	Investigação Furos de Estoque	03/10/2024	V.01
		OPE_LOG_EST_02	

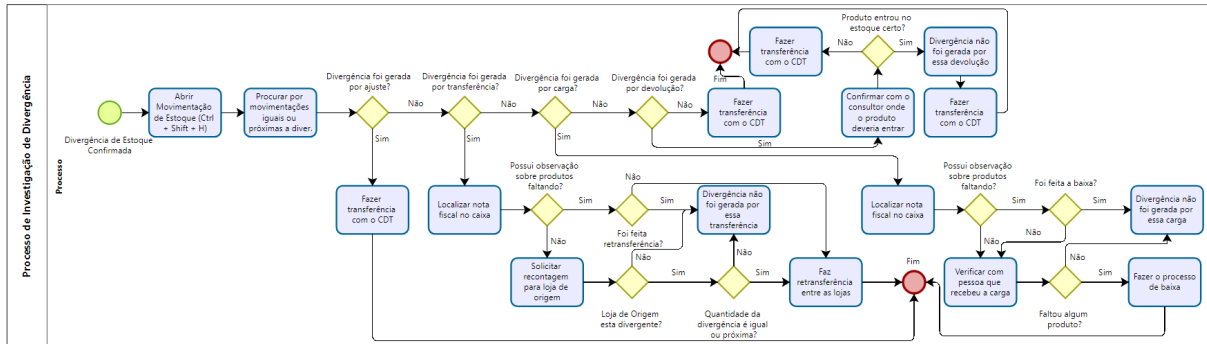


OPE_LOG_EST_02

Procedimento sobre

Investigação de Furos de Estoque

ELABORADO POR	APROVADO POR	VERSÃO
MATHEUS GETNERSKI	MATHEUS GETNERSKI	00



Avviso:

A execução correta de cada etapa deste processo é de total responsabilidade de quem o realiza. Caso qualquer etapa seja pulada, burlada ou ignorada, será considerada um desvio de processo. O cumprimento dessas etapas é essencial para o bom funcionamento do processo. A falha em seguir pode resultar em envio/recebimento incorreto de produtos, furos de estoque, custos adicionais para auditoria e ruptura de produtos, levando à insatisfação dos clientes e perda de vendas.

Objetivo


Este processo visa identificar divergências de estoque entre o sistema e o inventário físico, seja por falta ou sobra de itens, garantindo precisão no controle de estoque e minimizando perdas.

Identificação da Divergência

- **Falta:** Quando o sistema mostra uma quantidade maior do que o físico.
- **Sobra:** Quando o físico apresenta uma quantidade maior do que o sistema.

Classificação da Divergência

A divergência pode ser classificada em dois tipos principais:

	Investigação Furos de Estoque	03/10/2024	V.01
		OPE_LOG_EST_02	

a. Divergência de Falta (Sistema maior que o físico)

- **Entradas Erradas:** Entrada de um produto no sistema que diverge da entrada física dele.
- **Falta de Saída:** Saída física do produto sem corresponder no sistema.

b. Divergência de Sobra (Físico maior que o sistema)


- **Saídas Erradas:** Saída de um produto no sistema que diverge da saída física dele.
- **Falta de Entradas:** Entrada física do produto sem corresponder no sistema.

