança no manuseio de cargas e materiais.

D. Óculos de Segurança

- Protegem os olhos contra partículas, respingos e impactos durante as atividades operacionais.

E. Cintas Ergonômicas

- Devem ser utilizadas para levantamento de cargas, contribuindo para a preservação da saúde física dos colaboradores e evitando lesões na coluna.


Luva


Óculos


Cinta Lombar


Botina


Uniforme Refletido

5. RESPONSABILIDADES – RACI

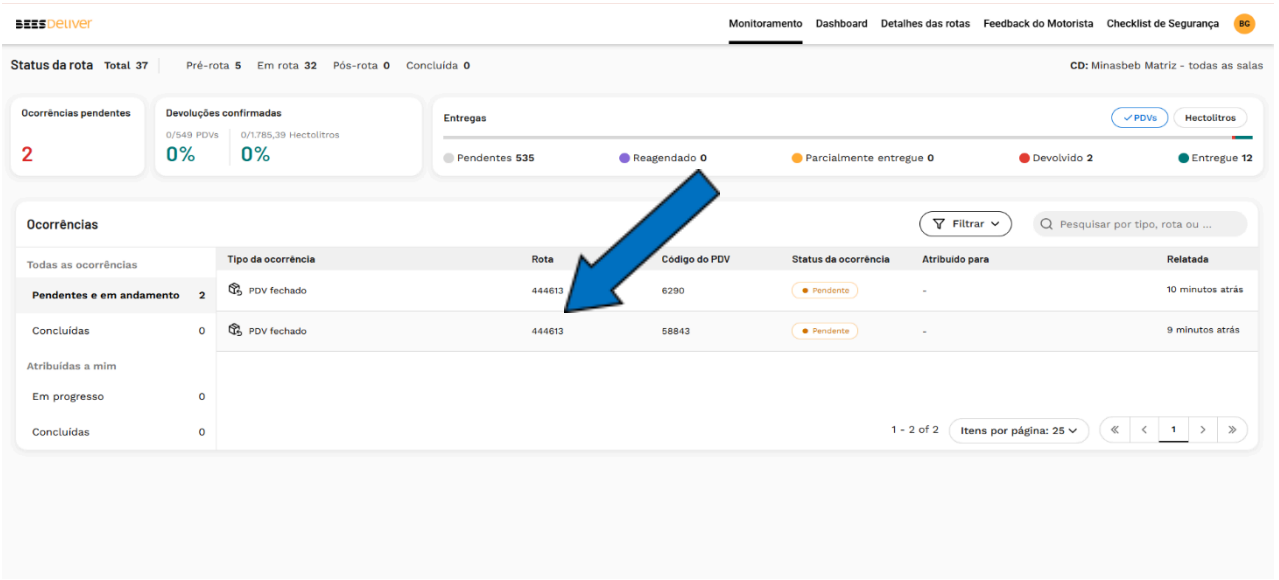
ATIVIDADE	EE	CME	SD	AR
Acompanhar no Bees Delivery o apontamento de devolução	**I**	**R**	**A**	**C**
Lançar na planilha de monitoramento o motivo da devolução	**I**	**R**	**A**	**C**
Tratar a devolução conforme matriz de comunicação	**I**	**R**	**A**	**C**
Enviar mensagens para os envolvidos das ocorrências	**I**	**R**	**A/I**	**C/I**
Tratar no Bees Delivery a devolução apontada	**I**	**R**	**A**	**C**
Realizar a entrega ou devolução conforme a tratativa da CME	**R**	**A**	**I**	**C**

Legenda
R: Responsável pela execução
A: Responsável pelo gerenciamento
C: Consultado
I: Recebe a informação

6. FLUXO

A) CME Identifica a Devolução através do painel de monitoramento no portal do BEES DELIVER

O CME consulta o Painel de Monitoramento na página
https://deliver-portal.bees-platform.com/monitoring
para verificar se tem algum apontamento de Devolução.



B) Havendo apontamento de Devolução, lançar na planilha de Monitoramento.

Se houver apontamento de Devolução no Bees Deliver a ocorrência deve ser lançada na planilha de Monitoramento MINASBEB COMERCIO DE BEBIDAS F:\Logistica\Monitoramento.

-Na coluna “Cod” deverá ser colocado o código do cliente (Fig.01); -Na coluna “Motivo” deverá ser colocado o código do motivo da devolução conforme o apontamento do motorista no Bees Deliver (Fig 02); - Colocar na Coluna “Status” o status em que está a ocorrência.

