



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO  
UNIDADE ACADÊMICA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  
CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**FELIPE JESSÉ MOTA DE ARAÚJO**

**PADRONIZAÇÃO DA ROTINA DE TRABALHO NOS PROCESSOS DO  
SETOR DE VENDAS DE UMA REDE DE FARMÁCIAS**

**SUMÉ - PB  
2019**

**FELIPE JESSÉ MOTA DE ARAÚJO**

**PADRONIZAÇÃO DA ROTINA DE TRABALHO NOS PROCESSOS DO  
SETOR DE VENDAS DE UMA REDE DE FARMÁCIAS**

**Monografia apresentada ao Curso Superior de Engenharia de Produção do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.**

**Orientadora: Professora Dr<sup>a</sup> Cecir Barbosa de Almeida Farias.**

**SUMÉ - PB  
2019**

A659p Araújo, Felipe Jessé Mota de.  
Padronização da rotina de trabalho nos processos do setor de vendas de uma rede de farmácias. / Felipe Jessé Mota de Araújo. - Sumé - PB: [s.n], 2019.

163 f.

Orientadora: Professora Dr<sup>a</sup> Cecir Barbosa de Almeida Farias.

Monografia - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso de Engenharia de Produção.

1. Padronização de rotina. 2. Rotina diária. 3. Usabilidade de sistema. 4. Gestão do conhecimento. 5. Procedimento operacional padrão – POP. 6. Processo de padronização. 7. Sistemas de informação empresariais. I. Farias, Cecir Barbosa de Almeida. II. Título.

CDU: 658.5(043.1)

# FELIPE JESSÉ MOTA DE ARAÚJO

## PADRONIZAÇÃO DA ROTINA DE TRABALHO NOS PROCESSOS DO SETOR DE VENDAS DE UMA REDE DE FARMÁCIAS.

Monografia apresentada ao Curso Superior de Engenharia de Produção do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

### BANCA EXAMINADORA:

Cecir Barbosa de Almeida Farias  
Professora Dra. Cecir Barbosa de Almeida Farias.  
Orientador – UAEP/CDSA/UFCG

Maria Creuza Borges de Araújo  
Professora Dra. Maria Creuza Borges de Araújo.  
Examinador I – UAEP/CDSA/UFCG

Rômulo A. V. Silva  
Professor Dr. Rômulo Augusto Ventura Silva.  
Examinador II – UATEC/CDSA/UFCG

Trabalho aprovado em: 09 de dezembro de 2019.

Às pessoas mais importantes na minha vida

e pelos quais sinto desmedido amor:

Maria Mota, minha mãe

Paulo (Porô), meu pai

Socorro Jorge, minha madrinha

E meu irmão Silas Gabriel.

## AGRADECIMENTOS

Acima de tudo a Deus, por proporcionar-me condições físicas e psicológicas para o desempenho de tudo aquilo que tive vontade de realizar. Incluso essa pesquisa que foi desafiadora de ser escrita, pois no período de realização estava com um dedo fraturado.

Agradeço imensamente a minha mãe, sempre compreensível e acolhedora, como também sempre rigorosa quanto aos meus estudos, em apoiar minhas decisões e planos para o futuro. Ao meu pai por ser meu exemplo de pessoa honesta e íntegra. Ao meu irmão por seu apoio incondicional. A minha querida madrinha, que nos criou como seus filhos. Vocês me deram força nos momentos mais difíceis da nossa família, e a minha vitória é também de vocês.

Guardarei as melhores lembranças das minhas amigas de turma. Jessika Selba, minha primeira amiga da universidade e que tenho um apreço enorme. Maria Luisa, calma e quieta, mas sempre disposta a fazer qualquer coisa por quem ela ama. Ingrid Braz, uma verdadeira irmã. Raissa Monteiro, amiga querida, mas tão indecisa. Conseguimos! Williane Oliveira, nunca a vi sem estar preocupada com algo, a personificação do amor ao próximo.

As amigadas que a universidade me proporcionou Beatriz Nóbrega, Tamires Amorim e Vanessa Oliveira, acredito que sem vocês no início da graduação eu não teria chegado a finalizá-la hoje. Meu muito obrigado, vocês foram e continuam sendo muito importantes para mim.

Queria agradecer especialmente as parceiras do apartamento 6, Ravelane Rocha e Tamires Bezerra, que comigo realizaram o estágio. Os dias de convivência, que começaram desde a nossa busca por estágio, bem como a procura de casa para morarmos e as refeições que fazíamos juntos. Essa será uma amizade que perdurará, pois sempre que eu me recordar desse trabalho terei o grande prazer de dizer que os desafios dessa última etapa na universidade nos foi compartilhada.

Ao Ewerton Galdino, supervisor do estágio, por ter me oferecido um trabalho rico em ensinamentos.

A todos meus colegas de trabalho na R-36 que em algum momento ou outro dedicaram tempo para me responder questões, me ajudar com o estudo e me ensinar o que fosse necessário. O ambiente de trabalho era muito agradável e foi um prazer trabalhar com todos.

E por último, mas não menos importante às minhas queridas primas Ana Letícia, Anny Caroline, Erika Larissa, Rita Angélica e Veridiana Xavier. E meus amigos Alessandra Cristina, Amanda Barros, Barbara Lopes, Bianca Letícia, Danyllo Farias, Emanuelle Carvalho, Franklynn Viana, Giovanna Andrade, Hugo Ézio, Maryanne Paulino e Samantha Mayara, acredito que sem vocês a caminhada teria sido mais difícil.

*“Não é sobre vencer, é sobre não desistir”*

*(Stefani Germanotta)*

## RESUMO

O presente trabalho foi desenvolvido em uma empresa de grande porte do setor farmacêutico, que vislumbrou neste uma oportunidade de interação entre a academia e o mercado na busca de soluções no que se refere a implantação da padronização de processos e a democratização do conhecimento na organização. Tendo como objetivo de obter, organizar e expor o conhecimento de alguns funcionários quanto a usabilidade do sistema utilizado pela empresa, para assim aumentar a eficiência na realização dos processos realizados neste. Com base em bibliografias e relatos do pessoal diretamente envolvido em cada um dos processos, foram criados assim Procedimentos Operacionais Padrão – POPs, onde nestes estão explicitados o passo a passo de cada processo e de quem é a responsabilidade por este. Com isso, foi possível a elaboração dos “Manuais de Instruções de Trabalho” e, por fim, possível proposta de utilização destes para aperfeiçoamento dos funcionários.

**Palavras chaves:** Padronização. Processos. Procedimentos.



## **ABSTRACT**

The present work was developed in a large company in the pharmaceutical market, which saw in this paper an opportunity for interaction between academia and the market in search of solutions regarding the implementation of process standardization and the democratization of knowledge in the organization. Aiming to obtain, organize and expose the knowledge of some employees about the usability of the system used by the company, thus increasing the efficiency in the accomplishment of the processes performed in this. Based on bibliographies and reports of the personnel directly involved in each of the processes, the Standard Operating Procedures - SOPs were created, where the step by step of each process and who is responsible for it are explained. With this, it was possible to elaborate the “Work Instruction Manuals” and, finally, a possible proposal to use them to improve the employees.

**Keywords:** Standardization. Processes. Procedures.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Modelo de transformação .....	19
<b>Figura 2</b> – Caracterização da Pesquisa.....	24
<b>Figura 3</b> – Etapas da metodologia do trabalho .....	26
<b>Figura 4</b> – Organograma do setor .....	29
<b>Figura 5</b> – A interligação dos sistemas do setor de vendas .....	32

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – POPs de responsabilidade do Balconista.....	36
<b>Quadro 2</b> – POPs de responsabilidade do Farmacêutico .....	38
<b>Quadro 3</b> – POPs de responsabilidade do Fiscal de Loja .....	40
<b>Quadro 4</b> – POPs de responsabilidade do Gerente.....	40
<b>Quadro 5</b> – POPs de responsabilidade do Operador de Caixa .....	42

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

**ABNT** – Associação Brasileira de Normas Técnicas

**Anvisa** – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**CD** – Centro de Distribuição

**CPF** – Cadastro de Pessoa Física

**CRF-PB** – Conselho Regional de Farmácia da Paraíba

**CRM** – Conselho Regional de Medicina

**DANFE** – Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica

**EBSERH** – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

**ICTQ** – Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade

**ISO** – *International Organization for Standardization*

**IT** – Instrução de Trabalho

**MSRM** – Medicamento Sujeito a Receita Médica

**NFCe** – Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica

**NOP** – Norma Operacional Padrão

**PdV** – Ponto de Venda

**PFPPB** – Programa Farmácia Popular do Brasil

**POP** – Procedimento Operacional Padrão

**SAMMED** – Sistema de Acompanhamento do Mercado de Medicamentos

**SI** – Sistema de Informação

**SNGPC** – Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.1 OBJETIVO GERAL .....	14
<b>1.1.1 Objetivos Específicos</b> .....	<b>14</b>
1.2 JUSTIFICATIVA.....	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1 SISTEMAS .....	16
<b>2.1.1 Sistemas de Informação</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1.2 Sistemas Empresariais</b> .....	<b>17</b>
2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO .....	18
2.3 PROCESSOS .....	18
2.4 PADRONIZAÇÃO .....	20
2.5 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP .....	22
<b>2.5.1 Vantagens para a empresa</b> .....	<b>23</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>24</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	24
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>28</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....	28
<b>4.1.1 Contexto Atual</b> .....	<b>28</b>
<b>4.1.2 Organograma</b> .....	<b>29</b>
<b>4.1.3 Responsabilidades dos cargos</b> .....	<b>30</b>
4.2 O SISTEMA .....	31
4.3 O PROCESSO DE PADRONIZAÇÃO .....	33
<b>4.3.1 A estrutura dos POPs</b> .....	<b>33</b>
<b>4.3.2 Coleta das informações e desenvolvimento dos POPs</b> .....	<b>34</b>
4.4 OS PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS.....	35
<b>4.4.1 Instruções de trabalho dos Balconistas</b> .....	<b>35</b>
<b>4.4.2 Instruções de trabalho do Farmacêutico</b> .....	<b>38</b>
<b>4.4.3 Instruções de trabalho do Fiscal de loja</b> .....	<b>39</b>
<b>4.4.4 Instruções de trabalho do Gerente</b> .....	<b>40</b>
<b>4.4.5 Instruções de trabalho do Operador de Caixa</b> .....	<b>42</b>
4.5 OS MANUAIS DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO .....	43
<b>4.5.1 A Estrutura</b> .....	<b>43</b>
<b>4.5.2 Organização</b> .....	<b>43</b>

4.6 PROPOSTA PARA USABILIDADE .....	44
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>46</b>
<b>APÊNDICE A – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO BALCONISTA</b>	<b>50</b>
<b>APÊNDICE B – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO FARMACÊUTICO</b> .....	<b>79</b>
<b>APÊNDICE C – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO FISCAL DE LOJA</b> .....	<b>101</b>
<b>APÊNDICE D – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO GERENTE ...</b>	<b>112</b>
<b>APÊNDICE E – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO OPERADOR DE</b> <b>CAIXA.....</b>	<b>150</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Bombo (1997) afirma que as empresas estão cada vez mais percebendo a necessidade de mudanças na maneira com que vem gerenciando seus negócios, de forma a se manterem no mercado. Esta situação tem levado empresas a passarem a pensar no que deve ser alterado, aperfeiçoado, eliminado, e conseqüentemente como, de forma que as leve a uma diferenciação no mercado.

“As atuais características do mercado mundial globalizado vêm acirrando cada vez mais a concorrência entre as empresas, fazendo com que essas busquem alternativas para se tornarem mais competitivas no mercado em que atuam” (BENTES, 2016, p. 11). O autor ainda afirma que neste cenário é que surge a demanda da padronização de operações, que tem sido considerada por diversos especialistas uma das abordagens para melhoria da performance dos funcionários de maior impacto e de alto grau de eficiência, despertando assim a atenção e o interesse dos executivos da grande maioria das empresas.

Para Meegen (2001) a atenção com a satisfação das necessidades dos clientes incorporou-se com elemento de primordial importância para as organizações que objetivem se destacar dentro de um contexto extremamente competitivo. Portanto, no mercado de hoje treinar os colaboradores para aperfeiçoar suas rotinas diárias está se tornando requisito fundamental.

Em meio às incertezas econômicas enfrentadas por outros setores, o mercado de varejo farmacêutico está mantendo a crescente dos bons resultados. Conforme o Anuário Estatístico do Mercado Farmacêutico 2017, apresentado pela Anvisa, através de dados do SAMMED, o mercado farmacêutico brasileiro, em 2017, movimentou aproximadamente 69,5 bilhões de reais, o que representou um crescimento (em valores nominais) de 9,4% ao compararmos com o ano anterior.

A Paraíba segue a mesma tendência nacional com a expansão do setor farmacêutico, conforme notícia publicada pelo CRF/PB, a partir de dados de pesquisa do ICTQ, em 2017 houve um aumento de 4.4% entre farmácias e drogarias na Paraíba, resultando em um total de 1611 estabelecimentos.

Para a construção deste trabalho foram levantados dados através de fontes múltiplas como artigos, monografias, teses de mestrado. Observa-se nestas que a padronização tem sido aplicada em empresas no mundo todo, apresentando de uma forma geral resultados bastante satisfatórios, deixando as empresas e seus executivos muito orgulhosos de seus feitos. Porém, também é fato que inúmeras outras empresas tentaram e tiveram grandes fracassos, gerando enorme frustração.

Em algumas empresas onde os processos rotineiros de trabalho não estão padronizados, o jeito de executá-los somente está claro para quem os faz, ou seja, está guardado na memória das pessoas. Então, quando várias pessoas executam o mesmo trabalho, normalmente cada profissional o faz de uma forma diferente.

Tal estudo é oportuno, pois avalia um cenário que implica alta competitividade empresarial, o aperfeiçoamento dos funcionários sobre como realizar as rotinas do dia a dia com mais eficiência. Seguindo o “Manual de Instruções de Trabalho”, busca-se contribuir com a organização e a padronização dos procedimentos internos com o objetivo de tornar mais eficiente a utilização do sistema pelos seus executores.

O sistema itec Brazil é utilizado pela empresa há 1 ano, e, visto que o sistema possui diversos atalhos e que o conhecimento da utilização destes pertence somente a alguns funcionários, o atual trabalho teve como finalidade a elaboração de manuais de instruções voltados as atividades realizadas na empresa por estes funcionários, para a melhoria e padronização dos seus processos operacionais, diante disto, pode-se formular a seguinte pergunta referentes ao problema:

De que maneira poderia repassar tais funcionalidades do sistema aos demais funcionários?

Com a finalidade de solucionar o problema, foram definidos os seguintes objetivos:

## 1.1 OBJETIVO GERAL

Elaboração de “Manual de Instruções de Trabalho” para cada um dos cargos do setor de vendas de uma empresa do setor farmacêutico.

### 1.1.1 Objetivos Específicos

- a) Estudar e compreender o sistema de informação
- b) Determinar o método para padronização dos processos realizados no sistema
- c) Acompanhar a utilização do sistema junto aos usuários
- d) Descrever instruções de trabalho de fácil entendimento e que evite erros na utilização do sistema

Com o alcance desses objetivos pretende-se responder o problema da pesquisa, propondo manuais de instruções de trabalho para os cargos do setor, em que a empresa poderá usar como treinamento para o aperfeiçoamento dos seus diversos funcionários.



## 1.2 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho foi desenvolvido em uma empresa de grande porte do setor farmacêutico, que vislumbrou neste uma oportunidade de interação entre a academia e o mercado na busca de soluções no que se refere a implantação de padronização de processos e a democratização do conhecimento na empresa.

Como cada produto farmacêutico pode ter uma ou mais apresentações, que se diferenciam pelo tipo de embalagem, pela quantidade farmacotécnica ou pela sua forma farmacêutica, deve-se manter uma atenção minuciosa nos processos realizados nas farmácias, logo utilizar o sistema eficazmente, se torna imprescindível para que o funcionário não cometa erros que possam agravar a saúde do cliente.

Dessa forma, busca-se com a padronização dos processos das filiais da empresa uma equipe de funcionários mais eficiente na utilização do sistema, sendo tais filiais o elo principal no contato com os clientes, trazendo maior agilidade nas operações efetuadas pelos funcionários acarretam na crescente qualidade nos serviços prestados.

Nesse sentido, a pesquisa permitiu enxergar as carências da empresa e buscar alavancar o seu desenvolvimento. Do ponto de vista acadêmico, esta pesquisa irá contribuir para trabalhos futuros com outros métodos de Procedimentos Operacionais Padrão e a aplicação destes em outras empresas.

O trabalho está dividido em cinco partes. Onde, além dessa parte introdutória, a segunda parte é formada pelo referencial teórico, que embasa os assuntos chave para a obtenção dos resultados obtidos. Em seguida, é exposta a metodologia da pesquisa desenvolvida para alcançar os objetivos propostos. Na parte seguinte, são apresentados e analisados os resultados obtidos, e por fim, são feitas as considerações finais, incluindo nesta conclusões quanto aos objetivos e sugestões de estudos futuros, seguidas das referências.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta um levantamento bibliográfico da literatura, elaborado para o embasamento teórico da pesquisa.

### 2.1 SISTEMAS

“Na administração de sistemas, a definição de sistema pode ser usada para denominar tanto um sistema operacional, quanto a um *software* instalado junto a um computador. Geralmente também, muitos definem o sistema, como um conjunto de todos os computadores que cooperam em uma rede coletivamente” (BURGESS, 2006 *apud* SCHWARZER, 2014, p. 12).