Investigação de Divergência			
Divergência de Falta (sistema maior que físico)		Divergência de Sobra (físico maior que sistema)	
Entradas Erradas (Movimentação divergentes físico e sistema)	Falta de Saída (Movimentação no físico sem movimentar sistema) - Falar com a pessoa responsável por cada processo para verificar se faltou executar o processo no sistema	Saídas Erradas	Falta de Entradas (Movimentação no físico sem movimentar sistema) - Falar com a pessoa responsável por cada processo para verificar se faltou executar o processo no sistema
Entrada de Transferência - Pedir contagem da outra loja, Ligar para logística, Olhar as notas de transferência	Saída de Transferência - Expedição	Saída de Transferência - Pedir contagem da outra loja, Ligar para logística, Olhar as notas de transf.	Entrada de Transferência - Exp
Carga - Verificar nota física ou scan no caixa, Falar com pessoa que recebeu, Falar com compras	Vendas (Padrão e Futura) - Consultor	Vendas (Padrão e Futura) - Falar com Vendedor, Olhar canhoto assinado, Olhar controle de Expedição	Carga - Exp e Compras
Ajuste de Entrada - Olhar observação do ajuste, Falar com a pessoa que fez o ajuste e a contagem	Devolução de Compra - Compras	Devolução de Compra - Olhar a nota de devolução, Falar com compras, Verificar se foi separado	Ajuste de Entrada - Auditoria
Perso - Olhar os persos, Verificar quem fez a planilha de cadastro e que fez a baixa	Uso e Consumo - Apoio	Uso e Consumo - Verificar pessoa que fez a baixa, Olhar a planilha de baixa, Olhar produtos baixados	Perso - Apoio e Auditoria
Devolução de Vendas (Padrão e Futura) - Falar com vendedor, Olhar nota de devolução, Verificar se não entrou em outra loja	Baixa de Avaria - Apoio	Baixa de Avaria - Verificar pessoa que fez a baixa, Olhar o produto avariado	Devolução de Vendas (Padrão e Futura) - Apoio
Bonificação de Fornecedor - Olhar a nota de bonificação, Falar com compras, Verificar se foi recebido	Cadastro de Perso - Apoio e Auditoria	Cadastro de Perso - Olhar os persos, Verificar quem fez a planilha de cadastro e que fez a baixa	Bonificação de Fornecedor - Compras
	Baixa de Falta de Carga - Apoio	Baixa de Falta de Carga - Verificar quem fez a baixa, Verificar a nota da carga, Verificar com o compras	
	Ajuste de Saída - Auditoria	Ajuste de Saída - Olhar observação do ajuste, Falar com a pessoa que fez o ajuste e a contagem	
	Bonificação - Consultor	Bonificação - Falar com vendedor, Olhar canhoto assinado, Olhar controle de Expedição	

Investigação de Divergência de Falta

a. Entradas Erradas (Movimentação divergente físico e sistema):

1. **Entrada de Transferência** - Pedir contagem da outra loja, Ligar para logística, Olhar as notas de transferência
2. **Carga** - Verificar nota física ou scan no caixa, Falar com pessoa que recebeu, Falar com compras
3. **Ajuste de Entrada** - Olhar observação do ajuste, Falar com a pessoa que fez o ajuste e a contagem
4. **Perso** - Olhar os persos, verificar quem fez a planilha de cadastro e que fez a baixa

	Investigação Furos de Estoque	03/10/2024	V.01
		OPE_LOG_EST_02	

5. **Devolução de Vendas (Padrão e Futura)** - Falar com vendedor, olhar nota de devolução, verificar se não entrou em outra loja.
6. **Bonificação de Fornecedor** - Olhar a nota de bonificação, Falar com compras, Verificar se foi recebido

b. Falta de Saída (Movimentação física sem registro no sistema):

1. **Transferências:** Conferir com a expedição e logística.
2. **Vendas (Padrão e Futuras) e Bonificação:** Conferir com consultor.
3. **Devolução de Compra:** Conferir com compras.
4. **Uso e Consumo, Avaria, Perso e Falta de Carga:** Conferir com apoio comercial.
5. **Ajuste de Saída:** Conferir com setor de auditoria.

Investigação de Divergência de Sobra

a. Saídas Erradas:

1. **Saída de Transferência** - Pedir contagem da outra loja, Ligar para logístitca, Olhar as notas de transferência
2. **Vendas (Padrão e Futura)** - Falar com Vendedor, Olhar canhoto assinado, Olhar controle de Expedição
3. **Devolução de Compra** - Olhar a nota de devolução, Falar com compras, Verificar se foi separado
4. **Uso e Consumo** - Verificar pessoa que fez a baixa, Olhar a planilha de baixa, Olhar os produtos uso e consumo
5. **Baixa de Avaria** - Verificar pessoa que fez a baixa, Olhar o produto avariado
6. **Cadastro de Perso** - Olhar os persos, Verificar quem fez a planilha de cadastro e que fez a baixa
7. **Baixa de Falta de Carga** - Verificar quem fez a baixa, Verificar a nota da carga, Verificar com o compras
8. **Ajuste de Saída** - Olhar observação do ajuste, Falar com a pessoa que fez o ajuste e a contagem
9. **Bonificação** - Falar com vendedor, Olhar canhoto assinado, Olhar controle de Expedição

	Investigação Furos de Estoque	03/10/2024	V.01
		OPE_LOG_EST_02	

b. Falta de Entradas:

1. **Transferências e Cargas:** Conferir com a expedição, logística e compras.
2. **Ajustes de Entrada:** Conferir com setor de auditoria.
3. **Persos e Devoluções:** Conferir com apoio comercial.
4. **Bonificação de Fornecedor:** Conferir com compras.