Monitoramento Devolução - Minasbeb 02/05/2025

Cod.	Nome Fantasia	Setor	Motivo	Status	Obs
62030	SGN	301	NÃO FEZ PEDIDO	Devolvida	*cliente pediu errado no app*
54405	ESPETINHO DO ELIAS	202	SEM DINHEIRO	Tratamento	*financeiro*
63078	BAR DISK ZEROGRAU	304	SEM DINHEIRO	Tratamento	*financeiro*
64469	LUCAS FERREIRA	206	PDV FECHADO	Revertida	*ta indo receber*
58605	ESPETTO NELORE GRI	209	PDV FECHADO	Revertida	*cliente esta no pdv*
64303	ARMAZEM 89	301	PDV FECHADO	Revertida	*ta indo receber*
65546	LV VARIEDADES-DD	301	PDV FECHADO	Tratamento	*não atende esperando retorno do rn*
7794	MERC CENTRAL - FP	406	PDV FECHADO	Repasse	*após as 10:30*
57899	MERCADO BUENO	302	PDV FECHADO	Repasse	*após as 13:00*

INFORME DE DEVOLUÇÃO

PDV:	(65065) - BAR DA MARLENE -FD	
Setor\GV:	307 - Gerente: Tales Humberto	
Valor:	R$ 0,00	SEM DINHEIRO
Hecto:	0,00	
Motivo:	202	
Obs:	*Tratamento*	
Resp:	FRANK YURI	

C) CME Deve realizar tratativa da devolução conforme o fluxo de comunicação.

CME deverá iniciar a tratativa da devolução conforme o fluxo de comunicação que há na planilha do monitoramento, esse fluxo mudará conforme o motivo da devolução.

PAINEL TRATATIVAS

NF'TT	META DEV. %	META DEVOLUÇÃO	DEVOLVIDA	2
865	1,24%	10		20%

Qto mais proximo de 100 (pior)

TRATATIVAS	META REVERSÃO	META REVERSÃO	REVERTIDA	7
23	75%	17		41%

Qto mais proximo de 100 (melhor)

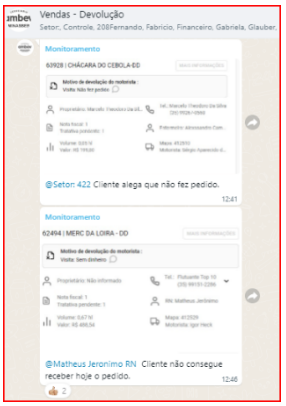
D) Colocar “Revertida” ou “Devolvida” no fluxo de comunicação.

CME tem que inserir “Revertida” ou “Devolvida” no fluxo de comunicação conforme for conseguindo contato com os responsáveis.

55374	MERC IMPLORIA-DD	210	PDV FECHADO	Revertida	*recebe após as 12:00*
11130	MERC DO RUBAO -DD	405	PEDIDO ERRADO/DUPLICADO	Devolvida	*cliente fez o pedido errado*

E) Enviar Mensagem para os envolvidos na resolução da ocorrência.

Enviar mensagens para todos os envolvidos na ocorrência conforme fluxo de comunicação nos grupos de WhatsApp já existentes.

