

PO DIST 03

Qualidade na Entrega

ambev BRASMARKET	PILAR GESTÃO	PO DIST 03
Título: Qualidade na Entrega		Data de Criação: 28/03/2025
		Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos	Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

1. OBJETIVO

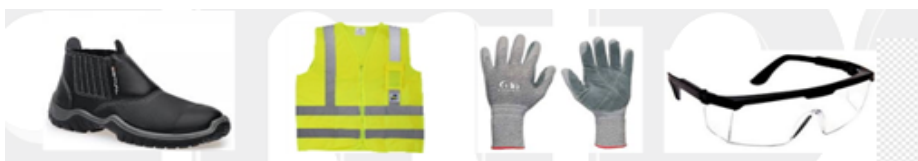
Padronizar a gestão da entrega rota, assegurando nível de serviço e melhor produtividade e atendimento ao cliente, atendendo as normas de segurança e requisitos legais.

2. ÁREA DE APLICAÇÃO

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

3. SEGURANÇA

Garantir a utilização dos EPI's obrigatórios em rota (Óculos, luva, uniforme refletivo/colete e bota).



 BRASMARKET	PILAR GESTÃO	PO DIST 03
Título: Qualidade na Entrega	Data de Criação: 28/03/2025	Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos	Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

4. RESPONSABILIDADES



Matriz RACI

Pilar ENTREGA

Fundamentos QUALIDADE NA ENTREGA

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	SD	AR	Motorista	Ajudante	CME	Responsável
Realizar check de qualidade da carga	C	A	I	R	I	Ajudante
Conduzir veículo até o PDV evitando lombadas, buracos e freadas bruscas que possam gerar avarias.	I	A	R	C	I	Motorista
Escolher local de parada onde haja espaço suficiente realizar a movimentação de produtos confortavelmente	I	C	R	A	I	Motorista
Apresentar NF ao cliente para conferir detalhes do produto	I	C	A	R	I	Ajudante
Informar ao CME e aguardar tratativa	I	I	R	I	I	Motorista
Colocar folha separadora ou chapatex no chão/plataforma para apoio do produto	I	I	R	A	C	Motorista
Separar a mercadoria	I	I	R	A	C	Motorista
Verificar se há alguma anomalia, apontar no bees, informar ao CME, aguardar tratativa e informar ao cliente.	I	A	R	C	I	Motorista
Carregar até o cliente conforme quantidade indicada para cada produto	I	C	A	R	I	Ajudante
Informar o PDV sobre produtos com avarias	I	I	R	C	A	Motorista
Segregar produto avariados na primeira baia do lado do ajudante	I	A	C	R	I	Ajudante
Selar produtos avariados	I	I	R	C	A	Motorista
Solicitar ao CME reposição do produto	I	I	R	C	A	Motorista
Digitar reposição	A	C	I	I	R	CME
Carregar o produto	I	A	C	R	I	Ajudante
Armazenar o produto no estoque do cliente	I	A	C	R	I	Ajudante
Não colocar os produtos em locais com mofo, ao lado de produtos químicos ou produtos de limpeza	I	A	C	R	I	Ajudante
Verificar se há refugo e realizar a substituição	I	A	C	R	I	Ajudante
Recolher vasilhames	I	A	C	R	I	Ajudante
Conferir com o cliente se tudo foi entregue correto.	I	A	C	R	I	Ajudante
Colher assinatura nos canhotos de NF e boletos	A	C	R	I	I	Motorista

R: Responsável pela Execução

A: Responsável pelo Gerenciamento

C: Consultado

I: Recebe a informação

ambev BRASMARKET		PILAR GESTÃO		PO DIST 03	
Título: Qualidade na Entrega				Data de Criação: 28/03/2025	
				Rev. 01	
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos			Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio		