#### 2.1.1 Sistemas de Informação

“Um sistema de informação (SI) é um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coleta (entrada), manipula (processo), armazena e dissemina dados (saída) e informações, e fornece uma reação corretiva (mecanismo de realimentação) para alcançar um objetivo” (STAIR; REYNOLDS, 2012, p. 3).

Já Rezende (2005) de forma sucinta, afirma que sistemas de informações são utilizados a fim de produzir ou gerar informações, que a partir de dados estruturados, servem para auxiliar a execução de ações e tomadas de decisões.

Para Stair e Reynolds (2012) desenvolver sistemas de informação para atender as necessidades da organização é altamente complexo e difícil. Porém existe a alternativa de terceirizar um sistema, onde os autores afirmam que “a terceirização permite que uma empresa enfoque no que ela faz melhor e delegue outras funções para empresas especializadas no desenvolvimento de sistemas. Terceirização, no entanto, não é a melhor alternativa para todas as empresas.”

Gordon (2011) define que os sistemas de informação podem ser caracterizados por sua abrangência de uso, onde os sistemas de informações individuais são direcionados a uma só pessoa na organização, mesmo que tais sistemas possam usar informações que outros na empresa colem ou criem e possam incrementar informações em sistemas com um escopo mais amplo, eles são dirigidos ao uso de uma pessoa no desempenho do seu trabalho.

Stair e Reynolds (2012) concluem que “um sistema de informação desempenha um papel fundamental no processo, seja fornecendo entrada, auxiliando na transformação do produto ou produzindo saídas”.

### **2.1.2 Sistemas Empresariais**

De acordo com Batista (2012) quando se faz uso de um sistema de informação para ajudar a controlar e maximizar a capacidade de resposta da organização, pode se dizer que ela tem um sistema empresarial.

Quanto a utilização de sistemas empresariais no âmbito de vendas:

Os funcionários que trabalham diretamente com os consumidores – seja em vendas, serviços ao consumidor ou marketing – demandam sistemas de processamento de transações de alta qualidade e suas informações relacionadas para fornecer um bom serviço ao consumidor. Tais trabalhadores podem usar um sistema empresarial para verificar o estado do estoque de itens pedidos, verificar a programação planejada de produção para informar o consumidor quando o item estará em estoque ou entrar com os dados para programar a entrega ao consumidor. (STAIR; REYNOLDS, 2012, p. 330).

Gordon (2011) reconhece que apesar de muitas empresas propiciarem treinamento a seus empregados, outras não o fazem, sabendo que garantir que os empregados tenham as habilidades apropriadas traz boas consequências tanto financeiras quanto de custo e tempo, em contrapartida, os empregados sem tais habilidades podem ter sua mobilidade e produtividade limitadas.

No cenário atual, de acordo com Silva, Kovaleski e Gaia (2013) o processo de modernização no sistema empresarial, atrelado à qualidade, produtividade e novas tecnologias dos produtos e processos, está exigindo que empresas busquem sempre inovações em suas atividades no mercado alvo. Neste contexto surge a gestão de conhecimento, que será abordada a seguir.

## 2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Para Gordon (2011) a gestão do conhecimento constitui-se de práticas para a aquisição e formação de conhecimento, memória institucional e resgate e transferência do conhecimento.

Segundo Perin (2005) a formação do conhecimento organizacional deve ser entendida como um processo que amplia “organizacionalmente” o conhecimento criado pelos indivíduos, concretizando-o como parte da rede de conhecimento da organização.

Abecker et al. (1998) afirma que a memória institucional é uma ferramenta que, além de ser uma coleção de informações, também possibilita à empresa o compartilhamento e reuso do conhecimento corporativo, individual e de aprendizagem das rotinas diárias da organização.

Gordon (2011, p. 255) ressalta que:

A transferência do conhecimento ocorre informalmente através da interação social. Os empregados aprendem com os outros, vendo-os trabalhar. O acompanhamento, ou mentoring (quando profissionais mais experientes atuam como mentores de empregados mais jovens ou menos experientes ou recém-admitidos), uma prática comum em muitas organizações, objetiva transferir o conhecimento desta maneira. Entretanto, a transferência informal do conhecimento é menos eficaz quando os empregados com necessidades de informação estão fisicamente longe ou fora do contato cotidiano com os empregados que poderiam ter as soluções. A transferência informal do conhecimento é, também, menos aplicável nos casos onde se requer conhecimento especializado porque é frequentemente difícil encontrar pessoas que tenham o conhecimento específico necessitado. Nestes casos, a gestão do conhecimento pode ajudar.

“Essencialmente, a Gestão de Conhecimento preocupa-se com a identificação dos conhecimentos existentes na organização, de tal modo que possam ser codificados e disseminados contínua e eficazmente” (STEFANO, 2014, p. 28).

## 2.3 PROCESSOS

Segundo Scartezini (2009, p. 6), “... processo seria um grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam os recursos da organização para gerar os resultados definidos, de forma a apoiar os seus objetivos”.

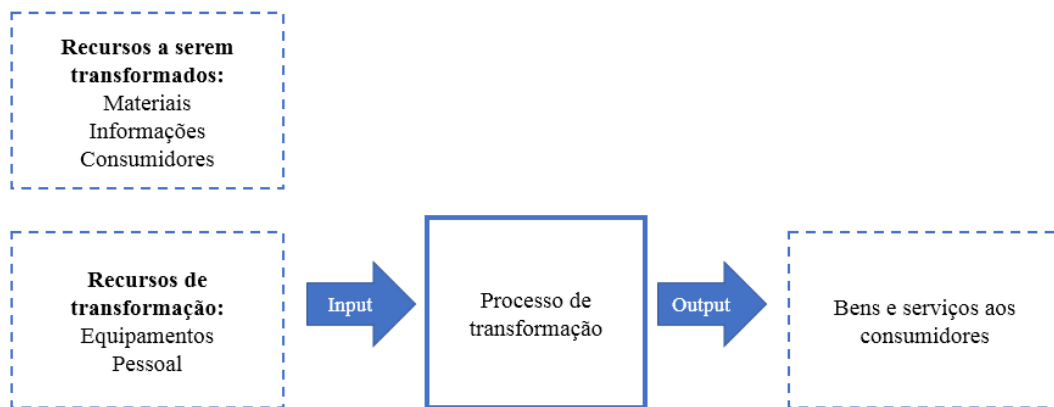
Harrington (1993) define processo como qualquer atividade que fazendo uso dos recursos da organização, recebe uma entrada, agrega-lhe valor e gera uma saída para um cliente interno ou externo.

Mais formalmente, HAMMER e CHAMPY (1994), definem um processo como um grupo de atividades realizadas em uma sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes.

Na abordagem de Adair e Murray (1996) um processo consiste em um conjunto de tarefas executadas em sequência com o objetivo de gerar um resultado identificável, que pode ser um bem, um serviço, dados ou informações. O resultado do processo é sempre direcionado a um cliente, seja ele interno ou externo, que é quem define e avalia esse resultado.

Comparando todas as abordagens dos autores acima citados, pode-se concluir que não há um produto ou serviço sem um processo, sendo este constituído por uma sequência de entrada, transformação e saída, a Figura 1 exemplifica este modelo de transformação.

**Figura 1** – Modelo de transformação



**Fonte:** adaptado de Slack, Chambers e Johnston (2009)

Segundo Manganote (2001) o conceito de processo é de fundamental importância nas empresas de serviço, devido a sequência de atividades nem sempre ser visível, nem pelo cliente e nem por quem realiza.

Harrington (1993) define três categorias básicas de processos empresariais:

- a) Os processos de negócio, que são aqueles que caracterizam a atuação da organização e que são adotados por outros processos internos, resultando no produto ou serviço que é entregue a um cliente externo. Exemplos: Vendas; Cobrança; Atendimento de pedidos;
- b) Os processos organizacionais são focados na organização e viabilizam o funcionamento coordenado dos vários subsistemas, onde busca garantir o suporte adequado de seu desempenho geral. Exemplos: Planejamento estratégico e tático; Recrutamento e seleção; Compras; Treinamento operacional.

- c) Os processos gerenciais, que segundo Garvin (1998) são os processos focalizados nos gerentes, incluindo as ações de medição e ajuste do desempenho. Exemplos: Fixação de metas; Avaliação do resultado; Destinação de recursos.

De uma maneira geral Manganote (2001) afirma que os processos empresariais podem ser internos, no caso de começarem, serem realizados e finalizados dentro da empresa, ou podem ser classificados como externos. Da mesma maneira eles podem ser intra ou inter-organizacionais, neste caso quando envolvem mais empresas para a sua execução.

Para Scucuglia (2009) é preciso buscar a perfeição na execução de todos os processos da organização – sejam eles de produção, financeiros, de recursos humanos, entre outros –, descrevendo-os e trabalhando para atender plenamente às necessidades dos clientes.

Mello (2011) complementa afirmando que melhorar um processo não quer dizer alterá-lo completamente, mas sim reduzir os desperdícios, tanto de materiais quanto de tempo dos que o executam, melhorando a qualidade dos resultados finais. Dessa forma, se faz necessário melhorar sempre as pessoas, os ambientes e os processos.

Quanto à realização da importância do conhecimento sobre os processos realizados nas empresas, Mikos (2012, p. 30) declara que “A partir do momento em que se percebe que é o conhecimento, e não a mão de obra barata, que são os símbolos e marcas, e não é a matéria-prima que agrega valor a um produto ou serviço, faz-se necessário agir para alterar a estrutura organizacional e a forma de gestão da produção. A gestão passa a ser conceituada como um processo muito mais abrangente do que os economistas e administradores consideram.”

O complexo ambiente de negócios, caracterizado principalmente pelo acirramento da concorrência e o surgimento de novas tecnologias, têm impulsionado as organizações, em resposta às mudanças rápidas e significativas, a se esforçarem constantemente para melhorar, assim como gerenciar seus processos de negócios. (SEETHAMRAJU; MARJANOVIC, 2009 apud AIRES; SALGADO, 2016, p. 4).

Conforme aqui apresentado, é preciso utilizar algumas ferramentas para que se possa obter a melhoria dos processos, assim, é importante definir a padronização e seus métodos de utilização, conforme apresentado a seguir.

## 2.4 PADRONIZAÇÃO

Segundo Vieira (2011) a sobrevivência humana depende, há milhares de anos, da padronização de processos, porém os indivíduos aprendiam com a observação e a memorização e não registravam os procedimentos de trabalho.

De acordo com Liker (2005), Henry Ford foi o pioneiro na utilização da padronização na sua empresa de grande escala de produção, ele possuía uma visão bem definida em relação a ela e a mantinha como referência para a inovação.

A padronização é uma das principais ferramentas da qualidade à disposição dos gestores para se garantir a qualidade total. Meegen, (2002, p. 26), afirma que “Na busca da qualidade total, a padronização é uma ferramenta gerencial que possibilita a transmissão de informações e dos conhecimentos adquiridos. Através da utilização contínua de padrões estabelecidos, ela assegura a performance dos sistemas produtivos, seus processos e operações, permitindo uma maior produtividade e qualidade.”

Quanto ao processo de obtenção das informações e, utilização destas para posterior treinamento dos funcionários da empresa, pode-se afirmar que:

“Padronizar significa reunir as pessoas envolvidas no processo e discutir os seus procedimentos até que se encontre aquele que for melhor, ou seja, analisar o processo e melhorá-lo de forma a corrigir suas falhas, para posteriormente introduzir o padrão na empresa, treinando as pessoas e assegurando que o processo será executado de acordo com o que foi estabelecido, para que a padronização seja aplicada corretamente e esteja de acordo com os propósitos da organização” (CAMPOS, 2004 apud FREITAS, 2016, p. 36).

Perin (2005) afirma que as pessoas que ocupam cargos gerenciais precisam entender que a padronização é o caminho seguro para a produtividade e competitividade em nível internacional, pois é uma das bases onde se assenta o moderno gerenciamento. Medeiros (2010) concorda com este pensamento afirmando que as empresas privadas estão cada vez mais conscientes da necessidade de padronização interna de seus processos, buscando o aperfeiçoamento de sua capacidade competitiva, o padrão é de grande valia para um eficiente gerenciamento na rotina de trabalho.

“A padronização deve ser vista dentro das empresas como algo que trará melhorias em qualidade, custo, cumprimento de prazo, segurança, etc. Grande parte das causas de problemas das indústrias brasileiras se deve a variações na execução de tarefas encontradas entre os diferentes turnos de trabalho” (PERIN, 2005, p. 67).

Ainda segundo o autor, o padrão constitui-se de base para o gerenciamento de uma empresa, à medida que estabelece a forma, referência simples e unificada, de realização dos trabalhos, garantindo a previsibilidade e as responsabilidades.

“A padronização de processos se dá principalmente por meio da sua documentação formal. Trata-se de informações na forma de texto ou gráfica, objetivando esclarecer as relações

entre as atividades, pessoal, informações e objetivos em um determinado fluxo de trabalho” (UNGAN, 2006 *apud* TEIXEIRA et al, 2014, p. 313).

“Atualmente, os processos, padronizados de forma impressa ou em meio eletrônico, é que garantem a memória, sendo que instituições se utilizam da elaboração de procedimentos documentados por meio de normas técnicas, como, por exemplo, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e a *International Organization for Standardization (ISO)*” (GOMES; MELANDA; 2012, p. 49).

## 2.5 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

Colenghi (1997) afirma que o “POP” é um instrumento de gestão da qualidade que visa a excelência na prestação do serviço, além de ser uma ferramenta dinâmica, passível de revisão, que busca profundas transformações culturais na instituição, nos aspectos técnicos e político-institucionais. De acordo com Fusco (2015) o POP também pode ser conhecido por outros nomes como IT (Instrução de Trabalho) ou NOP (Norma Operacional Padrão).

“Procedimento Operacional Padrão (POP), seja este técnico ou gerencial, é a base para garantia da padronização de suas tarefas e assim garantirem a seus usuários um serviço ou produto livre de variações indesejáveis na sua qualidade final” (DUARTE, 2005, p. 1).

Para Silva (2004) para elaborar um procedimento operacional é necessária uma abordagem com objetividade e a adequação de linguagem para as pessoas que executarão, facilitando o entendimento do procedimento a ser realizado. Seguindo o mesmo pensamento, Bentes (2016) afirma que a implantação deve ser estruturada por padrões que tenham uma linguagem de fácil compreensão, retratando a realidade do setor de trabalho, priorizando o envolvimento de todos os membros que atuam no local e conhecem a situação real.

“Contudo, para que haja padronização dos procedimentos, é necessário primeiramente identificar quais processos deverão ser padronizados, além da compreensão de suas necessidades específicas e da relação causa-efeito dos processos que constituem a operação” (ALACOQUE *et al*, 2015 *apud* RIBEIRO *et al*, 2017, p. 5).

Silva (2004) afirma que na maioria dos casos, as organizações das mais diversas áreas (administrativa, vendas, técnica, produção, manutenção, suprimentos, entre outras), que adotam a padronização de procedimentos, obtém resultados positivos.



### **2.5.1 Vantagens para a empresa**

Medeiros (2010) afirma que uma das vantagens para a empresa, que adota a ferramenta POP é que com a falta do colaborador em caso de férias ou outros motivos, o colaborador substituído com os POPs em mãos encontrará menos dificuldades para executar as tarefas, já que estarão detalhadas e como deverá executá-las.

Outra vantagem para a empresa, segundo Duarte (2005) é fazer com que pessoas que executam a mesma tarefa façam de forma inalterável, ou seja, qualquer pessoa treinada e apta a interpretar o POP irá exercer tal tarefa sempre na mesma forma.

Quanto a alguma desvantagem da ferramenta, não foi encontrada nenhuma, mas sim pode-se encontrar dificuldades na implantação desta, já que esta deve descrever minuciosamente a tarefa a ser executada pelo colaborador.

Desse modo, se encerram as discussões acerca da revisão teórica, onde se acredita ter abordado o embasamento necessário para se realizar a discussão e análise dos dados. No tópico a seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa.