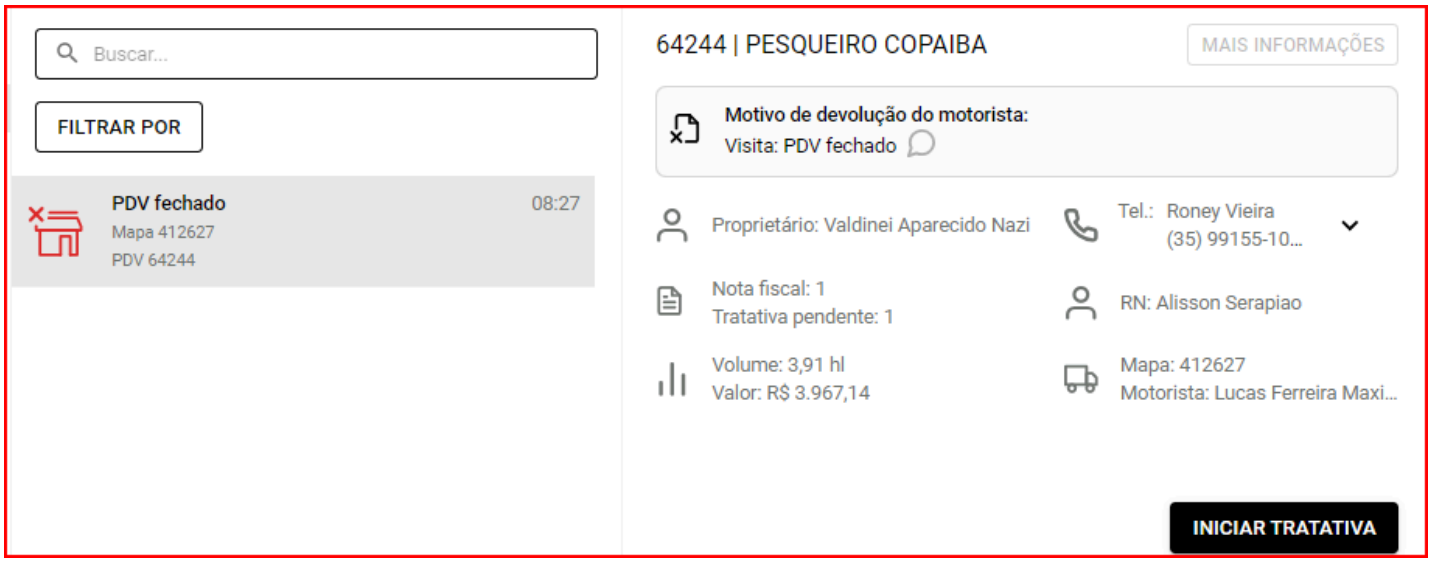


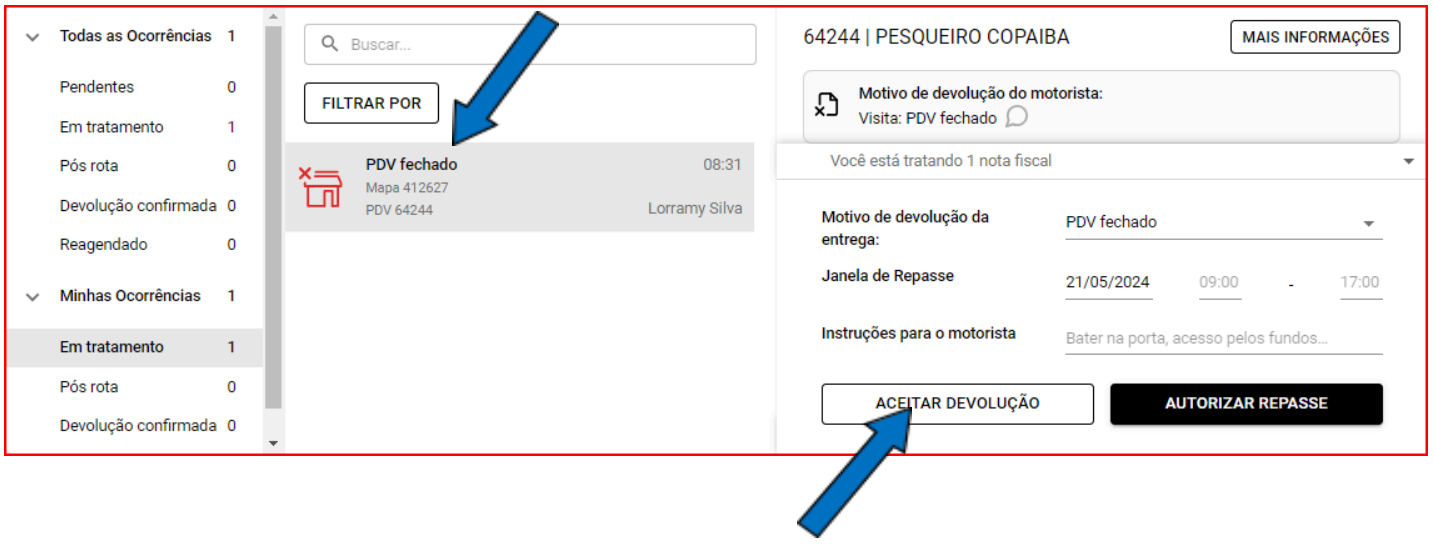
F) Tratar o Apontamento da Ocorrência no Bees Deliver.

Tratar via Bees Deliver a Ocorrência depois de feito todo o fluxo de comunicação e os responsáveis já terem decidido o que será feito.

G) Tratamento da Ocorrência.

Se a Devolução for revertido, motorista deverá realizar a entrega se caso a Devolução for aceita pelo CME, motorista deverá seguir sua rota.




Todas as Ocorrências 1
Pendentes 0
Em tratamento 1
Pós rota 0
Devolução confirmada 0
Reagendado 0
Minhas Ocorrências 1
Em tratamento 1
Pós rota 0
Devolução confirmada 0
Buscar...
FILTRAR POR
PDV fechado
08:31
Mapa 412627
PDV 64244
Lorramy Silva
64244 | PESQUEIRO COPAIBA
MAIS INFORMAÇÕES
Motivo de devolução do motorista:
Visita: PDV fechado
Você está tratando 1 nota fiscal
Motivo de devolução da entrega:
PDV fechado
Janela de Repasse
21/05/2024
09:00
17:00
Instruções para o motorista
Bater na porta, acesso pelos fundos...
ACEITAR DEVOLUÇÃO
AUTORIZAR REPASSE

1. ELABORADORES

Lorramy Silva - COD
Gabriela Costa – Sup. De Rota
Felipe Lombardi – Analista de Rota
Frank Yuri / Cauã Ícaro - CME

2. APROVADOR

Fabrício Vitti - GOD

3. RESPONSÁVEL

Fabrício Vitti - GOD

4. HISTÓRICO

Nº Revisão	Nome Responsável	Nome Aprovador (es)	Descrição da Alteração	Data
1	Lorramy Silva	Fabricio Vitti Raposo	Criação	12/12/2017
2	Lorramy Silva	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	02/05/2018
3	Camila Suyane	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	20/02/2019
4	Camila Suyane	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	24/07/2020
5	Camila Suyane	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	15/07/2021
6	Lorramy Silva	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	13/01/2022
7	Lorramy Silva	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	17/01/2023
8	Lorramy Silva	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	08/01/2024
9	Dione Majela Ribeiro	Fabricio Vitti Raposo	Revisão	07/01/2025
10	Dione Majela Ribeiro	Fabricio Vitti Raposo	Revisão (Após implementação do ASSINA-E)	04/06/2025