5. DEFINIÇÕES

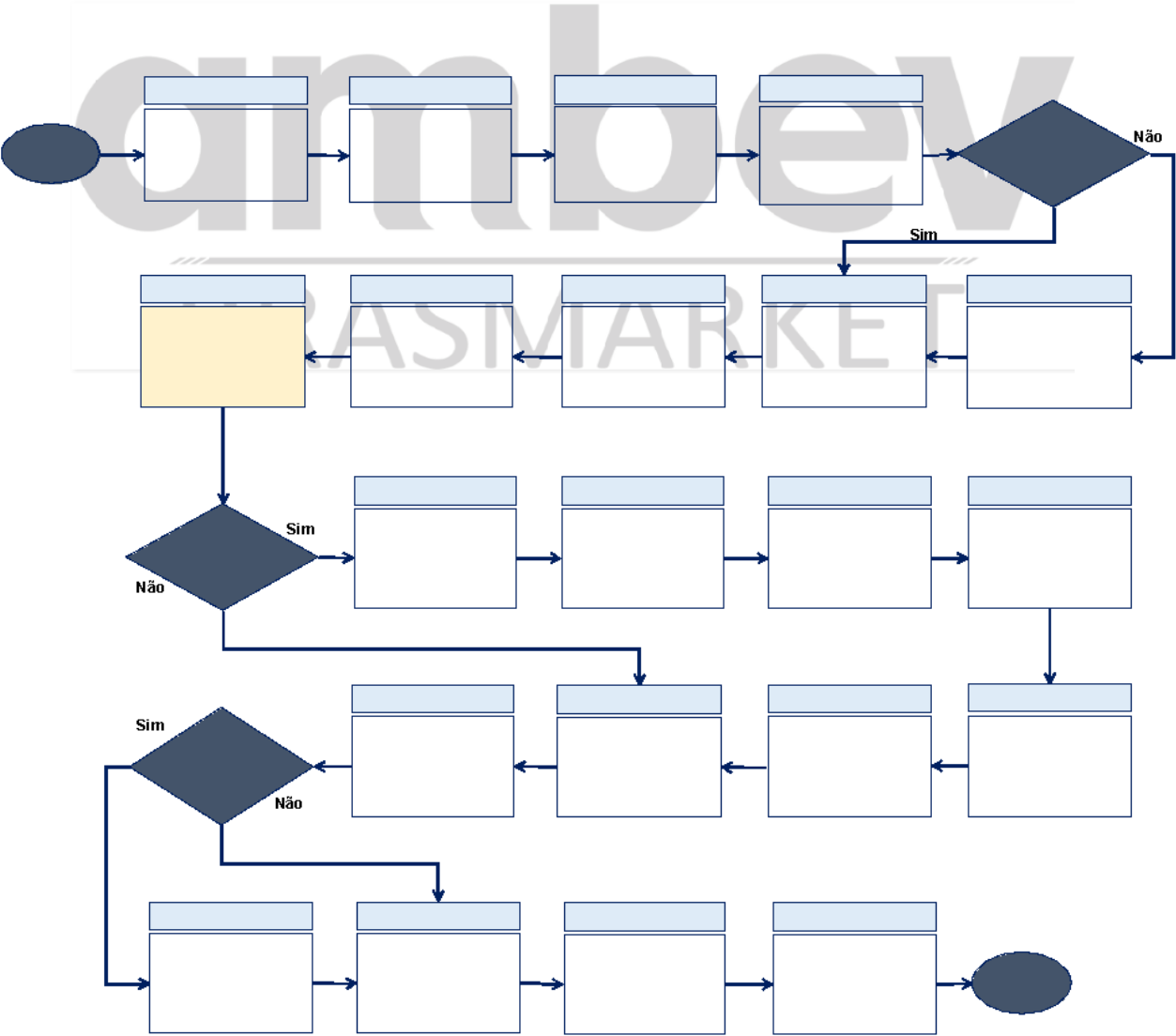
- PDV: Ponto de venda;
- EPI: Equipamento de proteção individual;
- NF: Nota fiscal;
- CME: Central de Monitoramento de Entrega;
- PDV: Ponto de Venda.



ambev BRASMARKET		PILAR GESTÃO	PO DIST 03
Título: Qualidade na Entrega			Data de Criação: 28/03/2025
			Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos		Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

5.1. FLUXO

Fluxograma Qualidade na entrega



ambev BRASMARKET Título: Qualidade na Entrega	PILAR GESTÃO	PO DIST 03 Data de Criação: 28/03/2025 Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos	Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