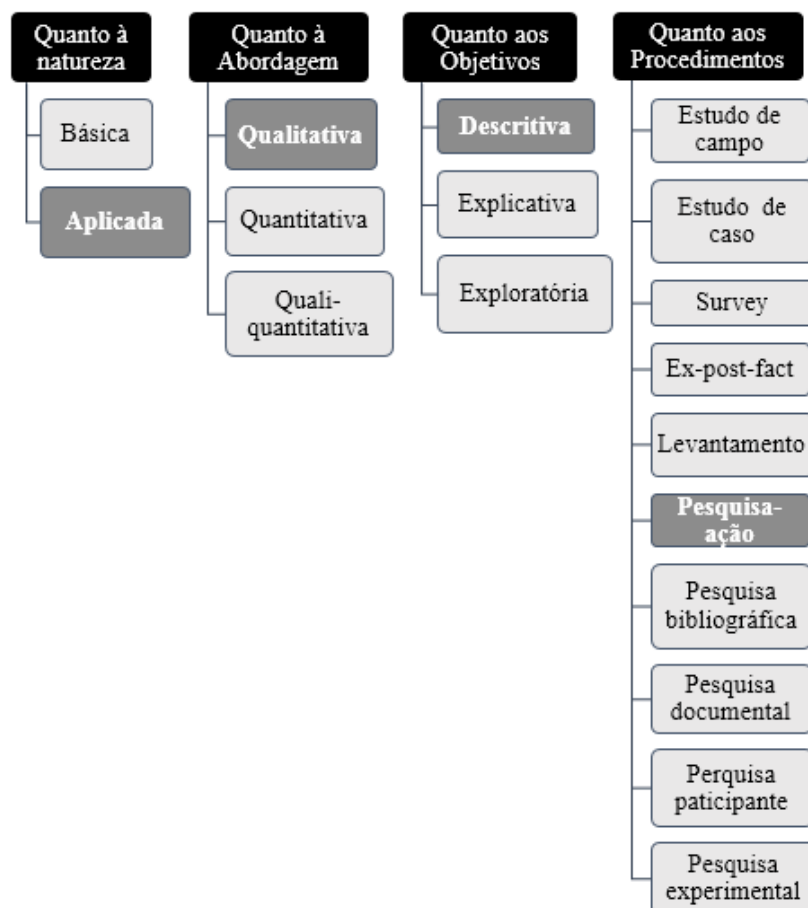
### 3 METODOLOGIA

Esta seção descreve as etapas metodológicas utilizadas para o desenvolvimento do estudo. Assim, inicialmente é apresentada a caracterização da pesquisa e posteriormente, são expostas as etapas a serem realizadas durante o estudo.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A metodologia da pesquisa consiste em um conjunto de ações que tem como objetivo encontrar respostas. Podendo ser caracterizado quanto a sua natureza, a maneira de abordar o problema, aos seus objetivos e por fim, aos procedimentos técnicos como mostra a Figura 2 abaixo.

**Figura 2 – Caracterização da Pesquisa**



Fonte: Autor (2019).

Em relação à natureza, a pesquisa pode ser classificada de dois tipos: aplicada ou básica. Neste estudo, a mesma se classifica como uma pesquisa aplicada, onde Prodanov (2013) define que uma pesquisa é assim caracterizada quando tem o objetivo de gerar conhecimentos com aplicação prática. Gerhardt e Silveira (2009) confirmam dizendo que o método gera conhecimentos para aplicação prática e que são dirigidos à solução de problemas específicos,

envolvendo verdades e interesses locais. Desse modo, serão criados os manuais de instrução de trabalho para cada um dos cargos deste setor da empresa, com o intuito de atualizar os funcionários atuais quanto a usabilidade mais eficiente do sistema, como também para auxiliar os futuros funcionários na realização das suas tarefas de rotina diária.

Quanto a sua abordagem, a pesquisa pode ser vista como qualitativa, quantitativa e quali-quantitativa. Para Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa qualitativa tem o propósito de explicar o porquê das coisas, explicando o que deve ser feito, preocupando-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados.

Desse modo, este estudo se classifica como qualitativo, pois compreendeu e explicou-se cada uma das operações realizadas pelos funcionários no sistema, baseado em aspectos reais dessas operações, neste setor da empresa.

No que se refere aos objetivos, à pesquisa pode ser classificada como descritiva, explicativa e exploratória. Esta se caracteriza como descritiva, pois segundo Triviños (1987) uma pesquisa desta classificação pretende descrever os fatos e os fenômenos de uma determinada realidade, onde exige do investigador uma gama de informações sobre o que se deseja pesquisar. Tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador (PRODANOV, 2013). Logo, este trabalho se iniciou pela obtenção de informações pelas observações e entrevistas, passando para o entendimento e utilização do sistema, para assim, com uma série de informações obtidas tanto sobre o sistema, quanto sobre as operações realizadas neste, se deu o registro do passo a passo dos procedimentos, assim criando as instruções de trabalho e os manuais.

Por fim, quanto aos procedimentos, uma pesquisa pode ser caracterizada como: estudo de campo, estudo de caso, *survey*, *ex-post-facto*, levantamento, pesquisa-ação, pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa participante e pesquisa experimental. Esta caracteriza-se como pesquisa ação. De acordo com Thiollent (1988) este tipo de pesquisa é um tipo de investigação social com fundamentação empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo, em que o pesquisador e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativa ou participativa.

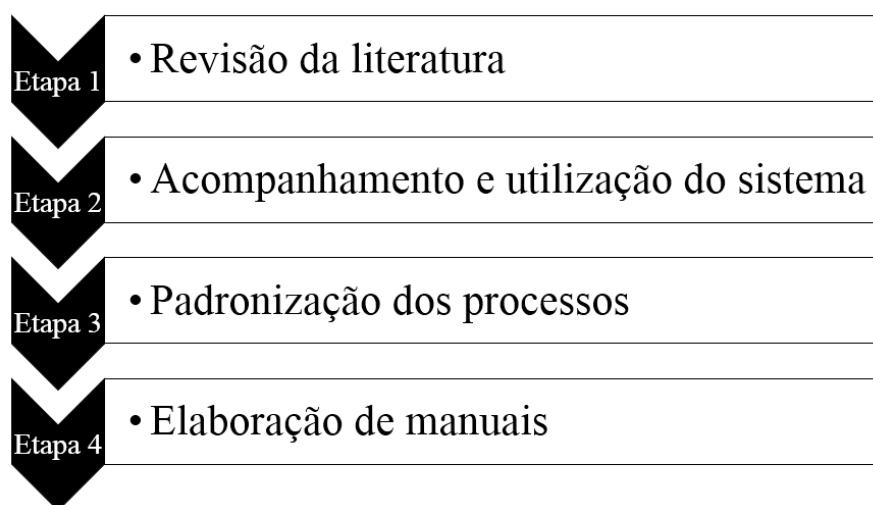
“O investigador abandona o papel de observador em proveito de uma atitude participativa e de uma relação sujeito a sujeito com os outros parceiros” (FONSECA, 2002, p. 35). Ainda de acordo com Fonseca (2002) o pesquisador quando participa na execução traz

consigo uma série de conhecimentos que servirão como fundamentos para a realização da sua análise reflexiva sobre a realidade desta e os elementos que a integram.

Dessa forma no que se refere ao procedimento, esta pesquisa se caracteriza como pesquisa-ação, pois além das observações e entrevistas com os executantes, o pesquisador realizou diversos dos procedimentos no sistema, estudando assim como melhorá-los para agilizar a execução dos tais procedimentos.

O método dessa pesquisa se deu em 4 etapas, como pode ser visto na Figura 3 a seguir.

**Figura 3** – Etapas da metodologia do trabalho



**Fonte:** Autor (2019)

Primeiramente foi determinada a base teórica da pesquisa, onde foram realizadas leituras de livros, artigos e monografias da área de sistemas de informação, como também sobre o assunto em questão, padronização e processos. Prodanov (2013) afirma que é por meio da revisão de literatura que o pesquisador reporta e avalia o conhecimento produzido em pesquisas prévias, enfatizando conceitos, procedimentos, resultados, discussões e conclusões relevantes para seu trabalho.

Na segunda etapa, foi apresentado o sistema e algumas de suas operações, acompanhando a rotina do uso deste pelos funcionários, observando e sistematicamente entrevistando os executores dos procedimentos, conhecendo assim as responsabilidades de cada um. Então foi desenvolvido o organograma do setor para melhor descrever as responsabilidades respectivas de cada cargo.

Já a terceira etapa, se concebeu pela criação dos procedimentos operacionais padrão (POPs), onde neste são descritos o passo a passo de cada um dos processos realizados no sistema pelos funcionários do setor. Tais POPs se constituem de capturas de telas do sistema e descrição detalhada dos procedimentos a serem efetuados para realizar cada processo.

A quarta e última etapa caracteriza-se pela criação dos manuais, onde estão agrupados os procedimentos operacionais padrão e são divididos de acordo com os cargos do setor observados na seção 4.1. Posteriormente deu-se a apresentação dos manuais de instruções de trabalho à gerência da empresa e possíveis propostas de utilização na rotina da empresa.

Para tanto, verifica-se que a metodologia adotada para a realização desta pesquisa ajudará no alcance dos objetivos propostos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção será apresentado o desenvolvimento do trabalho em questão, e para uma melhor compreensão da leitura, esta será subdividido em: Caracterização da empresa; O sistema; O processo de padronização; Os procedimentos padronizados; Os manuais de instruções de trabalho e Proposta para usabilidade.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Este estudo foi desenvolvido em uma das filiais pertencentes à uma rede de farmácias que atua há mais de 36 anos no mercado de varejo de medicamentos. Esta rede de farmácias atua no estado da Paraíba, possui 51 farmácias ao total e lidera o mercado no estado. A empresa conta com mais de mil funcionários e é considerada uma empresa de grande porte, pois seu faturamento anual ultrapassa os limites para classificação.

A filial em estudo é uma farmácia situada na cidade de Campina Grande e atua no mercado Campinense há 8 anos. Esta utiliza o sistema desde o ano de 2018, onde este é o software de gestão e atendimento de todas as farmácias da rede, cuja instalação e manutenção é da responsabilidade da própria rede. Este sistema é parte integrante e essencial nas atividades diárias da farmácia como o controle de estoque, atendimento ao consumidor, dispensa dos produtos, abertura e fechamento de caixa, *checkin* de entrada de produtos, entre outros.

#### 4.1.1 Contexto Atual

O setor de vendas foi escolhido como inicial para o processo de padronização na empresa, pois neste os funcionários têm contato direto com os clientes, logo, o serviço prestado precisa ser de alto padrão de qualidade para que assim os clientes retornem à loja e se fidelizem.

A empresa não disponibiliza aos novos funcionários treinamentos de como utilizar o sistema, o processo de aprendizagem é somente prático com auxílio do gerente e por poucos instantes, logo, se torna mais difícil de um novo funcionário se familiarizar com as diversas funções que seu cargo demanda.

Quando um funcionário é novo na empresa, ao invés de se reportar ao gerente quando possui alguma dúvida, devido a este se encontrar ocupado, o funcionário conversa com os colegas de trabalho do mesmo cargo que estão há mais tempo na empresa, porém estes em sua maioria também se encontram ocupados realizando vendas, logo, os manuais são essenciais, pois é nele que o funcionário esclarecerá suas dúvidas quanto ao passo a passo para a realização

do procedimento, facilitando o aprendizado de uso do sistema e o auxiliando a se habituar com a rotina de uso deste.

É essencial neste tipo de negócio conscientizar-se da exigência de um constante aprimoramento técnico, por mais que as pessoas que fazem parte do quadro de funcionários já tenham conhecimento do uso de outros e do atual sistema, este possui algumas funcionalidades que alguns ainda não conheciam. Logo, apresentar aos funcionários tais funcionalidades é de suma importância para sua capacitação.

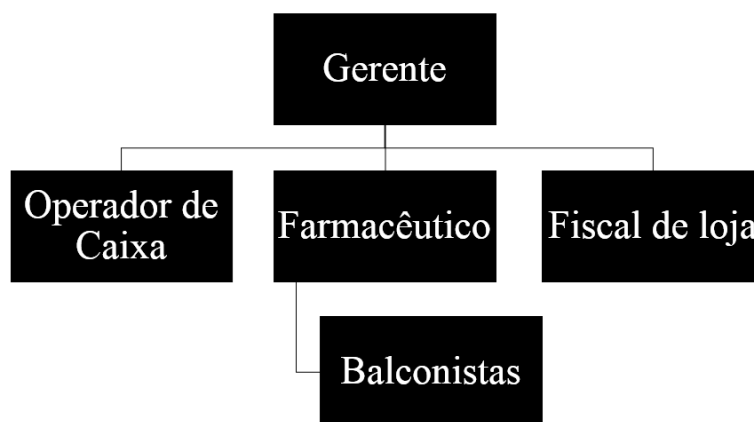
#### 4.1.2 Organograma

Cury (2010) reconhece que o organograma é uma representação gráfica e sucinta da estrutura da organização. Em empresas com grande número de empregados e colaboradores se torna necessário a presença de organogramas para que questões como hierarquia, cadeias de comando e relações de subordinação se tornem claras (HOWES, 2011).

Devido à grande quantidade de funcionários na filial em questão e cargos no setor, para o melhor entendimento de suas responsabilidades e também para a melhor organização dos Manuais de Instruções de Trabalho, por meio das observações e entrevistas não estruturadas, deu-se a criação do seguinte organograma, por que este foi o norte para o autor agrupar todos os procedimentos padronizados respectivos a cada cargo.

A empresa possui uma estrutura formal definida por 5 cargos, sendo estes: gerente, farmacêutico, balconista, operador de caixa e fiscal de loja. A Figura 4 demonstra o atual organograma da organização, o qual representa as relações hierárquicas entre os cargos.

**Figura 4** – Organograma do setor



Fonte: Autor (2019)

Pode se observar que a estrutura organizacional da empresa é linear, onde todos demais cargos estão subordinados ao gerente e além disso, os balconistas estão subordinados também ao farmacêutico.

#### 4.1.3 Responsabilidades dos cargos

Em entrevistas não estruturadas com funcionários do setor, foi possível identificar os deveres, tarefas e responsabilidades de todos os cargos do setor, estes estão explicitados a seguir:

➤ Gerente

- a) Responsável pelo estabelecimento.
- b) Planejar os dias e horários de trabalho dos funcionários.
- c) Orientar os funcionários quanto a limpeza da loja e atualização das etiquetas dos produtos.
- d) Orientar quanto ao lançamento das notas fiscais no sistema.
- e) Auditar as notas fiscais dos produtos que chegam à loja.
- f) Verificar e motivar os funcionários quanto ao cumprimento das metas.
- g) Orientar quanto à arrumação dos medicamentos nas prateleiras.
- h) Retornar produtos para as distribuidoras.
- i) Acompanhar a realizar de abertura e fechamento dos caixas.

➤ Farmacêutica

- a) Responsável técnico do estabelecimento;
- b) Controlar os Medicamentos Sujeitos a Receita Médica.
- c) Manter a guarda e organização destes MSRM.
- d) Conferir cada um dos MSRM que chegam na loja e cadastrá-los no sistema.
- e) Assegurar condições adequadas de conservação e dispensação dos produtos.
- f) Avaliar prescrições médicas.
- g) Auditar as receitas dos MSRM vendidos pelos balconistas para posterior envio destas para a Anvisa.
- h) Prestar assistência farmacêutica necessária ao consumidor.
- i) Retornar os MSRM vencidos para as distribuidoras.
- j) Estar sempre informado com as determinações e mudanças junto ao Ministério da Saúde.

➤ Balconista



- a) Atender e vender produtos aos clientes.
- b) Requisitar produtos em outra filial e realizar a entrada destes no sistema.
- c) Transferir produtos para outra filial quando esta requisitar.
- d) Repor, organizar e etiquetar os produtos nas prateleiras.
- e) Traduzir as receitas.
- f) Fornecer esclarecimentos sobre uso dos produtos, posologia, reações diversas.
- g) Avaliar as datas de validade dos produtos.
- h) Limpar prateleiras, gôndolas e balcões.

➤ Fiscal de Loja

- a) Organizar e limpar periodicamente o estoque.
- b) Realizar a limpeza das dependências internas e externas da loja diariamente.
- c) Conferir a documentação que acompanha as mercadorias visando identificar possíveis irregularidades.
- d) Realizar a entrada de produtos no sistema.
- e) Checar e assinar notas fiscais.

➤ Operadores de caixa

- a) Executar todos os processos no PDV (abertura de caixa, cancelamentos, sangrias, reforço de fundo, fechamento de caixa).
- b) Informar ao Entregador que tem produtos a serem feitos o delivery.
- c) Registrar as compras do cliente.
- d) Receber dos clientes o pagamento dos produtos comprados.
- e) Embalar as compras.
- f) Organizar o faturamento dos cartões e dos cheques.
- g) Organizar os cupons fiscais dos clientes.

Estas definições permitiram identificar que responsabilidades e atribuições de cada um dos cargos estão bem determinadas e formalizadas, permitiram também a identificação de que a maioria das responsabilidades de cada um dos cargos são realizadas no sistema. Para esta pesquisa, foram estudadas somente estas responsabilidades descritas.

## 4.2 O SISTEMA

A empresa utiliza o sistema há um ano e um mês, tendo a organização já utilizado o Farmax e o Procfít, porém, devido ao crescimento da rede e a necessidade de um banco de dados maior além desta demandar um sistema que tivesse uma maior eficiência na comunicação

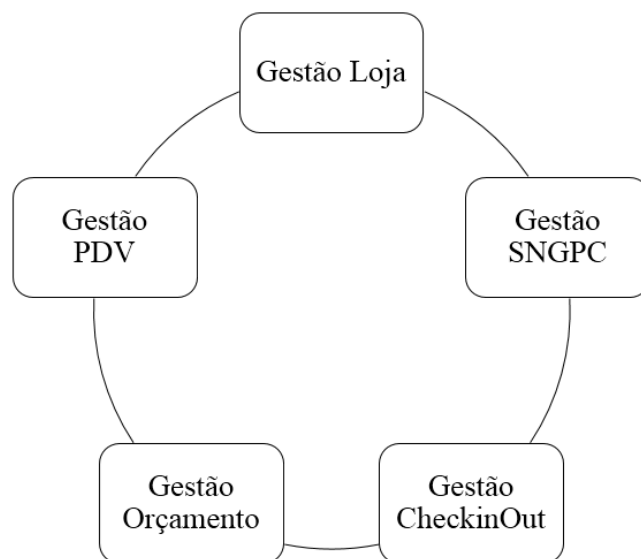
entre os setores da empresa, então para atender as necessidades atuais esta decidiu por obter o itec Brazil.