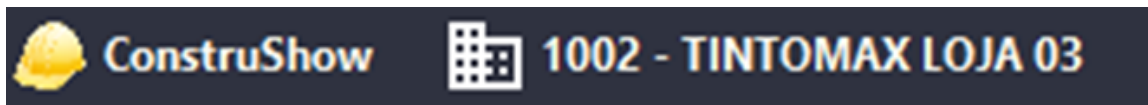
Exemplos de Investigação

1º Devolução no estabelecimento errado.

Nesta situação o furo é gerado quando é feito uma **devolução no estabelecimento diferente de onde o produto está fisicamente**, causando falta na filial devolvida, e sobra do produto na filial onde deveria ter sido devolvida.

Exemplo: O CDT coletou um produto a ser devolvido, e o vendedor realizou o processo de devolução "logado" na loja 02, diferente da correta que deveria ser o CDT.

A forma correta para não acontecer este erro, é se atentar a **sempre fazer a verificação para qual filial está sendo executada a devolução**. É importante que os Gestores, Apoio Comerciais, e as pessoas que autorizam com senha essas devoluções, **tenham como processo sempre verificar junto com o Vendedor se está "logado" na loja correta**.



2º Recebimento e envio de transferências.

Este tópico engloba todos os erros de recebimento e envio de transferências, tais como:

- Falta ou sobra de produtos nas transferências recebidas em loja;
- Envio de produtos diferentes do que está na nota fiscal;
- Receber produtos diferentes do que está na nota fiscal;
- Dar entrada em transferências antes do produto chegar na loja;
- Produtos retirados da área de transferência antes da conferência;

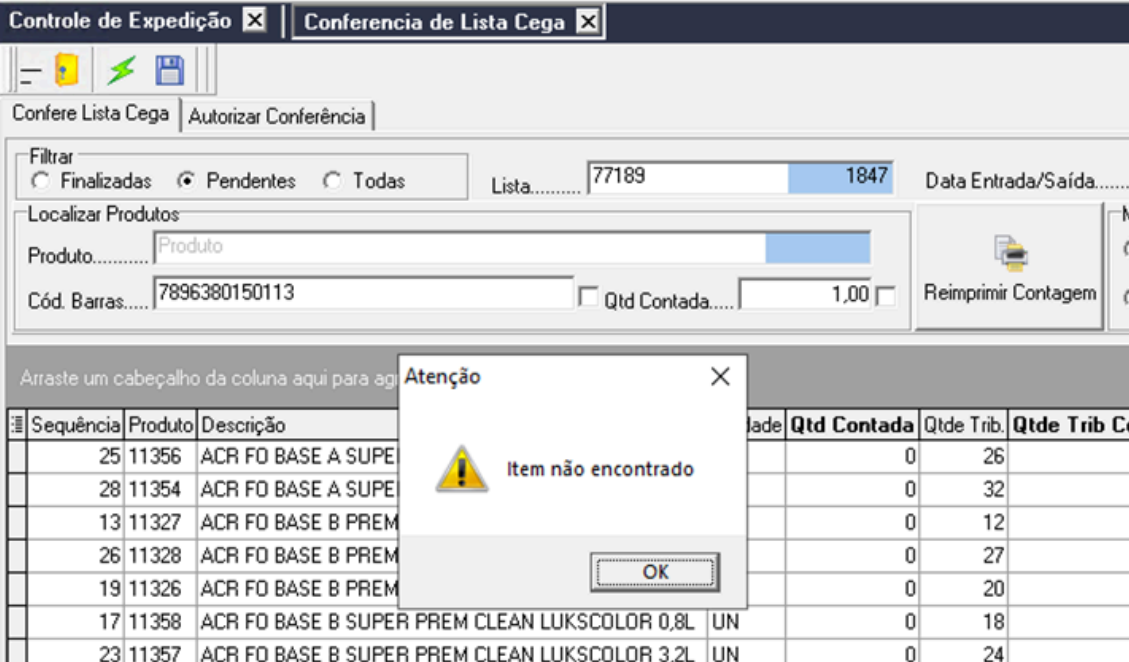
- Transferências “esquecidas” de dar entrada.