6. DESCRIÇÃO DO FLUXO

A TIVIDADE	Res ponsável	Descrição
Realizar check de qualidade da carga	Ajudante	Depois da Team Room se dirigir ao pátio e realizar o check através do aplicativo quick gestão.
Conduzir veículo até o PDV evitando lombadas, buracos e freadas bruscas que possam gerar avarias.	Motorista	Conduzir o veículo respeitando as leis de trânsito e se atentando aos eventos de telemetria.
Escolher local de parada onde haja espaço suficiente realizar a movimentação de produtos confortavelmente	Motorista	Escolher local onde possa descer a mercadoria tranquilamente não alterando o fluxo da via.
Apresentar NF ao cliente para conferir detalhes do produto	Ajudante	Comprimentar o cliente e apresentar NF para conferir, produto, quantidade e forma de pagamento.
Informar ao CME e aguardar tratativa	Motorista	Caso o cliente não queira receber o pedido o motorista deverá comunicar o setor do CME para realizar as devidas tratativas. CME (34)99317-0197 - Eduarda
Colocar folha separadora ou chapatex no chão/plataforma para apoio do produto	Motorista	Ao usar a plataforma como apoio, colocar folha separadora e um produto por vez, caso coloque a mercadoria no chão usar chapatex ou folha separadora.
Separar a mercadoria	Motorista	Abrir a baia retirar os produtos e colocar em cima do chapatex ou folha separadora.
Verificar se há alguma anomalia, apontar no bees, informar ao CME, aguardar tratativa e informar ao cliente.	Motorista	Caso o cliente encontre algo divergente na NF apontar a devolução no bees clicar em DEVOLVER/COLOCAR MOTIVO e aguardar a tratativa seguindo o ANS.
Carregar até o cliente conforme quantidade indicada para cada produto	Ajudante	Carregar o produto até o cliente caso entregue manual deverá carregar: Caixa 600ml – 01 caixa por vez; Caixa Litão – 01 caixa por vez; Caixa 300ml – 02 caixas por vez; Lata 350ml – 05 caixas por vez; Long Neck – 01 caixa por vez; Caixa 290ml – 01 caixa por vez e Fardo Pet 2L – 02 fardos por vez. Utilizar o carrinho de entrega ocupando 4 caixas inteiras.
Informar o PDV sobre produtos com avarias	Motorista	Ao identificar um produto avariado apresentar ao cliente mostrar o produto, quantidade e informar que será realizada a troca e será entregue no proximo pedido.
Segregar produto avariados na primeira baia do lado do ajudante	Ajudante	Separar produtos avariados na primeira baia do lado do ajudante, para que não tenha contato com os outros.
Selar produtos avariados	Motorista	Selar o produto com o selo da logística (AZUL) colocando nome, mapa e dia da entrega.
Solicitar ao CME reposição do produto	Motorista	Tirar foto do produto e enviar no grupo do WhatsApp de Reposições com código do cliente e quantidade.
Digitar reposição	CME	Fazer login no PROMAX entrar na rotina 03.18.03 colocar o mapa do produto, código do cliente, código do produto, quantidade e o motivo da solicitação (Falta, produto avariado ou inversão) carregar e salvar.
Carregar o produto	Ajudante	Não manusear o produto pela embalagem ou aberturas laterais
Armazenar o produto no estoque do cliente	Ajudante	Se direcionar ao estoque do cliente com cuidado evitando pisos com buracos e desnivelados, caso tenha redobrar atenção.
Não colocar os produtos em locais com mofo, ao lado de produtos químicos ou produtos de limpeza	Ajudante	Não colocar produtos em locais com mofo, ao lado de produtos químicos e limpeza, orientar o cliente a colocar alcoolicos longe de não alcoolicos e manter os produtos longe do alcanço do sol.
Verificar se há refugo e realizar a substituição	Ajudante	Verificar se existe refugo e fazer a substituição em caso de baldeio uma garrafa por mão.
Recolher vasilhames	Ajudante	Recolher os vasilhames e levar para o caminhão.
Conferir com o cliente se tudo foi entregue correto.	Ajudante	Conferir se tudo foi entregue conforme a NF.
Colher assinatura nos canhotos de NF e boletos	Motorista	Colher assinatura nos canhotos de NF e boletos comum documento de identificação.