A empresa desenvolvedora do sistema é de origem goiana, tendo mais de 10 anos de mercado, atuando no desenvolvimento e comercialização de softwares de gestão e automação de farmácias, oferecendo o que há de mais moderno e eficaz para o mercado varejista farmacêutico. Com clientes em todo o território brasileiro, tendo foco em redes de médio e grande porte.

A maioria das atividades que são realizadas nas filiais são informatizadas, todos os computadores do setor são conectados à internet, conseqüentemente conectados ao banco de dados do sistema, mantendo o sincronismo onde ocorre desde a consulta dos preços dos produtos, passando pela venda destes até o fechamento diário do caixa, permitindo um controle preciso de estoque, minimizando assim diferenças durante os balanços trimestrais.

Este sistema conecta toda a cadeia de suprimento, incluindo o Centro de Distribuição e as lojas. No setor de vendas, os funcionários possuem 5 variações do sistema: Gestão Orçamento, Gestão Loja, Gestão SNGPC, Gestão PDV NFCe e Gestão CheckinOut.

**Figura 5** – A interligação dos sistemas do setor de vendas



Fonte: Autor (2019)

O Gestão Loja é o programa onde engloba a maioria das funções realizadas nas lojas, este é utilizado tanto pelo gerente quanto pelo balconista e farmacêutico e só está instalado em uma das máquinas do estabelecimento, devido a sua gama de informações restritas, onde algumas só podem ser vistas pelo gerente.

O Gestão SNGPC, é de uso exclusivo da farmacêutica, neste são realizados procedimentos burocráticos para o bom funcionamento da loja.

O Gestão *CheckinOut* possui somente 4 funções, onde são realizadas somente três e são de atribuição do Fiscal de loja.

O Gestão Orçamento é de uso exclusivo para abertura de orçamentos, este é utilizado por qualquer funcionário que trabalhe na área de atendimento ao cliente (balcão).

O Gestão PdV NFCe se encontra somente nos computadores dos operadores de caixa, sendo de uso exclusivo destes.

### 4.3 O PROCESSO DE PADRONIZAÇÃO

Realizada a caracterização da empresa e do sistema, a próxima etapa é padronizar os processos. Nesta seção foi definida a estrutura a ser utilizada nos POPs e explanado como se realizou a coleta e desenvolvimento destes.

#### 4.3.1 A estrutura dos POPs

A partir das revisões bibliográficas sobre POPs, definiu-se cada um dos tópicos que são peças chave para melhor e mais facilmente compreender as funções de cada operação dos cargos. A EBSEH (2014) afirma que o POP deve esclarecer as seguintes perguntas: quem faz?; o que faz?; quando faz?; como faz?; onde faz?. Logo, os tópicos presentes nos POPs buscam responder estas perguntas da maneira mais clara possível. Para melhor entendimento, cada tópico e suas respectivas atribuições são:

**TÍTULO:** Descrever claramente o assunto que será abordado no procedimento.

**Código:** Referência interna quanto a cada um dos procedimentos, sendo os dois primeiros dígitos referentes ao cargo e os dois últimos referentes a sequência dos procedimentos deste.

**Versão:** Este campo deve ser preenchido com números, iniciando a partir de zero, sendo este para a primeira versão, seguindo a sequência numérica para cada uma das versões posteriores.

**Data:** Esta representa a data da realização desta versão, tendo assim ter que ser alterada, somente se a versão do arquivo mudou, informando a data assim da nova versão do procedimento.

**Objetivo:** Neste deverá ser explicado, de forma detalhada o propósito do referido procedimento.

**Considerações:** Esta parte do POP é reservada às informações pertinentes à tarefa a ser realizada, dadas a partir do ponto de vista dos colaboradores que executam os procedimentos diariamente, a fim de esclarecer possíveis particularidades acerca do processo, para melhor compreensão deste.

**Responsável:** Neste campo citou-se o funcionário responsável pela execução do processo.

**Procedimento:** Este campo é reservado para descrever detalhadamente, de forma clara e cronológica, o passo-a-passo das diversas etapas da tarefa e como executá-las, sendo elas no sistema ou não.

**Elaborado por:** Neste campo se encontra o nome do elaborador do Procedimento Operacional Padrão.

**Revisado por:** Esta parte deve ser atualizada com o nome de quem fez a revisão do procedimento existente, alterando também os tópicos revisão e data que se encontram no cabeçalho.

Os tópicos Título, Código, Versão e Data são apresentados no cabeçalho do Pop, já os tópicos Elaborado Por e Revisado Por são apresentados no final, enquanto os demais tópicos são redigidos no corpo do documento. Após a definição e descrição dos tópicos escolhidos para o manual, pode-se ter uma melhor ciência das informações que o autor deveria obter e com quem.

#### 4.3.2 Coleta das informações e desenvolvimento dos POPs

Para a elaboração dos POPs, primeiramente foram realizadas observações de como os executantes realizam os processos, com a intenção de verificar como eles efetuam cada um dos procedimentos e como se dá a sequência destes. Foi elaborada também por meio de entrevistas não estruturadas para coletar considerações quanto ao processo. O autor obteve as informações dos procedimentos e somente registrou e ordenou-os, sem retirar ou acrescentar informações.

Observando os diversos colaboradores executando as tarefas, pode-se perceber que alguns funcionários realizavam os processos mais rapidamente do que outros, pois o sistema possui diversos atalhos em teclas do teclado que torna a execução das atividades com uma maior eficiência, logo, os Procedimentos Operacionais Padrões foram escritos utilizando esses atalhos, para que assim os colaboradores atuais e futuros realizem as atividades eficientemente instruídos pelos manuais.

No tópico procedimentos se encontra o passo a passo do processo, este foi descrito sendo uma união entre conhecimento e ação, visto que algumas ações são componentes essenciais no decorrer do processo, intervindo na realidade. Isso porque, à medida que as operações são realizadas no sistema, cronologicamente, algumas outras devem ser feitas fora dele, tais como, conferência de notas fiscais e documentos de identificação, assinaturas, entre outros.

Quando a informação é disponibilizada somente de maneira textual, muitas vezes se torna cansativo para pesquisar algumas informações. Por isso os procedimentos serão descritos da forma mais objetiva possível e com o auxílio de capturas de telas do sistema obtendo-se assim também um aprendizado visual.

Como qualquer processo de melhoria, para obter o sucesso com a padronização de processos, a participação das pessoas envolvidas com este é fundamental. Então, quando um POP estava redigido por completo, foram feitas revisões por um ou dois funcionários do cargo responsável, para a validação de que o procedimento estava descrito corretamente e também para este comentar alguma consideração sobre o procedimento.

Então, a partir da coleta das informações com os profissionais responsáveis pelas operações, foram criados os POPs descrevendo o passo a passo de cada operação, levando em consideração os possíveis atalhos do teclado existentes no sistema e considerações dos executores quanto a cada uma das operações, em seguida foi elaborado o Manual de Instruções de Trabalho para cada cargo existente nas filiais da empresa.

#### **4.4 OS PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS**

Nesta seção serão descritos os procedimentos respectivos de cada cargo, explicitando o título, o código e o sistema ou site utilizado neste.

##### **4.4.1 Instruções de trabalho dos Balconistas**

O balconista utiliza dois dos cinco sistemas encontrados na loja, todas as atividades realizadas nestes pelo balconista estão explicitadas no Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – POPs de responsabilidade do Balconista

Código	Sistema ou site utilizado	Procedimento
0101	Gestão Loja	Consulta de vendas realizadas
0102	Gestão Loja	Entrada de produtos de outra filial
0103	Gestão Loja	Impressão de etiquetas
0104	Gestão Loja	Requisitar produtos em outra filial
0105	Gestão Loja	Transferir produtos para outra filial
0106	Gestão Orçamento	Venda de MSRM
0107	Gestão Orçamento	Venda de produtos
0108	Gestão Orçamento/ Site Sua Receita Digital	Venda de produtos pelo PFPB

Fonte: Autor (2019)

#### 0101 – Consulta de vendas realizadas

Este procedimento é realizado pelos balconistas somente para observação de quantidade de vendas realizadas por estes. Como a empresa trabalha com metas de vendas, os balconistas aqui observam o quanto eles venderam e o quanto eles faltam vender para alcançar a meta.

#### 0102 – Entrada de produtos de outra filial

Caso algum produto esteja em falta no fornecedor, as lojas estão autorizadas a realizarem transferências entre si. Após requisitado o produto em outra filial, quando este chegar no estabelecimento é que será realizado este processo, a partir da leitura ótica do código de barras dos produtos, estão serão inseridos no banco de dados da loja.

No que compete a dar entrada ou saída em produtos em todos os processos a seguir, incluso este, os produtos vão sendo inseridos ou retirados do sistema no computador, através da leitura ótica do código de barras ou digitação dos números referentes a este.

#### 0103 – Impressão de etiquetas

Este procedimento tem a finalidade de criar etiquetas com o valor do produto que fica exposto em gôndolas ou prateleiras, é realizado periodicamente pelos balconistas pois, com a chegada de um produto, aumento ou diminuição do seu valor de venda, uma etiqueta nova para este produto deve ser criada.

#### 0104 – Requisitar produtos em outra filial

Um dos diferenciais desta rede de farmácias é que quando um produto não constar no estoque da filial, este pode ser requisitado em outra que possuí-lo, sendo assim, a requisição de

produtos em outra filial é de grande valia à empresa, pois assim o cliente não irá em uma farmácia concorrente procurar o tal produto.

#### 0105 – Transferir produtos para outra filial

Da mesma maneira que pode-se requisitar um produto em outra filial, pode-se também realizar a transferência destes, então, o objetivo deste processo é o de transferir os produtos que outra filial requisitou.

#### 0106 – Venda de Medicamentos Sujeitos a Receita Médica (MSRM)

Os medicamentos sujeitos a receita médica só podem ser vendidos em farmácias, estes requerem a apresentação de uma receita médica para poder serem dispensados, são destinadas a um usuário específico, mas o comprador não necessariamente precisa ser ele. A receita possui duas vias, uma é de posse do cliente e outra da farmácia, onde esta será enviada para a Anvisa e posteriormente armazenada no almoxarifado da farmácia, então a compra destes medicamentos com esta receita é única pois, o cliente não poderá comprar novamente com a sua via, tendo assim que passar por outra consulta com o médico para obter outra.

O ato da venda parece fácil, mas deve ser executado com o máximo de cuidado e atenção, pois o balconista está fornecendo um medicamento ao cliente e estes medicamentos podem ter uma ou mais apresentações, que se diferenciam pelo tipo de embalagem, pela quantidade farmacotécnica ou pela sua forma farmacêutica, onde pode-se facilmente se confundir.

#### 0107 – Vendas de produtos

A venda de produtos tem por objetivo verificar e informar ao cliente os valores dos produtos da loja que ele desejar, e finalizar o orçamento para que este seja efetuado no caixa. Para a realização deste procedimento é preciso que o produto conste no estoque da loja.

Este procedimento representa a venda de qualquer um dos produtos que não sejam sujeitos a receita médica ou produtos pertencentes ao programa do governo Farmácia Popular.

#### 0108 – Venda de produtos pelo PFPB

O Governo Federal criou o Programa Farmácia Popular do Brasil (PFPB) através da Lei 10.858 de 13 de abril de 2004, que foi regulamentada pelo Decreto nº 5.090 de maio de 2004, para ampliar o acesso aos medicamentos para as doenças mais populares entre os cidadãos. Este tem por finalidade a dispensação de alguns medicamentos a custos reduzidos para os usuários, onde o valor final do produto é subsidiado pelo Governo Federal.

Este procedimento tem por finalidade realizar a venda dos produtos referentes ao PFPB. Para a realização deste procedimento é preciso que o cliente tenha em mãos uma receita que

seja válida, documento de identificação com foto e CPF. A receita para ser válida deve conter CRM do médico e unidade federativa onde foi emitido, data de emissão da prescrição, medicamento(s) prescrito(s), quantidade diária prescrita e quantidade a ser dispensada.

Será feito o cadastro do cliente, scaneando seus documentos de identificação, receita e cupons emitidos ao efetuar a compra dos produtos devidamente assinados e com telefone ou endereço para possível contato.

#### 4.4.2 Instruções de trabalho do Farmacêutico

O farmacêutico utiliza dois dos cinco sistemas encontrados na loja, como também utiliza o site do Ministério da Saúde e o site Sua Receita Digital, todas as atividades realizadas nestes pelo farmacêutico estão explicitadas no Quadro 2 abaixo.

**Quadro 2** – POPs de responsabilidade do Farmacêutico

Código	Sistema ou site utilizado	Procedimento
0201	Site do Ministério da saúde site sua receita digital, Gestão Orçamento	Auditoria das vendas realizadas pelo PFPB
0202	Site do Ministério da saúde e Gestão SNGPC	Auditoria das vendas de MSRM realizadas
0203	Gestão SNGPC	Entrada de MSRM
0204	Gestão SNGPC	Enviar vendas de MSRM para a Anvisa
0205	Gestão SNGPC	MSRM transferidos
0206	Gestão Loja/Gestão SNGPC	Retornar medicamentos vencidos

**Fonte:** Autor (2019)

0201 – Auditoria das vendas realizadas pelo PFPB

A auditoria das vendas realizadas pelo PFPB tem a finalidade de conferir se os dados cadastrados no Gestão Orçamento pelo balconista no ato da venda, correspondendo aos dados dos documentos scaneados no site Sua Receita Digital.

0202 – Auditoria das vendas de MSRM realizadas

A auditoria das vendas realizadas de MSRM é feita diariamente, onde no início do expediente, as receitas dos medicamentos vendidos no dia anterior são coletadas do baú, auditadas e armazenadas na sala da farmacêutica. Para a realização deste procedimento é preciso ter em mãos todas as receitas, onde nestas irão ser conferidos os dados e assinatura do médico prescritor, a assinatura do comprador, se os medicamentos dispensados estão de acordo com os prescritos. Se a receita apresentar todos os parâmetros acima dentro do conforme, esta é carimbada, datada e assinada pelo farmacêutico para posterior envio desta para a Anvisa.



#### 0203 – Entrada de MSRM

Ao realizar a entrada de MSRM, os fiscais de loja entregam estes à farmacêutica, pois ela precisa auditar cada um destes, onde a auditoria das especificações dos produtos físicos com as especificações que estão no sistema deve ser conferida rigorosamente, auditando a quantidade, miligrama, validade e lote.

Tendo auditado os medicamentos, realiza-se a entrada destes no sistema, e feita a sua distribuição e organização nas prateleiras.

#### 0204 – Enviar vendas de medicamentos controlados para a Anvisa

Devido a exigência rigorosa de confiabilidade nas vendas de MSRM, as receitas após serem conferidos pela farmacêutica, devem ser enviadas as receitas à Anvisa, para esta auditar as vendas realizadas no estabelecimento.

#### 0205 – Produtos transferidos

Devido as diversas transferências realizadas nas farmácias, algumas destas são de MSRM, logo é preciso ser auditado pela farmacêutica a saída deste tipo de medicamento do estabelecimento, então, este processo tem como objetivo, registrar no sistema SNGPC os MSRM que foram transferidos da filial.

#### 0206 – Retornar medicamentos vencidos

À medida que os medicamentos estão nas prateleiras, estes podem chegar a se vencer se não forem vendidos, logo, o descarte destes deve ser feito cuidadosamente, tendo que realizar a devolução para a referida distribuidora que os forneceu para posterior incineração. A finalidade deste processo é o de realizar um balanço com os medicamentos vencidos que se encontram na loja, criar uma nota de saída para estes e retirá-los do sistema e do estabelecimento.

### **4.4.3 Instruções de trabalho do Fiscal de loja**

O fiscal de loja utiliza somente um dos cinco sistemas encontrados na loja, todas as atividades realizadas neste pelo fiscal de loja estão explicitadas no Quadro 3 abaixo.

**Quadro 3 – POPs de responsabilidade do Fiscal de Loja**

Código	Sistema ou site utilizado	Procedimento
0301	Gestão CheckinOut	Entrada de produtos de outra filial
0302	Gestão CheckinOut	Entrada de produtos de outros fornecedores
0303	Gestão CheckinOut	Entrada de produtos do CD

Fonte: Autor (2019)

0301 – *Checkin* de entrada de transferência entre filiais

O procedimento permite realizar a conferência dos produtos vindos de uma nota de entrada por transferência de outra filial, onde os produtos vão sendo inseridos no computador através da leitura ótica do código de barras.

0302 – Entrada de produtos de outros fornecedores

O procedimento *Checkin* de entrada Danfê fornecedor, permite realizar a conferência dos produtos de uma nota fiscal de entrada por compras, onde os produtos vão sendo inseridos no computador através da leitura ótica do código de barras.

0303 – Entrada de produtos de minuta depósito

O procedimento *Checkin* de entrada de minuta depósito, permite realizar a entrada dos itens no banco de dados de estoque da filial sem que haja a conferência manual das notas, apenas a conferência dos volumes em que são armazenados os produtos, exceto quando os volumes possuem medicamentos controlados.

#### 4.4.4 Instruções de trabalho do Gerente

O gerente utiliza dois dos cinco sistemas encontrados na loja, todas as atividades realizadas nestes pelo gerente estão explicitadas no Quadro 4 abaixo. O gerente devido a ser o representante legal da filial, possui conhecimento sobre cada um dos cinco sistemas e os procedimentos a serem realizados em cada um destes, para em caso de dúvida de algum funcionário sobre algum procedimento, este saiba esclarecer, por mais que não o realize diariamente.