Exemplo 1: Foi recebido em loja uma transferência onde na nota tem **2 galões** de um produto, mas só veio **1 unidade** com o carro. Foi feito entrada nesta transferência, mas **não foi resolvido** essa falta de produto com a loja que mandou errado, resultando então em furo de **1 unidade**.

A forma correta para não acontecer estes erros é com o processo já estabelecido de “**bipagem**” dos produtos quando fizer as transferências e quando der entrada também. Fazendo utilização do **bipe para conferência**, os produtos que não forem da nota ou faltarem, serão destacados pelo sistema, desta forma se elimina a possibilidade de haver falha humana na conferência. Caso seja confirmado falta ou sobra de produtos na transferência, a loja deve então **entrar em contato com a filial que enviou a mesma para verificar a melhor forma de resolver a situação**.

Para não acontecer de retirarem produtos da área de transferência antes da entrada da nota, é importante estabelecer uma área específica para transferências, e informar a equipe para não retirar os materiais sem antes ter a confirmação da conferência e entrada no sistema.

Importante ter o hábito de revisar a aba “Gerar Lista Cega”, “Confere Lista Cega” e “Central de Transferências”, para verificar se não foi esquecida de dar entrada em alguma nota.



Confere Lista Cega | Autorizar Conferência

Filtrar
 Finalizadas Pendentes Todas
 Lista..... 77189 1847 Data Entrada/Saída.....

Localizar Produtos
 Produto..... Produto
 Cód. Barras..... 7896380150113 Qtde Contada..... 1,00 Reimprimir Contagem

Atenção

Item não encontrado

OK

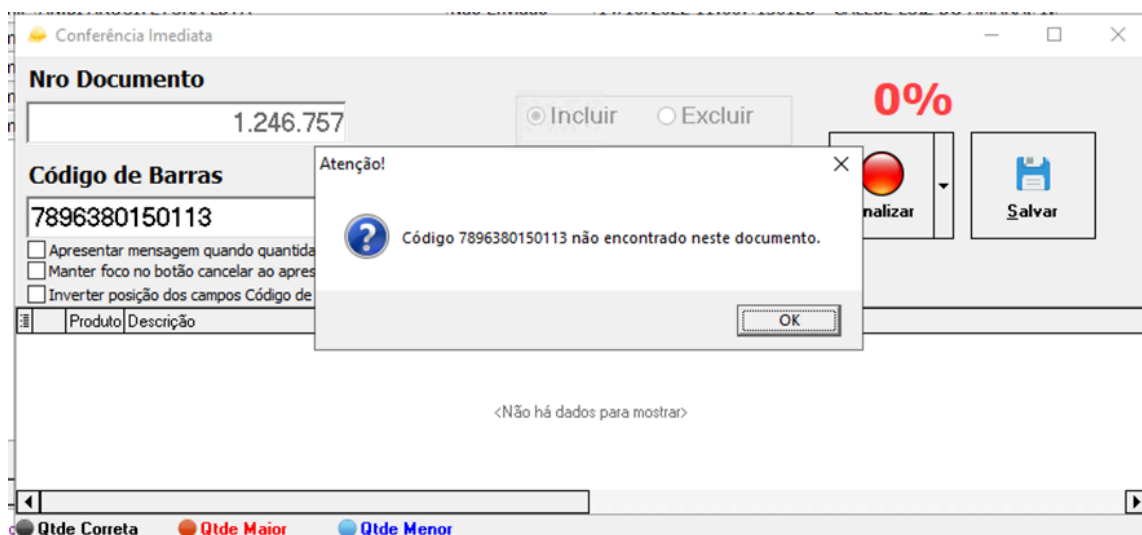
Sequência	Produto	Descrição	Qtde	Qtde Contada	Qtde Trib.	Qtde Trib Co
25	11356	ACR FO BASE A SUPE		0	26	
28	11354	ACR FO BASE A SUPE		0	32	
13	11327	ACR FO BASE B PREM		0	12	
26	11328	ACR FO BASE B PREM		0	27	
19	11326	ACR FO BASE B PREM		0	20	
17	11358	ACR FO BASE B SUPER PREM CLEAN LUKSCOLOR 0,8L UN	UN	0	18	
23	11357	ACR FO BASE B SUPER PREM CLEAN LUKSCOLOR 3,2L UN	UN	0	24	