 BRASMARKET	PILAR GESTÃO	PO DIST 03
Título: Qualidade na Entrega	Data de Criação: 28/03/2025	Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos	Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

7. MARKETPLACE

Manusear os produtos de maneira segura, com equipamentos de segurança corretos.
Manter produtos de Marketplace dentro das garrafeiras avulsas / caixas de hub;
Itens que não cabem na garrafa devem ser matidos no top do pallet;
Manter produtos de Marketplace sempre por cima dos demais.



8. RESPONSABILIDADES DEVOLUÇÃO POR DQI

DEFINIÇÕES

SD: Supervisor de distribuição;

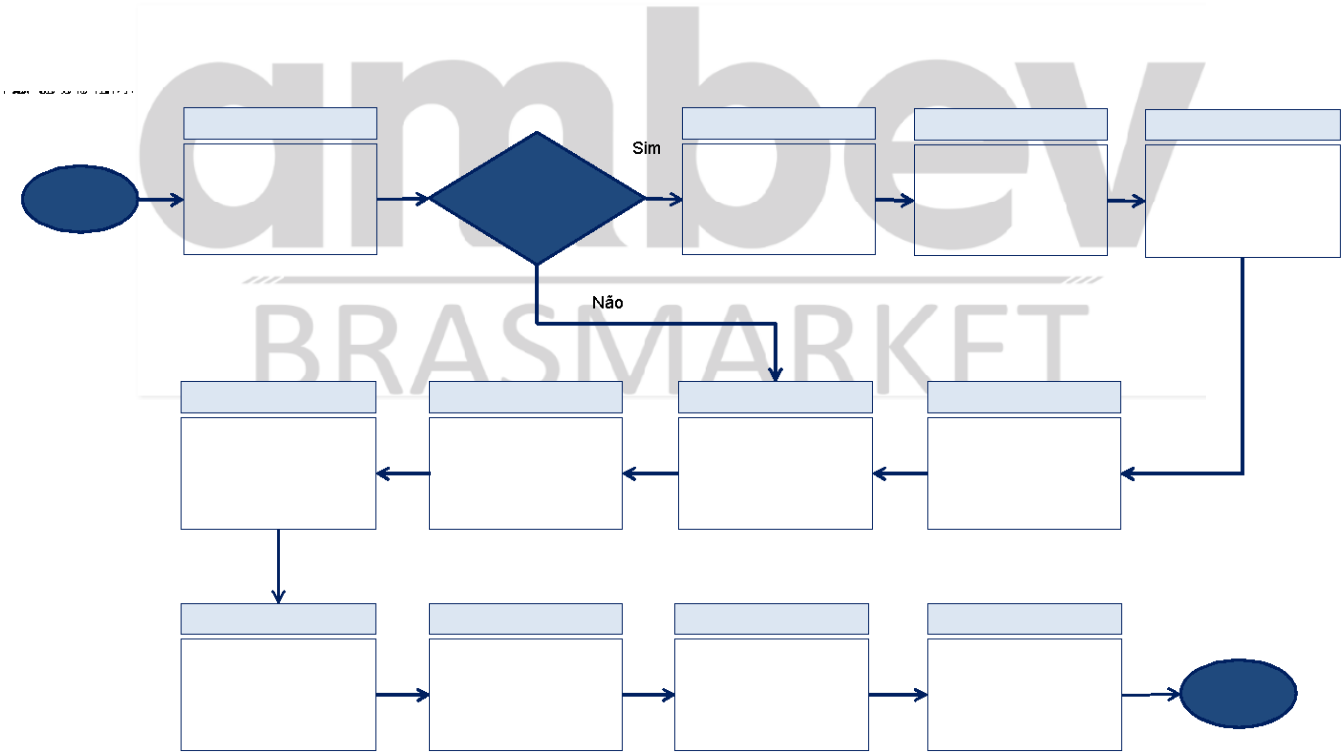
CME: Central de Monitoramento da Entrega;

PDV: Ponto de Venda;

ambev BRASMARKET Título: Qualidade na Entrega	PILAR GESTÃO	PO DIST 03 Data de Criação: 28/03/2025 Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos	Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