**Quadro 4 – POPs de responsabilidade do Gerente**

Código	Sistema ou site utilizado	Procedimento
0401	Gestão Loja	Consultar preços dos produtos
0402	Gestão Loja	Consultar vendas realizadas
0403	Gestão Loja /Gestão Orçamento	Devolução de compra (PFPB)
0404	Gestão Loja	Devolução ou troca de produto
0405	Gestão Loja	Emissão de nota fiscal de venda
0406	Gestão Loja	Impressão de etiquetas de produtos pré-vencidos
0407	Gestão Loja e MS Office Excel	Retirar produtos vencidos da loja
0408	Gestão Loja e site FSist	Retornar produtos para a Distribuidora

Fonte: Autor (2019)

#### 0401 – Consultar preços dos produtos

Este procedimento é realizado semanalmente, devido a mudança constante dos valores dos produtos, as etiquetas destes devem ser atualizados constantemente, logo o objetivo deste é o de consultar os valores dos produtos, para assim os balconistas responsáveis pelos produtos que estão expostos em prateleiras e gôndolas, se o valor do produto tiver alterado, criarem novas etiquetas com o valor correto do produto.

#### 0402 – Consultar vendas realizadas

A consulta de vendas tem a finalidade de acompanhar as vendas por período, para assim, verificar se os funcionários estão alcançando as metas. Esta consulta se difere da consulta realizada pelos balconistas pela diversidade de informação que esta proporciona ao gerente, tais como: quantidade de produtos e linhas de produto específico.

#### 0403 – Devolução de compra (PFPB)

Este procedimento é realizado quando o medicamento é vendido errado, sendo pela miligrama diferente, quantidade maior ou menor, ou até um medicamento totalmente diferente do prescrito na receita, tendo como objetivo devolver medicamentos vendidos pelo Programa Farmácia Popular do Brasil. Para qualquer devolução ou troca, é preciso que o cliente seja cadastrado no sistema e que este informe seus dados e assine o Relatório de Cancelamento ou trocas.

#### 0404 – Devolução ou troca de compra

Diferentemente do processo anterior, neste pode-se realizar a devolução parcial de uma venda, como também pode ser feita a troca por outros produtos. Se o cliente vem a loja no mesmo dia que realizou a compra, este pode ser ressarcido com o valor do produto ou a troca deste por outro de mesmo valor, porém se o cliente vier no próximo dia em diante, este poderá somente receber crédito para utilizar na loja e obter produtos de produtos que sejam do mesmo valor ou abaixo.

#### 0405 – Emissão de nota fiscal de venda

Para a realização deste, o cliente precisa ser cadastrado no sistema. Processo realizado em casos de clientes que compram produtos com o seu CPF ou CNPJ da empresa que trabalha e precisa de comprovante para ser ressarcido ou incluir como gastos da empresa e não seu.

#### 0406 – Impressão de etiquetas de produtos pré-vencidos

Devido a aproximação da data de validade dos produtos, para a rede de farmácias é mais oportuno vende-los por um valor abaixo do valor de venda, mas ainda assim ganhando algum lucro, do que este chegar à data de validade e ter que retorná-lo para a distribuidora. Logo este

procedimento tem como finalidade enviar os produtos pré-vencidos por uma remessa para o coordenador de lojas e, a partir da aprovação deste os produtos recebem novos valores, onde podem ser expostos nas prateleiras com as novas etiquetas que serão impressas no final deste processo.

#### 0407 – Retirar produtos vencidos da loja

Devido ao grande mix de produtos alguns destes chegam a passar muito tempo nas prateleiras e se tornarem pré-vencidos, como explicitado no POP 0408, porém alguns desses podem chegar a data de validade e se tornarem produtos vencidos, então, este procedimento tem como finalidade enviar os produtos vencidos que se encontram na loja de volta ao CD.

#### 0408 – Transferir produtos de volta para a Distribuidora

A devolução de produtos às distribuidoras pode ter diversos motivos, tais como proximidade da data de validade, embalagens danificadas, enganos nos pedidos e envios, produtos retirados do mercado, entre outros. Para a realização deste procedimento é preciso primeiramente verificar quantos do produto a ser transferido constam no estoque da loja, armazená-los em uma caixa e criar no sistema uma nota de devolução, onde nesta deve constar os produtos, a quantidade, o motivo e o fornecedor.

### 4.4.5 Instruções de trabalho do Operador de Caixa

O operador de caixa utiliza somente um dos cinco sistemas encontrados na loja, todas as atividades realizadas nestes pelo operador de loja estão explicitadas no Quadro 5 abaixo.

**Quadro 5** – POPs de responsabilidade do Operador de Caixa

Código	Sistema ou site utilizado	Procedimento
0501	Gestão PdV NFCE	Abertura de caixa
0502	Gestão PdV NFCE	Fechamento de caixa
0503	Gestão PdV NFCE	Realizar a confirmação de venda

Fonte: Autor (2019)

#### 0501 – Abertura de caixa

Este procedimento é realizado somente com a presença do gerente, pois necessita-se do usuário e senha deste para efetuar as aberturas de movimento e do operador, além de que o fundo de caixa é entregue por este aos operadores de caixa. Este procedimento abrange tanto a abertura do movimento do dia quanto o movimento do operador, os operadores que iniciam expediente devem realiza-lo por completo, já os operadores que trabalham à tarde, necessitam somente abrir o movimento do operador, pois o movimento do dia neste PDV já foi aberto no período da manhã.

#### 0502 – Fechamento de caixa

O fechamento de caixa tem o objetivo de efetuar a conferência dos valores virtuais com os valores físicos no caixa da loja, de forma a resguardar as informações apresentadas e evitar possíveis divergências que possam acarretar em prejuízo financeiro e/ou fiscal. Para a realização deste procedimento o gerente precisa estar presente junto ao operador de caixa.

#### 0503 – Realizar a confirmação de venda

As vendas realizadas pelos balconistas no Gestão Orçamento são enviadas para o Gestão PDV NFCe e este processo representa a efetuação do pagamento deste orçamento. A partir da leitura ótica de cada um dos produtos descritos no orçamento, o valor total é informado ao cliente e este informa qual o tipo de pagamento que deseja realizar.

### 4.5 OS MANUAIS DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Nestes manuais estão agregadas as informações recolhidas em todo o processo de padronização, ou seja, os POPs já redigidos pelo autor e revisados pelos executores.

#### 4.5.1 A Estrutura

**Capa:** Esta irá servir como identificação do cargo, tendo o nome deste junto aos dizeres “Manual de Instruções de Trabalho” e também contém a logo da empresa, que para manter o seu anonimato foi retirada para a publicação deste trabalho.

**Sumário:** Este campo é necessário na estrutura dos manuais devido ao auxílio que este proporciona na fácil localização dos procedimentos no documento.

**Procedimentos:** Estes são os POPs respectivos a cada cargo, explanados na seção 4.4 e localizados nos Apêndices deste trabalho.

#### 4.5.2 Organização

Os pops serão agrupados de acordo com seus respectivos responsáveis e não por sistema pois, alguns sistemas são utilizados por até 3 cargos diferentes, logo, o balconista não pode, nem precisa saber como realizar os procedimentos da farmacêutica, pois esta responsabilidade não compete ao seu cargo. Criando-se assim os Manuais com os procedimentos respectivos de cada um dos cargos do setor. Então foram definidos os Manuais de Instrução de Trabalho do Balconista, do Farmacêutico, do Fiscal de Loja, do Gerente e do Operador de Caixa, que respectivamente representam os Apêndices A, B, C, D e E.

#### 4.6 PROPOSTA PARA USABILIDADE

A proposta dos manuais foi apresentada aos gestores, para que esses pudessem analisar e apresentar suas considerações. Após a sua aprovação, eles foram finalizados e arquivados em local determinado pelos gestores. Porém ainda não foi definida a maneira de disponibilização destes manuais aos funcionários.

Frente a essas situações, sugere-se que a empresa disponibilize os manuais em suas filiais, se possível com treinamento, para os funcionários que irão utilizá-lo, podendo ser impresso e armazenado em local de fácil acesso aos funcionários de cada cargo, ou de forma digital, dentro dos sistemas, criando uma aba disponível para estes manuais, porém com acesso restrito por meio de senhas para abertura de cada manual, assim, mantendo a confidencialidade das informações de cada um destes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação pode ser transmitida de diversas maneiras, mas é preciso ter um método para poder transmiti-la da forma mais inteligente e aplicável.

No presente trabalho foi compreendida a utilização do sistema *itec*, assim como a sua usabilidade, e pôde-se perceber que alguns funcionários apresentaram mais habilidades, ao usar os atalhos do próprio sistema, destacando-se assim dos demais. Com isso, foi elaborado uma forma de obter, organizar e expor o conhecimento destes funcionários para os demais, através dos Manuais de Instruções de Trabalho.

Espera-se que os resultados obtidos neste estudo contribuam com o aperfeiçoamento dos processos da empresa. Ressalta-se que os manuais são de grande importância para a democratização do conhecimento na empresa, a fim de disponibilizá-los para os funcionários do setor, onde poderão fazer consultas, em caso de dúvidas, ou mesmo propor sugestões e mudanças, de modo a incorporar novos conhecimentos.

O objetivo “Estudar e compreender o sistema de informação” está descrito na seção 4.2; Já o objetivo “Determinar o método para padronização dos processos realizados no sistema” foi apresentado na seção 4.3.1; O objetivo “Acompanhar a utilização do sistema junto aos usuários” foi explanado na seção 4.3.2; por fim, o objetivo “Descrever instruções de trabalho de fácil entendimento e que evite erros na utilização do sistema” foi apresentado na seção 4.4.

A realização de todos estes quatro objetivos específicos apresentados aqui tinha a proposta de subsidiar no desenvolvimento do objetivo geral do trabalho. “Elaboração do ‘Manual de Instruções de Trabalho’ para cada um dos cargos do setor de vendas de uma empresa do setor farmacêutico”. Esse objetivo foi alcançado e apresentado na seção 4.5 e nos apêndices deste trabalho.

Ademais, sugere-se, em um primeiro momento, a ampliação do estudo para os demais setores e cargos da empresa, como por exemplo, o escritório, onde tem cargos com operações rotineiras, como por exemplo, o setor de recursos humanos e setor financeiro. Também pode-se aplicar estudos de engenharia de métodos para comprovar que com a padronização dos processos, através do uso de atalhos do teclado, as atividades desempenhadas pelos funcionários serão realizadas com mais rapidez e de forma eficiente.

Dessa forma, em resposta à pergunta de pesquisa, “De que maneira poderia repassar tais funcionalidades do sistema aos demais funcionários?”, a resposta é: Através da padronização dos processos proposta neste trabalho.

## REFERÊNCIAS

ABECKER, A. et al. **Toward a technology for organizational memories**. IEEE Intelligent Systems, p.40-48, May/Jun. 1998.

ADAIR, C. B.; MURRAY, B. A. **Revolução total dos processos**. São Paulo: Nobel, 1996.

ALACOQUE, N. V. R. D.; BATISTA, L. C.; FERREIRA, D. A. A. Padronização e controle de processos em entrada de pedidos de clientes em uma distribuidora. **Revista Petra**, 1(2), p. 293-310, 2015. In: RIBEIRO, Gustavo da Fraga et al. Análise da criação e implantação de documentação POP (Procedimento Operacional Padrão) em uma empresa do setor aeronáutico. ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (ENEGEP). Joinville, Santa Catarina. 2017. Disponível em <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STP\\_239\\_386\\_34716.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_239_386_34716.pdf)> Acesso em: 29 out. 2019.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 2 ed. – São Paulo: Saraiva, 2012.

BENTES, C. O. **Proposição de práticas de gerenciamento da rotina como auxílio ao controle e padronização do processo de contratação de serviços em uma siderúrgica**. 2016, 83 f. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Ouro Preto, João Monlevade, 2016. Disponível em: <[https://www.monografias.ufop.br/bitstream/35400000/113/1/MONOGRAFIA\\_Proposi%C3%A7%C3%A3oPr%C3%A1ticasGerenciamento.pdf](https://www.monografias.ufop.br/bitstream/35400000/113/1/MONOGRAFIA_Proposi%C3%A7%C3%A3oPr%C3%A1ticasGerenciamento.pdf)> Acesso em: 13 out. 2019.

BOMBO, Jayme César. **Reengenharia de Processos de Negócio: Aplicação Prática em uma Divisão da GM nos EUA**. São Paulo: EAESP/FGV, 1997.

Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Anuário Estatístico do Mercado Farmacêutico 2017**. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2018.

BURGESS, Mark. **Princípios de Administração de Redes e Sistemas**. 2.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006. In: SCHWARZER, Matias Maciel. **Análise e sugestões de melhorias nos processos internos de uma empresa de software**. Monografia (Graduação em Administração), Centro Universitário UNIVATES, Lajeado, 2014. Disponível em <<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/734/1/2014MatiasMacielSchwarzer.pdf>> Acesso em: 27 nov. 2019.

CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. 8. ed. Belo Horizonte: Nova Lima, 2004. In: FREITAS, Gabriela Lucilla. **Padronização de processos internos de uma empresa especializada em software livre**. Monografia (Graduação em Administração), Centro Universitário UNIVATES, Lajeado, 2016. Disponível em <<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/1225/1/2016GabrielaLucillaFreitas.PDF>> Acesso em: 29 nov. 2019.

COLENGHI, Vitor Mature. **O&M e Qualidade Total: uma integração perfeita**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.



CRF/PB-Conselho Regional de Farmácia da Paraíba. **Contratações de farmacêuticos no estado da paraíba crescem 85% segundo pesquisa**. Paraíba, 2018. Disponível em < <https://crfpb.org.br/old/responsive/item/388-contratacoes-de-farmaceuticos-no-estado-da-paraiba-crescem-85-segundo-pesquisa> > Acesso em: 29 nov. 2019.

CURY, Antônio. **Organização e métodos**: Uma visão holística. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2010

DUARTE, R. L. **Procedimento Operacional Padrão - A Importância de se padronizar tarefas nas BPLC**. Curso de BPLC – Belém-PA/ 2005 8p.

EBSERH - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ministério da Educação. **Manual de Padronização – Coordenado pela Secretaria Geral**. Brasília: EBSERH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, 2014.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FUSCO, Leandro. **Padronização de atividades operacionais no setor de usinagem de uma empresa Metal Mecânica**. Universidade Estadual de Maringá. Maringá, Paraná, 2015.

GARVIN, David. **The processes of organization and management**. Sloan Management Review, v. 39, n. 4, Summer 1998.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GOMES, Jacqueline Ramos de Andrade Antunes; MELANDA, Viviane Serra. **Elaboração de rotinas para uma enfermagem de excelência em Centro Cirúrgico**. Revista SOBECC, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 48-55, jun. 2012. ISSN 2358-2871. Disponível em: < <https://revista.sobecc.org.br/sobecc/article/view/164> >. Acesso em: 29 out. 2019.

GORDON, Steven R. **Sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 3ª. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

HAMMER, Michael, CHAMPY, James. **Reengineering the corporation**. New York: HarperBusiness, 1994.

HARRINGTON, H. James. **Aperfeiçoando processos empresariais**. 1. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.

HOWES, Bernardo Henrique Gazzoni Degrazia. **Proposta de Transformação do Núcleo de Pesquisas da Fecomércio SC em um Instituto de Pesquisa Estratégico para Santa Catarina**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, Santa Catarina, 2011.

LIKER, Jeffrey K. **O Modelo Toyota: 14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo**. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MANGANOTE, Edmilson José Tonelli. **Organização, sistemas & métodos**. Campinas: Editora Alínea, 2001.

MEDEIROS, TATIANA. **POP – Procedimento Operacional Padrão**. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA - Assis, 2010.

MEEGEN, Rene Alberto Van. **Análise crítica da utilização da padronização no sistema de melhoria dos centros de distribuição domiciliária dos correios**. Rio Grande do Sul, Porto Alegre: 2002. Originalmente apresentado como dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2001. Disponível em: < <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/10468/000366410.pdf?sequence=1> > . Acesso em: 10 de novembro de 2019.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Qualidade total**. São Paulo: Academia Pearson, 2011.

MIKOS, Walter Luís, et al. **Qualidade: base para inovação**. Curitiba: Aymarã Educação, 2012. – (Série UTFinova).

PERIN, P. C. **Metodologia de padronização de uma célula de fabricação e de montagem, integrando ferramentas de produção enxuta**. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2005; Disponível em: < [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-27072017-143408/publico/Dissert\\_Perin\\_PedroC.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-27072017-143408/publico/Dissert_Perin_PedroC.pdf) > Acesso em: 10 nov. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de software e sistemas de informação**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SCARTEZINI, L. M. B. **Análise e Melhoria de Processos**. Goiânia, 2009.

SCUCUGLIA, R. **Como mapear seus processos**. Parte, n. 16, 2008. Disponível em: < [https://www2.cjf.jus.br/jspui/bitstream/handle/1234/5482/N\\_16\\_AGO2008.pdf?sequence=1](https://www2.cjf.jus.br/jspui/bitstream/handle/1234/5482/N_16_AGO2008.pdf?sequence=1) >. Acesso em: 10 nov. 2019.

SEETHAMRAJU, R.; MARJANOVIC, O. **Role of process knowledge in business process improvement methodology: a case study**. Business Process Management Journal. v. 15, p. 920-936, 2009. In: AIRES, R. F. F.; SALGADO, C. C. R. **Modelagem de Processos de Negócio para a Melhoria do Processo Produtivo de uma Metalúrgica**. Revista de Tecnologia Aplicada, v. 5, n. 3, p. 3-15, 2016.