	Investigação Furos de Estoque	03/10/2024	V.01
		OPE_LOG_EST_02	

3º Entrega de mercadoria para o cliente

Exemplo: Cliente efetua a compra de 1 **esmalte acetinado**, porém é entregue 1 **esmalte brilhante** no lugar, e por conta da falta de conferência (**bipagem**) acontece duas divergências: **furo de 1 esmalte brilhante**, e **sobra de 1 esmalte acetinado**, além disso ainda gera desconforto com o cliente por ser o produto errado.

A forma correta para não acontecer esta situação é realizando o **processo de bipagem** na entrega de **todos os produtos**. Uma observação importante é: Em uma eventual situação em que o bipe não está fazendo a leitura, deve-se primeiro digitar o **código de barras** manualmente, e com produtos como lixas, papelão, lona, (**produtos sem código de barras**), deve ser feito a **conferência por duas pessoas** (para assegurar a entrega correta do material para o cliente).



Identificação e resolução de divergências de estoque

Caso a loja encontre um furo de estoque, esta tem os meios e recursos necessários para uma primeira identificação e possível resolução da divergência, através dos seguintes passos:

1º Procurar em todos os lugares possíveis.

Principalmente em lojas maiores, há possibilidade de um mesmo produto estar alocado em partes diferentes do estoque. É de extrema importância realizar um pente fino em todos os lugares possíveis para contar o produto, isso inclui, toda frente de loja, vitrine, área de retirada e transferência e produtos que estejam misturados uns com os outros.

2º CTRL + SHIFT + H

O CTRL + SHIFT + H é uma ferramenta do sistema que mostra todas as movimentações de um produto, podendo ser utilizada para identificar as causas de furos e resolve-las.


Abaixo seguiremos um passo a passo de uma situação onde **2 SELADORES** estão furando:

1º Passo: Preencher com o código do produto, tipo de saldo 1, e realizar a busca desde a data em que o estoque foi ajustado pela última vez. (Exemplo abaixo)

2º Passo: Após buscar as movimentações, deve-se procurar por **ENTRADAS** em que a quantidade é a mesma, ou próxima a quantidade furada. (Exemplo abaixo de uma entrada de devolução com 2 unidades – a mesma quantidade do furo)

Oper	Operação	Data	Estab	Nro NF	Pessoa	Estoque	Entradas	Saídas	Total (Acu)	Vendedor
VD	418 - VENDA CUPOM FISCAL (Boleto)	19/08/2022	1001	PV-00070795	127269 - JULIANO GERVES VALANDRO	FISICO	0	1	10,00	118414 - MARCIANA AP
TE	140 - TRANSFERENCIA ENTRADA ENTRE ESTABE	22/08/2022	1001	1-20000651	12660 - TINTOMAX COMERCIO DE TINTAS LTDA - LOJA 04	FISICO	1	0	11,00	130053 - EVERTON DA
VD	201 - VENDA DE MERCADORIA	22/08/2022	1001	1-01242717	81787 - CRISTIAN ALVES	FISICO	0	1	10,00	130128 - CALEBE LUIZ
VD	418 - VENDA CUPOM FISCAL (Boleto)	23/08/2022	1001	PV-00071131	1015004 - JOSE ALDORI	FISICO	0	1	9,00	118414 - MARCIANA AP
VD	418 - VENDA CUPOM FISCAL (Boleto)	31/08/2022	1001	PV-00072288	219080 - JULIAN FRIEDRICH	FISICO	0	1	8,00	130128 - CALEBE LUIZ
VD	418 - VENDA CUPOM FISCAL (Boleto)	01/09/2022	1001	PV-00072385	81787 - CRISTIAN ALVES	FISICO	0	1	7,00	118414 - MARCIANA AP
VD	418 - VENDA CUPOM FISCAL (Boleto)	05/09/2022	1001	PV-00073027	713172 - JANAINA TAVARES VEIRA	FISICO	0	1	6,00	118414 - MARCIANA AP
VD	418 - VENDA CUPOM FISCAL (Boleto)	08/09/2022	1001	PV-00073240	110590 - JAIR LUIS DA COSTA	FISICO	0	1	5,00	14148 - MARCIO ROSEL
DV	106 - DEVOLUÇÃO DE VENDA DE MERCADORIA	14/09/2022	1001	1-01244465	1015385 - MARGARETH ZATTAR DE OLIVEIRA MORAES	FISICO	2	0	7,00	130128 - CALEBE LUIZ
VD	200 - VENDA CUPOM FISCAL	15/09/2022	1001	PV-00074141	129400 - CONSUMIDOR LOJA 02	FISICO	0	1	6,00	130128 - CALEBE LUIZ
TE	140 - TRANSFERENCIA ENTRADA ENTRE ESTABE	19/09/2022	1001	1-01230843	3 - TINTOMAX COMERCIO DE TINTAS LTDA	FISICO	5	0	11,00	
VD	201 - VENDA DE MERCADORIA	21/09/2022	1001	1-01244966	220294 - ANDRE FREDERICO	FISICO	0	2	9,00	129306 - MARCIA MARI
VD	418 - VENDA CUPOM FISCAL (Boleto)	22/09/2022	1001	PV-00075061	51876 - ADEMIR DA ROSA	FISICO	0	2	7,00	118414 - MARCIANA AP
VD	201 - VENDA DE MERCADORIA	23/09/2022	1001	1-01245207	333301 - DIRCEU BUSARELLO	FISICO	0	1	6,00	18632 - OZELIA MORAES
VD	201 - VENDA DE MERCADORIA	26/09/2022	1001	1-01245384	71995 - NELSON LUDGERO CABRAL	FISICO	0	2	4,00	129306 - MARCIA MARI
VD	201 - VENDA DE MERCADORIA	27/09/2022	1001	1-01245956	1016157 - BRUNA BEATRIZ LEITE BUDAL	FISICO	0	1	3,00	130128 - CALEBE LUIZ