SA: Supervisor de Armazen

8.1.FLUXO



 BRASMARKET	PILAR GESTÃO	PO DIST 03
Título: Qualidade na Entrega	Data de Criação: 28/03/2025	Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos	Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

8.2 DESCRIÇÃO DO FLUXO



Matriz RACI

Pilar Gestão

Fundamentos Mapeamento DQI

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	Responsável	Descrição
Apresentar ao cliente o produto avariado/falta	Motorista	Mostrar o cliente produto avariado ou alguma falta de mercadoria para verificar se o cliente vai querer receber a mercadoria ou se vai ser devolução
Tirar foto e enviar ao CME código do PDV, produto e quantidade para digitar reposição	Motorista	utilizar o bees para tirar foto do produto avariado e colocar na descrição juntamente a foto quantidade de produto e código do cliente e enviar no grupo de reposição do whatsapp
Verificar nota fiscal do pdv	CME	Entrar na rotina 03.02.15 do Promax e inserir o código do PDV, verificar se o produto e a quantidade solicitada está coerente com a Nota Fiscal. Depois é necessário verificar o mapa para inserir essa informação na próxima rotina.
Digitar reposição	CME	Na rotina 03.18.03 do Promax, deve-se inserir o mapa que foi visto na rotina 03.02.15, o código do PDV, o código do produto, a quantidade solicitada. A montagem do palet será sempre ok e a justificava será produto avariado.
Aprovar reposição	Controle de estoque	entrar na 03.18.04 e verificar as solicitações de reposições onde pode ver produto e quantidade do mesmo e tendo opções de aprovação e reprovação .
Apontar devolução no bees com motivo 81 ou 55	Motorista	Aportar nobees delivery devolução por motivo 81 e 55 , motivos por qualidade do produto
Aceitar devolução	Cme	Confirma devolução no bees delivery e validar com equipe
Colher assinatura	Motorista	Colher a assinatura do cliente na nota fiscal e motorista assinar a tambem e colocar motivo na nota .
Segregar produto avariado na primeira baia lado do ajudante	AJUDANTE	Pegar os produtos com problema de qualidade e segregar na primeira baia do lado de ajudante .
Conferir se produtos com problema de qualidade voltaram segregados na baia de destino	CONFERENTE	Realizar conferencia dos produtos com problema de qualidade que estão segregados na primeira baia do lado do ajudante .
Segregar produtos no análise	ARMAZENISTA	Verificar os produtos na area de analise e realizar analise dos produtos com problemas de qualidade para ver se não tem produto que não tenha nenhum problema por qualidade .
Despejar líquido na bombona e lata/pet no bag/vidro	ARMAZENISTA	Realizar o despejo dos produtos que foram analisados e estão com problemas de qualidade , latas devem ser jogadas no bag de lataa , pet deve ser jogada no beg de pet e quando tiver alguma confirmadade com vidro . deve ser quebrado e jogado no tambor

ambev BRASMARKET		PILAR GESTÃO		PO DIST 03	
Título: Qualidade na Entrega				Data de Criação: 28/03/2025	
				Rev. 01	
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos			Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio		

9. DOCUMENTOS REFERENCIAIS

Não há.

10. REGISTROS

Nome do Registro	Responsável	Local de Armaz.	Forma de Proteção	Forma de Recuperação	Tempo de Retenção Ativo	Tempo de Retenção Inativo	Disposição
PO DIST 03	Supervisor de Distribuição	Sevidor	Backup	Backup	Indeterminado	Indeterminado	Não descartar

11. HISTÓRICO DE REVISÕES

Nº Revisão	Nome Responsável	Nome Aprovador (es)	Descrição da Alteração	Data
0.0	Fernando Santos	Túlio Alves	Criação	07/05/2024
1.0	Fernando Santos	Túlio Alves	Revisão	28/03/2025

ambev BRASMARKET	PILAR GESTÃO	PO DIST 03
Título: Qualidade na Entrega		Data de Criação: 28/03/2025
		Rev. 01
Revisão: Supervisor de Distribuição Fernando Santos	Aprovação: Gerente de Operação e Distribuição Marco Túlio	