SILVA, Gabriel Alexandre Gandolfi da. **Melhoria da operacionalização de uma agência de correios, baseada nos princípios de um manual de padronização de agências**. 2004. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

SILVA, Luan Carlos Santos; KOVALESKI, João Luiz; GAIA, Silvia. **Gestão do conhecimento organizacional visando à transferência de tecnologia: os desafios enfrentados pelo nit da universidade estadual de Santa Cruz**. Revista Produção Online,

Florianópolis, v. 13, n. 2, p. 677-702, maio 2013. ISSN 16761901. Disponível em: <<https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/1314>>. Acesso em: 02 dez. 2019.

SLACK, Nigel; Chambers, Stuart; Johnston, Robert. **Administração da produção e operações**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. 9. ed. Flórida: Norte-americana, 2012. 577 p. Tradução de: Harue Avritscher.

STEFANO, Nara Medianeira et al. **Gestão de ativos intangíveis: implicações e relações da gestão do conhecimento e capital intelectual**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 22-37, jan./jun. 2014.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez & Autores Associados, 1988.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

UNGAN, M. C. **Standardization through process documentation**. *Business Process Management Journal*, v. 12, n. 2, p. 135-148, 2006. In: TEIXEIRA, Priscila Carmem et al. **Padronização e melhoria de processos produtivos em empresas de panificação: estudo de múltiplos casos**. *Prod.*, São Paulo, v. 24, n. 2, p. 311-321, Junho 2014. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132014000200006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132014000200006&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 02 Dez. 2019.

VIEIRA, L. R. **Padronização, base da qualidade**. E-Civil, 2011. Disponível em: [http://www.ecivilnet.com/artigos/padronizacao\\_base\\_da\\_qualidade.htm](http://www.ecivilnet.com/artigos/padronizacao_base_da_qualidade.htm) > Acesso em: 10 nov. 2019.

**APÊNDICE A – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO BALCONISTA**

---

**MANUAL DE INSTRUÇÕES DE  
TRABALHO  
BALCONISTAS**

---

**SUMÁRIO**

POP - 0101   CONSULTA DE VENDAS.....	52
POP - 0102   ENTRADA DE PRODUTOS DE OUTRA FILIAL.....	54
POP - 0103   IMPRESSÃO DE ETIQUETAS .....	56
POP - 0104   REQUISITAR PRODUTOS EM OUTRA FILIAL .....	59
POP - 0105   TRANSFERIR PRODUTOS PARA OUTRA FILIAL .....	61
POP - 0106   VENDA DE MSRM.....	66
POP - 0107   VENDA DE PRODUTOS.....	71
POP - 0108   VENDA DE PRODUTOS PELO PFPB .....	74

	POP - 0101   CONSULTA DE VENDAS REALIZADAS	Código: POP - 0101
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Consultar vendas realizadas pelos balconistas para acompanhar suas metas individuais.

## CONSIDERAÇÕES

Os balconistas realizam essa consulta no fim do seu expediente para verificar o quanto venderam neste dia e se estão próximos de atingir suas metas.

## RESPONSABILIDADE

Balconistas.

## PROCEDIMENTO

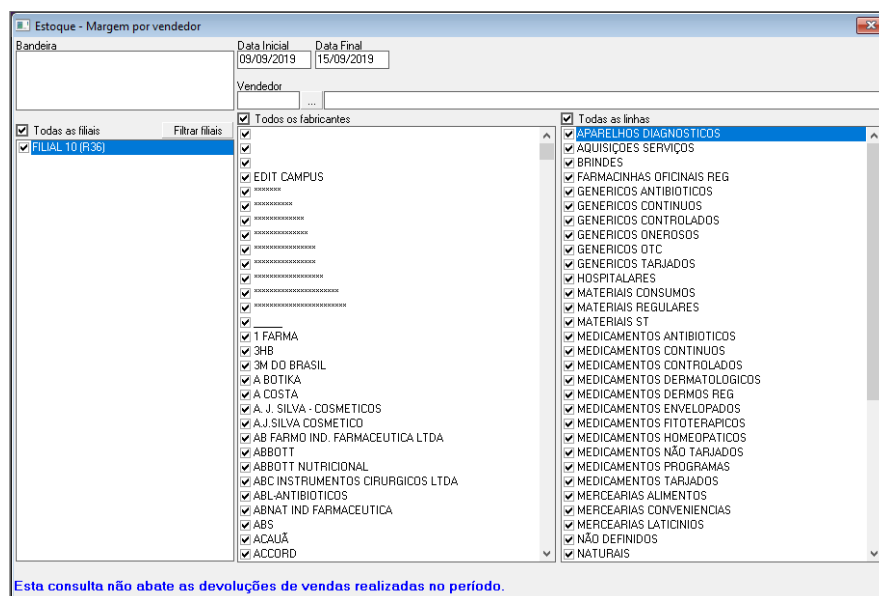
1) Acessar o Gestão Loja:

a) PdV > Consulta > Vendas > Margem vendedor

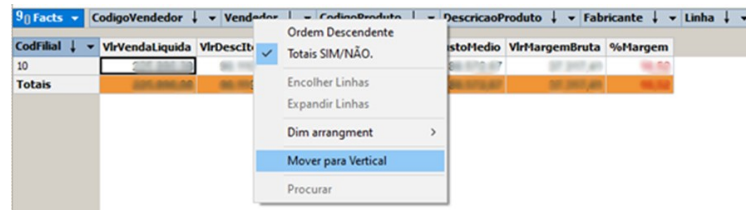
b) Pressione a tecla F2 para habilitar a tela → Preencher Data Inicial e Data Final com o intervalo de período que deseja consultar → Pressione a tecla F6 para gerar o relatório dinâmico.

Obs1: Se quiser saber as vendas de um fabricante específico: Desmarcar  Todos os fabricantes e marcar  somente os fabricantes específicos que deseja consultar

Obs2: Se quiser saber as vendas de uma linha específica: Desmarcar  Todas as linhas e marcar  somente as linhas específicas que deseja consultar



c) Clicar com o botão direito do mouse em Vendedor e Mover para a vertical.



d) Clicar com o botão direito do mouse em VirVendaLiquida e Ordenar (Decrescente).

CodFilial	Vendedor	VirVendaLiquida	VirDescItens	QtdeVendas	QtdeItem	VirCustoMedio	VirMargemBruta	%Margem
10								

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Elisama de Jesus

	POP - 0102   ENTRADA DE PRODUTOS DE OUTRA FILIAL	Código: POP - 0102
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Dar entrada nos produtos que vieram de outras filiais.

## CONSIDERAÇÕES

Ao finalizar este processo, armazenar a nota fiscal na caixa de NF-Entradas.

## RESPONSABILIDADE

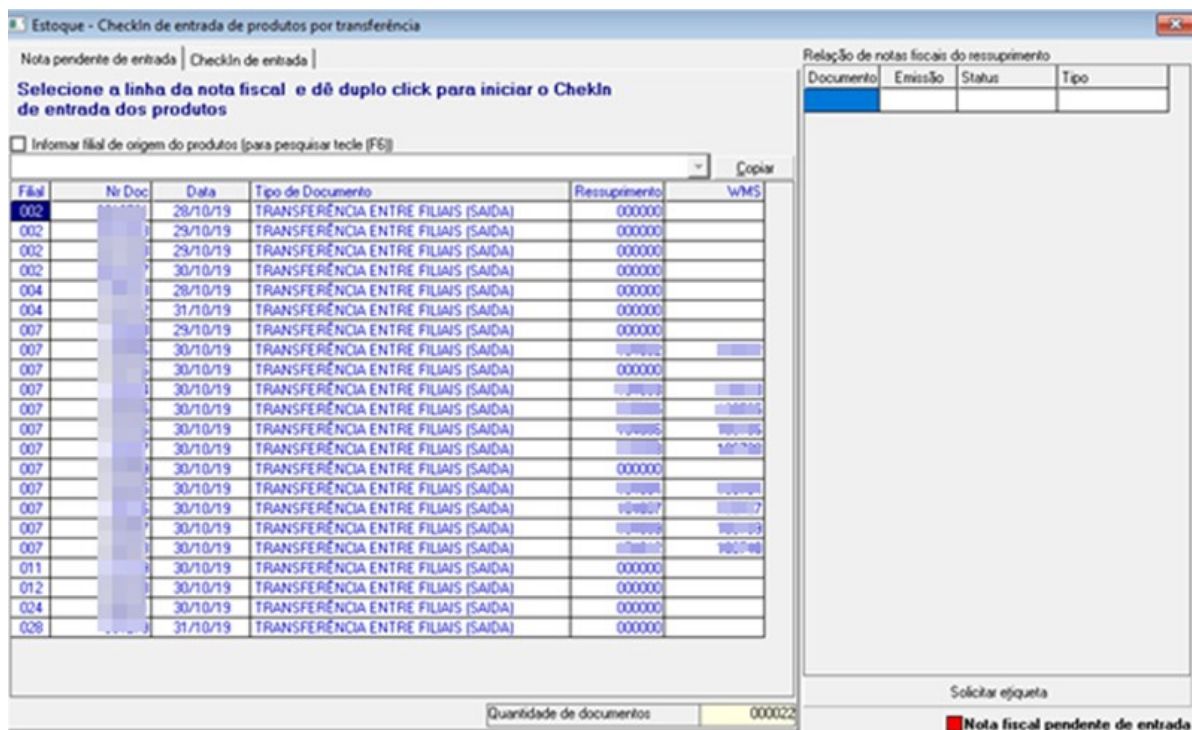
Balconistas.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Nota Fiscal > Entrada > Transferência > *Checkin* de entrada de transferência

b) Pressione F2 para habilitar a tela → Clique na transferência que deseja visualizar (Se a sua transferência não estiver na lista pressione F6 para carregar outras)



c) bipar o produto com o leitor ou digitar seu código (se tiver mais de um produto digitar a quantidade seguida de “\*”) → Quando ficar verde pressionar F2 para salvar o registro



Estoque - CheckIn de entrada de produtos por transferência

Nota pendente de entrada | CheckIn de entrada

**SEM LIBERAÇÃO**

Filial:  Filial origem:  Tipo documento: 0 - Nota de transferência Série: NFE - 1 N° Documento:

Descrição Produto:  Quantidade:

Natureza de movimentação de entrada:

Botão direito do mouse para ver opções no grid de vendas Copiar

Código	Descrição	CheckOut	Chk	SNGPC
xxxxxx	LEITE NINHO INTEGRAL REFIL 800G	0	<input checked="" type="checkbox"/>	NAO

Relação de produtos

Qtde de itens transferências:  Total de unidade transferência:  7

Qtde CheckIn:  Total de unidade checkIn:  0

Relação de notas fiscais do ressuprimento

Documento	Emissão	Status	Tipo

Solicitar etiqueta

■ Nota fiscal pendente de entrada

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Vanessa Rafaella

	POP - 0103   IMPRESSÃO DE ETIQUETAS	Código: POP - 0103
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Imprimir etiquetas com os valores dos produtos que ficam nas prateleiras e gôndolas.

## CONSIDERAÇÕES

Processo realizado quando chega algum produto na loja ou quando foi alterado o valor de algum que já se encontra na loja.

## RESPONSABILIDADE

Balconistas.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Produtos > Etiquetas > Impressão

b) Pressione F2 para habilitar a tela → Clicar em Relação de produtos

c) Clicar em Realizar checkout de produtos



Estoque - Impressão de etiquetas de produtos

Parâmetros para pesquisa: Relação de produtos

Não informar lote de produtos     Realizar checkOut de produtos

Qtde etiquetas: 1

Copiar    Converter relação para a família

Código	Descrição do Produto	Un	Quant	Valor Produto	Nº Lote	Validade	Ean	PercDesconto	Dt.Fabr
000001	HELMILAB 20MG NATULAB	UN	1,00					0,00	

Realizar checkout de produtos (Para sair do processo teclé ESC)

Código	Descrição Produto	Quantidade
	HELMILAB 20MG NATULAB	1

Pergunta 04.08.0013

Deseja impressão do(s) registro(s)?

Total de produtos listados: 00001    Total de etiquetas: 00001

Produto não possui família    Teste de impressão

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Maria Aldilene

	POP - 0104   REQUISITAR PRODUTOS EM OUTRA FILIAL	Código: POP - 0104
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Realizar a requisição de produtos que faltam no estoque em outra filial.

## CONSIDERAÇÕES

Ao requisitar analisar proximidade da filial, quantidade em estoque e a curva do produto.

Em alguns casos a requisição é feita durante o ato da venda do produto, logo para não deixar o cliente esperando e o balconista finalizar logo a venda, o gerente ou balconistas da filial origem deve liberar o produto requisitado o mais rápido possível.

## RESPONSABILIDADE

Balconistas.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Produto > Requisição > Material/Produto

b) Pressionar F2 para habilitar a tela → Digitar o código do produto a ser requisitado (pode-se também clicar em Relação dos Produtos para encontrar o produto pelo seu nome)

**Consulta de produtos**

A pesquisa retornará apenas os 1000 primeiros registros.

Pesquisar/Ordenar por:  Iniciando com Descrição do Produto  Combinar com intervalo de valores

Descrição do Produto

Pesquisa Copiar

Código prod	Descrição do produto	Fabricante	Estoque	Categoria	Linha	Vl

< >

Cód...	Descrição do produto

Selecionar todos os resultados da pesquisa

Desmarca Todos Confirma

Desmarca Item Cancela

c) Em Filial de Origem digitar seu código e em Qt. Solicitada informar a quantidade de produtos → Pressionar F2 para salvar o registro

**Estoque - Requisição de produtos para transferência**

Tipo de produto: 1 - REVENDA

Importar Visualizar Layout Copiar

LEITE NINHO FASES 1+ PREBIO 800G

Ciente da encomenda

Relação de Produtos Minhas requisições

Código	Descrição do Produto	Und	Curva	Estoque	Sid	Encomenda	Filial Origem	Qt. Solicitada	Vl. Custo MD	Vl. Total Cust

Produto bloqueado  
 Filial com a quantidade do produto em estoque acima do Emax, indicando possível excesso de estoque

Qualquer dúvida acesse a documentação da solicitação de transferência

Filial	Curva	Estoque	Perd Saída
001			
002			
003			
004			
005			
006			
007			
008			
009			
011			
012			
013			
014			
015			
016			
017			
018			
019			
020			
021			
022			
024			
025			
026			
027			
028			

d) Ligar para a filial origem e informar ao gerente para liberar o produto solicitado

e) Informar ao entregador que tem produto para ele pegar em outra filial

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Alcimar Balbino

	POP - 0105   TRANSFERIR PRODUTOS PARA OUTRA FILIAL	Código: POP - 0105
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Realizar a transferência de materiais para outras filiais que realizaram pedido destes.

## CONSIDERAÇÕES

Os gerentes ou balconistas das filiais que fizeram o requerimento ligam para avisar do pedido de transferência, agilizando assim este processo.

## RESPONSABILIDADE

Balconistas.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Produtos > Requisições > Liberação de solicitações de transferências

b) Pressionar F2 para habilitar a tela → Verificar a relação de solicitação de transferências do lado inferior direito → Clicar duas vezes na filial

**Estoque - Liberação de produtos da requisição de transferência**

Filial de destino dos produtos: 000 | Tipo de produto: 1 - REVENDA | Classificação do produto: << TODAS AS CLASSIFICAÇÕES >>

Somente produtos com disponibilidade de estoque |  Não mandar excesso de mercadoria para o destino

Selecionar todos para impressão

**Relação dos produtos**

Código	Descrição do Produto	Und	Qt. Solicitada	Qt. Liberada	Lib	Estoque	Emb. Ressup	Est. Filial	Pend. entrada	Pend. saída
					<input type="checkbox"/>					

**Filiais com Requisições**

Filial	Tipo produto
003	REVENDA
005	REVENDA
006	REVENDA
009	REVENDA
011	REVENDA
015	REVENDA
017	REVENDA
018	REVENDA
028	REVENDA

Quantidade de Itens: 000000

Dados referente à filial de destino das mercadorias

Produto controlado Antibiótico

Produto controla lote/validade na emissão de nota fiscal

Após pesquisa só aparecerá produtos que possuem estoque disponível para envio por transferência.

Qualquer dúvida acesse a documentação da liberação de transferência

Visualizar dados de requisições em cubo

c) Marcar  em Lib (Quando o produto está azul e negrito na relação de produtos, este irá precisar cadastrar o lote) → Pressionar F2 e salvar o registro

Estoque - Liberação de produtos da requisição de transferência

Filial de destino dos produtos: [ ] Tipo de produto: 1 - REVENDA Classificação do produto: << TODAS AS CLASSIFICAÇÕES >>

Somente produtos com disponibilidade de estoque  Não mandar excesso de mercadoria para o destino

Selecionar todos para impressão

Relação dos produtos

Código	Descrição do Produto	Und	Qt. Solicitada	Qt. Liberada	Lib	Estoque	Emb. Ressup	Est. Filial	Pend. entrada	Pend. saída
000001	SERETIDE AEROSOL 25	UN	2,00	2,00	<input checked="" type="checkbox"/>	10,00	1,00	0,00	0,00	0,00

Quantidade de Itens: 000001

Dados referente à filial de destino das mercadorias

Produto controlado/Antibiótico

Produto controla lote/validade na emissão de nota fiscal

Após pesquisa só aparecerá produtos que possuem estoque disponível para envio por transferência.