3º Passo: Após localizar as movimentações com quantidades parecidas ao furo, deve-se verificar se ela é uma **Devolução, Transferência** ou **Compra**.

	Investigação Furos de Estoque	03/10/2024	V.01
		OPE_LOG_EST_02	

TE	140 - TRANSFERENCIA ENTRADA ENTRE ESTABELECIMENTOS
CP	100 - COMPRA PARA COMERCIALIZAÇÃO
DV	106 - DEVOLUÇÃO DE VENDA DE MERCADORIA

Devoluções: Caso esta entrada seja de uma **devolução**, o próximo passo para resolver é entrar em contato com o vendedor que fez a devolução para verificar se o processo foi executado “logado” na loja correta.

Se confirmado pelo vendedor que essa devolução foi feita “logado” na loja errada, a loja deve então, entrar em contato com a filial em que o produto **deveria ter sido devolvido originalmente**, e solicitar contagem do produto para confirmar se está sobrando; feito a confirmação novamente, o multiplicador pode realizar uma transferência entre as lojas para acertar os estoques deste produto.

DV	106 - DEVOLUÇÃO DE VENDA DE MERCADORIA
----	--

Transferências: Caso esta entrada seja de uma **transferência**, o próximo passo para resolver é localizar a nota fiscal arquivada no caixa, e verificar se ela está grifada ou com alguma observação no rodapé sobre produtos faltando; caso tenha essa observação, verificar se o produto foi transferido de volta; caso não tenha sido transferido de volta, entrar em contato com a filial que emitiu a transferência para fazerem contagem do produto, e multiplicador realizar uma transferência entre as lojas para acertar os estoques deste produto se necessário.

Caso nenhuma das resoluções acima seja possível, multiplicador **fará** transferência para o CDT na quantidade da divergência (em caso de falta) ou transferência do CDT para a loja (em caso de sobra) conforme [Processo](#). Importantíssimo, ESSA TRANSFERÊNCIA É APENAS PELO SISTEMA (sem movimentação física de produtos), deve-se **colocar** na observação da nota que a transferência é apenas para ajuste de estoque, juntamente com o motivo do furo. A transferência deve-se **faturar e dar** entrada na mesma hora no CDT ou na loja.

Controle e Histórico de Versões

Data	Versão	Detalhes	Responsável
01/09/2024	01	Criação	Auditoria

	Investigação Furos de Estoque	03/10/2024	V.01
		OPE_LOG_EST_02	

FIM DO PROCESSO.