Qualquer dúvida acesse a documentação da liberação de transferência

Visualizar dados de requisições em cubo

Filias com Requisições

Filial	Tipo produto
003	REVENDA
005	REVENDA
006	REVENDA
009	REVENDA
011	REVENDA
015	REVENDA
017	REVENDA
018	REVENDA
028	REVENDA

d) Nota Fiscal > Saída > Pré-faturas > Confirmação (CheckOut)

e) Pressione F2 para habilitar → Clique duas vezes na filial destino

Estoque - Confirmação (CheckOut) de mercadorias de pré-faturas

Pre-Faturas pendentes CheckOut | Pre-Fatura para checkOut

Pedido	Data	Destinatário	Tipo de movimentação	Valor
	17/09/2019	0000	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS	

Quantidade de pedidos: 000001



f) bipar o código do produto ou digitá-lo (se tiver mais de um produto digitar a quantidade seguida de “\*”) → Pressionar F12 para finalizar leitura de produtos → Pressionar F2 para salvar o registro atual

Estoque - Confirmação (CheckOut) de mercadorias de pré-faturas

Pre-Faturas pendentes CheckOut | Pre-Fatura para checkOut

Ordemação **Código** **Data Emissão** **Status** **Finalizar Leitura de produtos [F12]**  
 0 - Descrição 006083 17/09/2019 PEDIDO SEM LIBERAÇÃO

Código	Descrição	Produto	Quantidade
			1,00

Código produto	Endereço	Descrição do produto	Confirmada	Sts
xxxxxx	ND.ND	SERETIDE AEROSOL 25 125MCG 120DS	0,00	X

**Produtos Check-Out:** 000001 **Total de Itens:** 2,00 0,00 **Tempo:** 00:00:00  
**Produtos Pré-fatura:** 000001

g) Nota fiscal > Saída > Faturamento de requisições de transferências

h) Pressione F2 para habilitar → Informar a Data Inicial e a Data Final → Pressionar F6

Estoque - Emissão de notas fiscais de saídas de solicitação

Série nota fiscal Data inicial Data final  Informar filial para pesquisa  
 NFE-2 / / / /

**Caso não queira faturar um pedido da relação abaixo, selecione a linha e tecle DELETE.**

Somente pendentes  Impressão de notas fiscais em lote

Vínculo com o ressuprimento << Sem critério de pesquisa >>

Sts	Pedido	Data	Destinatário	Tipo de movimentação	Valor	Nota fiscal	Prioridade

Quantidade de pedidos: 000000 Valor total das pré-faturas escolhidas: 0,00

Nota fiscal cancelada  Filial com balanço agendado para a data atual  
 Pré-fatura cancelada  Pré-fatura com problema no faturamento automático  
 Check-Out não realizado, faturamento não liberado



k) Digitar o nº do lote, quantidade apurada, fabricação e validade → Pressionar F2 para vincular o lote ao produto

Estoque - Conferência de produtos por lote de pré-fatura de saída

Pré-fatura  Somente produto sem confirmação de lote  
 Somente produto com controle de lote ou com controle SNGPC

Código Nome/Razão social destinatário Lote do ressupimento

Código	Descrição do produto	Un	Qtde	Situação
✓	SERETIDE AEROSOL 25/125MCG 1200S	UN	2.00	Lote não vinculado

Números de itens.: 1

Nº Lote	Qtde. Saída	Qtde. Apurada	Fabricação	Validade	Cadastrado
1	2.00	2.00	01/12/2018	01/12/2020	NÃO

l) Nota Fiscal > NFe – Nota Fiscal Eletrônica > Impressão de DANFE

m) Pressione F2 para habilitar → Pressione F6 para atualizar as notas fiscais pendentes de impressão → Clicar duas vezes na filial destino → Pressionar Ctrl + P para imprimir esta DANFE → Imprimir duas vias (três vias quando for medicamento controlado)

Estoque - Consulta e Impressão de DANFE

Filtrar filias: FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação:  Saída  Entradas emitidas  Carta Conexão

Período dos lotes: Data Inicial: 17/09/2019 Data Final: 17/09/2019 Lote: Nota fiscal inicial: Nota fiscal final:

Informar filial para pesquisa  Informar rota de entrega

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE  
 Notas fiscais em regime de contingência  
 Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente  
 Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp
1	17/09/19	1	1	1	1	1

Nota fiscal não validada na SEFAZ  
01 Registros encontrados.

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Vanessa Rafaella

	POP - 0106   VENDA DE MSRM	Código: POP - 0106
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Vender medicamentos sujeitos a receita médica.

## CONSIDERAÇÕES

Todos estes medicamentos estão armazenados na sala da farmacêutica.

## RESPONSABILIDADE

Balconistas.

## PROCEDIMENTO


1) Acessar o Gestão Orçamento:

a) Informar código, nome ou bipar o produto com o leitor → Pressionar F5 para adicionar o medicamento no Totalizador

The screenshot shows a software window titled 'Nec - Orçamento' with a menu bar: 'Cadastros', 'Movimentações', 'Ações', 'Autorizadores PBM'. Below the menu bar are tabs: 'CLIENTE (#3)', 'PRODUTO (#7)', and 'TOTALIZADOR (#30)'. The main area displays product information for 'RIVOTRIL 2MG 30CPR'. The 'Estoque - CTRL + E' is 17. The 'Preço de custo' is -0,00%. A 'Negociação' table shows a discount of 0,00% for quantity 1, resulting in a total value of 0,00. The 'Informações do produto' section shows the manufacturer 'ROCHE' and the line 'MEDICAMENTOS CONTROLADOS'. The 'Possíveis descontos' section includes a table with columns 'TIPO DE DESCONTO', 'DE', 'POR', and '% DE DESC.'. The 'Produtos equivalentes (Similar, Genérico)' section has columns 'ORD', 'PRODUTO', 'FABRICANTE', 'VAL TABELA', and 'ESTOQUE'.

b) Pressionar F8 para abrir a tela de cadastro de lote

c) Informar o número de lote → Pressionar Enter → Decorar a data de validade → Clicar em Cadastrar

d) Em Nr. Lote selecionar o lote referente ao produto e em Dt. Validade informar a Data de validade decorada previamente > Clicar em 

e) Pressionar F2 para vincular este medicamento ao produto

Formulario de Lotes

**Produto**  
19675 - RIVOTRIL 2MG 30CPR

Nr. Lote	Agregador	Registro MS	Dt. Fabricação	Qtde	Dt. Validade	Adicionar	Remover
RJ2234			02/09/2019	1	//		

Nr. Lote	Cód. Agregador	Registro MS	Dt. Fabricação	Qtde	Dt. Validade	...
RJ2234			02/09/2019	1	27/02/2022	...

[F2] - Vincular ao Produto [F3] - Limpar [F8] - Tela Cadastro de Lote Itec Brazil

f) Pressione F2 para abrir a tela de cadastro da receita > Informe a Data da Receita

Cadastro de receita

Produto  
19675-RIVOTRIL 2MG 30CPR

Data: 30/10/2019 Tipo de receita: 0 - RECEITA DE CONTROLE ESPECIAL (BRANCA) Nº da receita:

UF: PB Conselho: CRM Nº registro: Médico:

Dados do comprador  
Comprador:

Nº documento: Tipo de documento: CARTEIRA DE IDENTIDADE Órgão expedidor: SSP UF: PB

Dados do paciente  
Paciente:

Idade: Unidade da Idade: Anos Sexo: Masculino CID:

Cadastrar cliente no programa de relacionamento Limpar-F3 Salvar-F2 Fechar

g) Em tipo de Receita, se esta for do tipo Receita de Controle Especial (Branca): Informar CRM do médico, nome e RG do Comprador

Cadastro de receita

Produto  
2506-RIVOTRIL 0,5MG 20CPR

Data: 07/11/2019 Tipo de receita: 0 - RECEITA DE CONTROLE ESPECIAL (BRANCA) Nº da receita:

UF: PB Conselho: CRM Nº registro: Médico:

Dados do comprador  
Comprador:

Nº documento: Tipo de documento: CARTEIRA DE IDENTIDADE Órgão expedidor: SSP UF: PB

Dados do paciente  
Paciente:

Idade: Unidade da Idade: Anos Sexo: Masculino CID:

Cadastrar cliente no programa de relacionamento Limpar-F3 Salvar-F2 Fechar

h) Em tipo de Receita, se esta for do tipo Notificação de Receita B (Azul): Informar CRM do médico, o Nº da receita, nome e RG do Comprador

Cadastro de receita

Produto  
2506-RIVOTRIL 0,5MG 20CPR

Data 07/11/2019 Tipo de receita 1 - NOTIFICAÇÃO DE RECEITA B (AZUL) Nº da receita

UF Conselho Nº registro Médico  
PB CRM

Dados do comprador  
Comprador

Nº documento Tipo de documento Órgão expedidor UF  
CARTEIRA DE IDENTIDADE SSP PB

Dados do paciente  
Paciente

Idade Unidade da Idade Sexo CID  
Anos Masculino

Cadastrar cliente no programa de relacionamento

Limpar-F3 Salvar-F2 Fechar

i) Em tipo de Receita, se esta for do tipo Notificação de Receita Especial (Retinóides): Informar CRM do médico, o Nº da receita, nome e RG do Comprador

Cadastro de receita

Produto  
2506-RIVOTRIL 0,5MG 20CPR

Data 07/11/2019 Tipo de receita 2 - NOTIFICAÇÃO DE RECEITA ESPECIAL (RETINÓID... Nº da receita

UF Conselho Nº registro Médico  
PB CRM

Dados do comprador  
Comprador

Nº documento Tipo de documento Órgão expedidor UF  
CARTEIRA DE IDENTIDADE SSP PB

Dados do paciente  
Paciente

Idade Unidade da Idade Sexo CID  
Anos Masculino

Cadastrar cliente no programa de relacionamento

Limpar-F3 Salvar-F2 Fechar

j) Em tipo de Receita, se esta for do tipo Notificação de Receita A (Amarela): Informar CRM do médico, o Nº da receita, nome e RG do Comprador

Cadastro de receita

Produto  
2506-RIVOTRIL 0,5MG 20CPR

Data 07/11/2019 Tipo de receita 3 - NOTIFICAÇÃO DE RECEITA A (AMARELA) Nº da receita

UF Conselho Nº registro Médico  
PB CRM

Dados do comprador  
Comprador

Nº documento Tipo de documento Órgão expedidor UF  
CARTEIRA DE IDENTIDADE SSP PB

Dados do paciente  
Paciente

Idade Unidade da Idade Sexo CID  
Anos Masculino

Cadastrar cliente no programa de relacionamento

Limpar-F3 Salvar-F2 Fechar

k) Em tipo de Receita, se esta for do tipo Receita Antimicrobiano em 2 vias: Informar CRM do médico, o N° da receita, nome e RG do Comprador e Nome e idade do paciente

m) Pedir para o cliente escrever seus dados na seção da receita referente aos dados do comprador

n) Carimbar o verso da receita → Informar o lote do(s) medicamento(s) vendido(s), quantidade de caixas → assine seu nome → Armazenar a receita no baú de receitas

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Alcimar Balbino



POP - 0107   VENDA DE PRODUTOS	Código: POP - 0107
	Versão: 00
	Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Vender qualquer um dos produtos da filial que não sejam sujeitos a receita medica ou produtos pertencentes ao Programa Farmácia Popular do Brasil.

## CONSIDERAÇÕES

Gerente e Farmacêutica como também ficam na seção do balcão de medicamentos também realizam vendas.

## RESPONSABILIDADE

Balconistas.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Orçamento:

a) Informar o código do funcionário

Form for entering user code and password. The form has two input fields: 'Código do Usuário' and 'Senha'. The 'Código do Usuário' field has a tooltip that says '\*Mesmo código utilizado para vendas.' Below the 'Senha' field, there is a note: '[\*5 - consulta funcionários]'. The form is titled 'Código do Usuário' and has a close button (X) in the top right corner.

b) Informar nome, código de barras ou bipá-lo com auxílio do leitor ótico

Screenshot of the 'Gestão Orçamento' software interface. The window title is 'Itec - Orçamento'. The interface includes several sections:

- CLIENTE (#1) PRODUTO (#7) TOTALIZADOR (#10)**: A header bar with navigation options.
- Produto**: A text input field with a tooltip: 'Produto (Leia na leitora, digite o código ou descrição ou @-prncípio ativo)'. To the right, there is an 'Estoque - CTRL + E' button with a '0' indicator and a 'Preço de custo' field.
- Descrição do produto**: A large text area for product description.
- Desconto vinculado ao produto**: A section for linked discounts.
- Negociação**: A table with columns: 'Qtde', '% Desconto', 'R\$ Desconto Item', 'R\$ Item com desconto', 'R\$ Desconto Total', and 'Valor Total'. The 'Qtde' field contains the value '1', and the 'R\$ Desconto Item' field contains '0,0000'. The 'R\$ Item com desconto' and 'R\$ Desconto Total' fields both contain '0,00'.
- Informações do produto**: Fields for 'Fabricante', 'Linha', and 'Equivalência'.
- Possíveis desconto PBM**: A table with columns: 'PBM', 'PROJETO', 'QTDE', '% DESC.', 'VLR PREVISAO', and 'LNK'. It includes 'De' and 'Por' dropdown menus.
- Possíveis descontos**: A table with columns: 'TIPO DE DESCONTO', 'DE', 'POR', and '% DE DESC.'.
- Produtos equivalentes (Similar, Genérico)**: A table with columns: 'ORD', 'PRODUTO', 'FABRICANTE', 'VLR TABELA', and 'ESTOQUE'.

At the bottom right, there is a link: 'Ativar o Windows. Acesse as Configurações para ativar o Windows.'

c) Informar ao cliente o valor do produto → Na seção possíveis descontos verificar se há algum e aplica-lo na seção % desconto → Informar ao cliente o valor do produto com desconto

Itéc - Orçamento  
Cadastros Movimentações Ações Autorizadores PBM

CLIENTE (F1) PRODUTO (F7) TOTALIZADOR (F10)

Produto (Leia na leitora, digite o código ou descrição ou @+princípio ativo)

**Descrição do produto**  
10044739-LISADOR DIP 1G 4CPR

Estoque - CTRL+E  
**23**

Desconto vinculado ao produto  
DESCONTO PRODUTO À NÍVEL DE LINHA NA TABELA DE DESCONTO 16

Preço de custo

**Negociação**

Qtde	% Desconto	R\$ Desconto Item	R\$ Item com desconto	R\$ Desconto Total	Valor Total
1	0,0000	0,00		0,00	

**Informações do produto**

Fabricante: HYPERA FARMA - PRESCRICAO  
Linha: MEDICAMENTOS NÃO TARJADOS  
Equivalência:

**Possíveis desconto PBM**

PBM	PROJETO	QTDE	% DESC.	VLR PREVISAO	LINK

De: Por: -0,00%

**Possíveis descontos**

TIPO DE DESCONTO	DE	POR	% DE DESC.
DESCONTO LIMITE DE VERBA			0.00
TABELA DE DESCONTOS CAMPINA & POCINHOS			20.00

**Produtos equivalentes (Similar, Genérico)**

ORD	PRODUTO	FABRICANTE	VLR TABELA	ESTOQUE

Ativar o Windows  
Acesse Configurações para ativar o Windows.

d) Se o cliente deseja levar o produto: Pressionar F5 para adicionar o medicamento no Totalizador

Itéc - Orçamento  
Cadastros Movimentações Ações Autorizadores PBM

CLIENTE (F1) PRODUTO (F7) TOTALIZADOR (F10)

Produto (Leia na leitora, digite o código ou descrição ou @+princípio ativo)

**Descrição do produto**  
10044739-LISADOR DIP 1G 4CPR

Estoque - CTRL+E  
**23**

Desconto vinculado ao produto  
DESCONTO PRODUTO À NÍVEL DE LINHA NA TABELA DE DESCONTO 16

Preço de custo

**Negociação**

Qtde	% Desconto	R\$ Desconto Item	R\$ Item com desconto	R\$ Desconto Total	Valor Total
1	20,0000				

**Informações do produto**

Fabricante: HYPERA FARMA - PRESCRICAO  
Linha: MEDICAMENTOS NÃO TARJADOS  
Equivalência:

**Possíveis desconto PBM**

PBM	PROJETO	QTDE	% DESC.	VLR PREVISAO	LINK

De: Por: -20,00%

**Possíveis descontos**

TIPO DE DESCONTO	DE	POR	% DE DESC.
DESCONTO LIMITE DE VERBA			0.00
TABELA DE DESCONTOS CAMPINA & POCINHOS			20.00

**Produtos equivalentes (Similar, Genérico)**

ORD	PRODUTO	FABRICANTE	VLR TABELA	ESTOQUE

Ativar o Windows  
Acesse Configurações para ativar o Windows.

e) Pressionar F2 para finalizar a venda

Itac - Orçamento  
 Cadastros Movimentações Ações Autorizadores PBM

CLIENTE (F1) PRODUTO (F7) TOTALIZADOR (F10)

COD.	SEQ	PRODUTO	FABRICANTE	LUCR.	QUANT.	PRECO	SUB TOTAL	% DESC	R\$ UNID	R\$ DESC T	TOTAL	TIPO DESCONTO
10044	1	LISADOR DIP 1G 4CPR	HYPERA FA...		1			20,0000				DESCONTO PRODUTO A NIVEL DE LINHA NA TABELA D...

Itens em vermelho não podem ser recebidos em convênio

Economia  Pontos Fidelidade  0,00

Saldo Convênio  0,00 Saldo Creditário  0,00

Total Desconto  Total Produtos

Total Geral

Medicamentos  Não Medicamentos  0,00

Pagamento  
 Forma

Possíveis moeda de recebimento

- 0-Dinheiro
- 1-Cheque Avista
- 2-Cheque a Prazo
- 3-Cardio
- 4-Convênio
- 5-Credario
- 6-Vale Compra
- 7-Duplicata
- 8-NCC
- 9-PBM

Ativar o Windows  
 Acesse as Configurações para ativar o Windows.

f) Informe o nome do cliente

Identificador Nome

Identificador PDV - NOME CLIENTE

[F2 ou Enter - Salvar] [F3 - limpar]

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Gilvania Dantas

	POP - 0108   VENDA DE PRODUTOS PELO PFPB	Código: POP - 0108
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Realizar venda de produtos participantes do Programa Farmácia Popular do Brasil.

## CONSIDERAÇÕES

Receitas prescritas para medicamentos do programa farmácia popular tem a validade de 6 meses, tendo assim que renová-las duas vezes ao ano.

## RESPONSABILIDADE

Balconistas.

## PROCEDIMENTO

1) Acesse o Gestão Vendas:

a) Pegar a receita e RG do cliente, verificar se os nomes nestes são o mesmo, se sim ir pegar os medicamentos nas prateleiras.

b) Informar o código do funcionário

c) Informar código, nome ou bipar o produto com o leitor ótico

d) Se o pedido for somente de 1 produto, pressione f5 para adicioná-lo ao totalizador

e) Se for mais de um, informe a quantidade na seção Qtde e pressione F5 para adicionar ao Totalizador

f) Pressionar Ctrl + F para abrir a tela de autorização do PFPB

g) Informar CPF do cliente → estado, tipo de conselho, e Documento do médico → data da receita > Clicar em Autorização/Gravar

Gestão - Autorização Farmácia Popular

Paciente:

CPF:

Estado:  Conselho

Documentos:

Dt Receita: 13/11/2019

PM ?	PRODUTO	QTDE	PRC TOTAL	QTDE PREC	QTDE SOLJC	QTDE ALT	VLR PM	VLR GLBN
<input checked="" type="checkbox"/>	7014-GLIFASE XR 500MS 30CPR	2		2	60	0	0,00	

Gestão - Autorização Farmácia Popular

Paciente:

CPF:

Estado:  Conselho

Documentos:

Dt Receita: 26/06/2019

PM ?	PRODUTO	QTDE	PRC TOTAL	QTDE PREC	QTDE SOLJC	QTDE ALT	VLR PM	VLR GLBN
<input checked="" type="checkbox"/>	7014-GLIFASE XR 500MS 30CPR	2		2	60	0	0,00	

h) Informar usuário e senha (o usuário é o cpf do vendedor e a senha pessoal)

Farmácia Popular

Captura de usuário e senha do farmácia popular

Usuário:

Senha:

i) Se houver alguma diferença ela estará descrita no canto superior direito, informe ao cliente se ele irá pagar alguma diferença e peça para ele se direcionar ao caixa e retornar ao balcão para assinar e digitalizar o documento, a receita e os cupons vinculado e fiscal

Gestão - Autorização Farmácia Popular

Paciente:  Orçamento:

CPF:  Autorização:

Estado:  Conselho  Valor Cliente: -6,00

Documentos:

Dt Receita: 26/06/2019

**VENDA AUTORIZADA COM SUCESSO**

PM ?	PRODUTO	QTDE	PRC TOTAL	QTDE PREC	QTDE SOLJC	QTDE ALT	VLR PM	VLR GLBN
<input checked="" type="checkbox"/>	7014-GLIFASE XR 500MS 30CPR	2		2	60	60		



2) Acessar o site Sua Receita Digital:

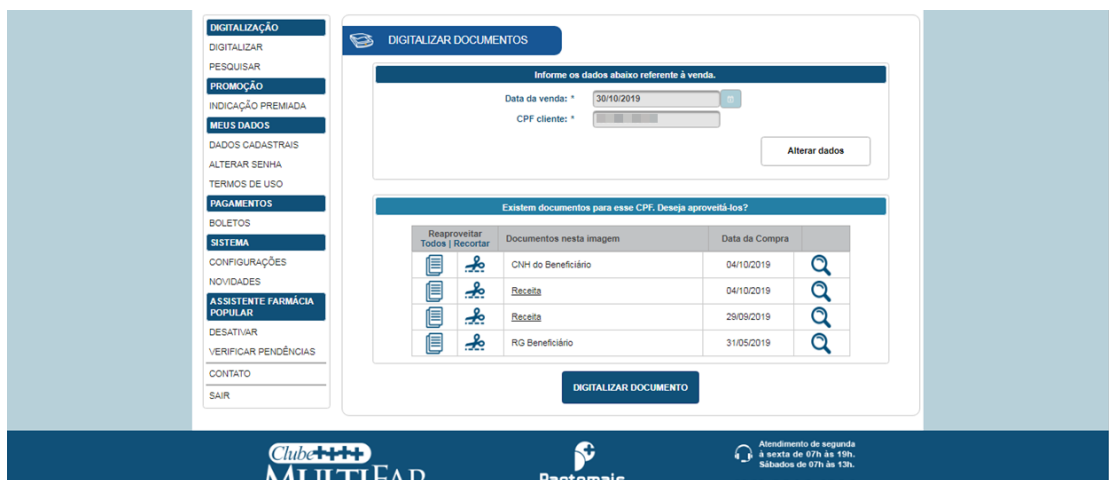
a) Na tela inicial do site clicar em Digitalizar Receita no canto superior direito ou em Digitalizar na aba Digitalização



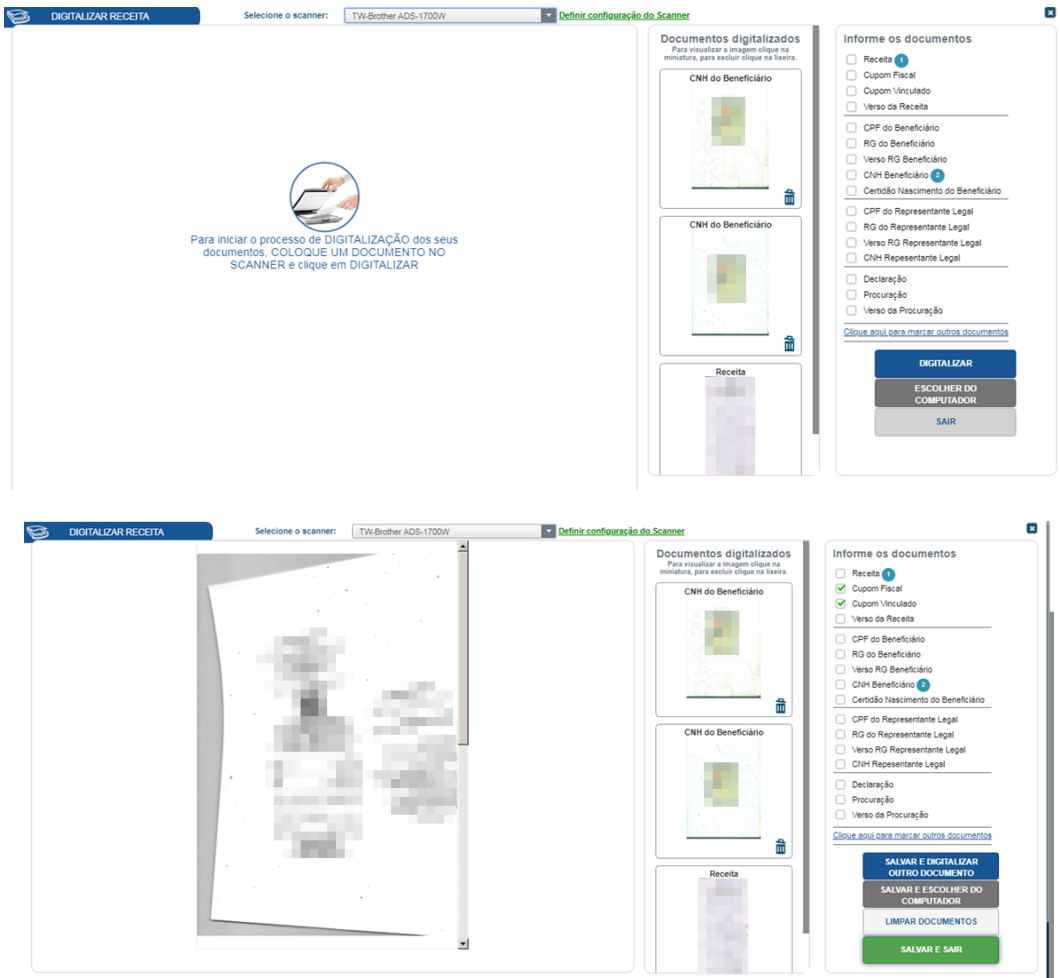
b) Informar o CPF do cliente e clicar em Pesquisar documentos para o CPF



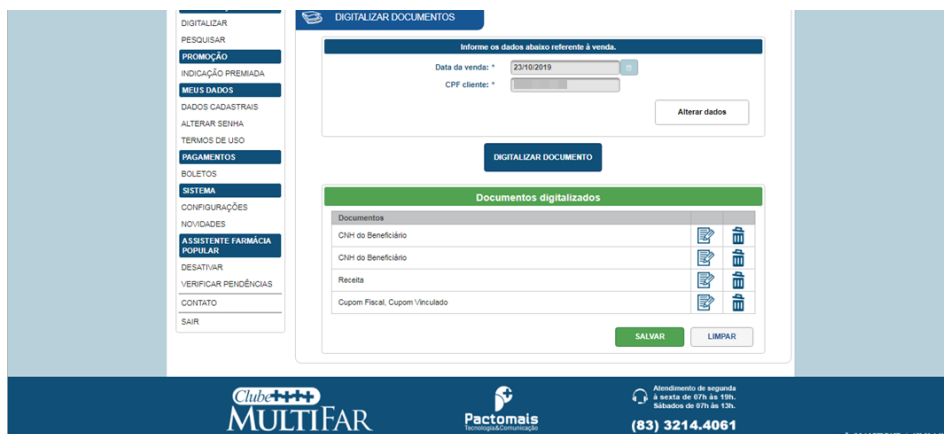
c) Clicar em DIGITALIZAR DOCUMENTO (Quando o cliente já fez uso do programa existem documentos já scaneados para o seu CPF, logo não precisa scaneá-los novamente, só conferi-los clicando em  e reaproveita-los clicando em )



d) Colocado o documento na Scanner, clique em Digitalizar e ao conferi-lo na tela, informe qual o tipo de documento este representa → ao finalizar a digitalização de todos os documentos necessários, clique em salvar e sair



e) Clique em Salvar



f) Informe ao cliente qual o cupom que irá ser entregue ao operador de caixa

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Risonete Ramos



**APÊNDICE B – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO  
FARMACÊUTICO**

---

**MANUAL DE INSTRUÇÕES DE  
TRABALHO  
FARMACÊUTICO**

---

## SUMÁRIO

POP - 0201   AUDITORIA DAS VENDAS REALIZADAS PELO PFPB .....	81
POP - 0202   AUDITORIA DAS VENDAS DE MSRM REALIZADAS .....	85
POP - 0203   ENTRADA DE MSRM.....	88
POP - 0204   ENVIAR VENDAS REALIZADAS PARA A ANVISA .....	91
POP - 0205   MSRM TRANSFERIDOS.....	93
POP - 0206   RETORNAR MEDICAMENTOS VENCIDOS.....	95

	POP – 0201   AUDITORIA DAS VENDAS REALIZADAS PELO PFPB	Código: POP - 0201
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Conferir se os dados cadastrados no ato da venda correspondem com os dados dos documentos scaneados.

## CONSIDERAÇÕES

Site do ministério da saúde: <http://www.farmaciapopular-portal.saude.gov.br/farmaciapopular-portal/login.jsf>

Site da Sua Receita Digital: [suareceitadigital.com.br](http://suareceitadigital.com.br)

Algumas divergências que podem vir a acontecer são: troca de crm do médico, entrega de medicamentos com dosagens diferentes, entre outros.

## RESPONSABILIDADE

Farmacêutica.

## PROCEDIMENTO

1) Acesse o site do ministério da saúde:

a) Insira Usuário e senha em seus respectivos campos

ACESSO AO SISTEMA

ACESSO A USUÁRIOS:

Usuário:

Senha:

- Para alterar a sua senha clique aqui.
- Caso seja o seu primeiro acesso, clique aqui para alterar a senha inicial.
- Caso tenha perdido a senha, clique aqui para solicitar a geração de uma nova senha.

Fluxo de comunicação da versão 3.3:

- Protocolo de comunicação
- Fluxo básico
- A.1 - Processo de Solicitação de Pré-Autorização - 1ª FASE
- A.2 - Processo de Confirmação de Pré-Autorização - 2ª FASE
- A.3 - Processo de Recebimento da Confirmação de Pré-Autorização - 3ª FASE
- B.1 - Processo de Estorno

Visão geral da versão 3.3:

- WSDL\_ServicoSolicitacao.wsdl.xml
- Códigos retornados pelo Web Service
- Massa de dados para testes no ambiente de homologação
- Portaria, roteiros para homologação do sistema e outros

b) Clique em Consultar autorizações consolidadas

Bem-vindo ao Programa Farmácia Popular do Brasil

**Dados da Farmácia**

Razão social:  
 C.N.P.J.:  
 Matriz:  
 Filial:  
 Endereço:  
 RUA ALMIRANTE BARROSO, 1728

**Fluxo de comunicação da versão 3.3:**

- Protocolo de comunicação
- Fluxo básico
- A.1 - Processo de Solicitação de Pré-Autorização - 1ª FASE
- A.2 - Processo de Confirmação de Pré-Autorização - 2ª FASE
- A.3 - Processo de Recebimento da Confirmação de Pré-Autorização - 3ª FASE
- B.1 - Processo de Estorno
- Visão geral da versão 3.3
- WSDL ServiçoSolicitacao.wsdl.xml

**SAÚDE NÃO TEM PREÇO**  
**AQUI TEM FARMÁCIA**

c) Informe o período que deseja consultar → Clicar em Consultar

**FARMÁCIA POPULAR**

Para consultar, informe os dados abaixo

Informamos que o período para a extração de relatórios das autorizações consolidadas está limitado a um prazo máximo de 5 dias, devido ao grande número de acessos simultâneos ao sistema e o volume de dados gerados.

CNPJ: [redacted] Período: 20/11/2019 até: 20/11/2019

Patologia: -- Selecione -- Princípio Ativo: -- Selecione --

Medicamento: -- Selecione -- Qtd de Comp. [input type="text"]

Consultar

d) Clicar em EXPORTAR PARA PDF > Imprimir

RELATÓRIO GERADO EM: 21/11/2019 11:29:44

EXPORTAR PARA PDF EXPORTAR PARA EXCEL

COMPETÊNCIA: 11/2019 CNPJ: [redacted] RAZÃO SOCIAL: [redacted]

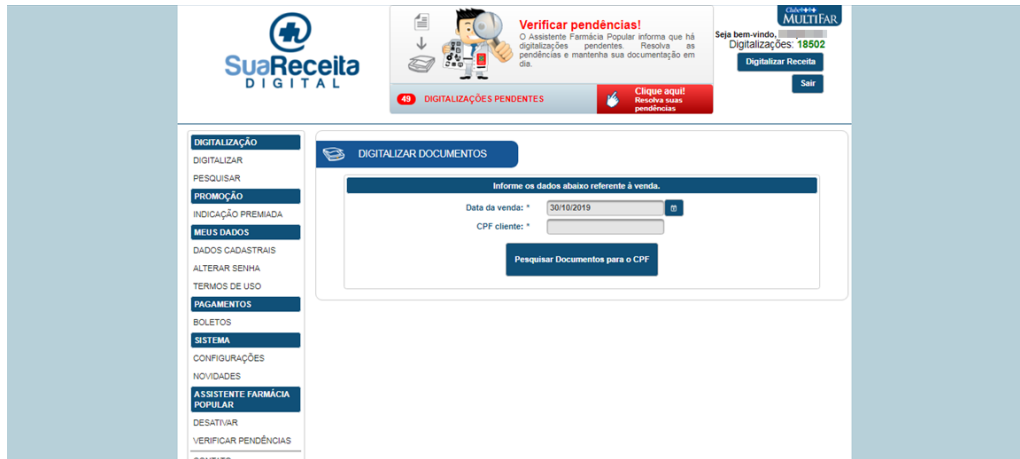
ENDEREÇO: [redacted] CIDADE: CAMPINA GRANDE ESTADO: PB

CEP: 58.415-670 TELEFONE: [redacted] TOTAL BRUTO: [redacted] PARCELA M5 (R\$): [redacted]

AUTORIZAÇÃO	C. FISCAL	CPF	DT.AUT/EST	EAN	MEDICAMENTO	QT. AUTORI.	VL.VENDA	VL.MS.	ST
[redacted]	[redacted]	[redacted]	20/11/2019 07:41:40	[redacted]	CORUS	60	[redacted]	[redacted]	OORV
[redacted]	[redacted]	[redacted]	20/11/2019 07:41:40	[redacted]	HIDROCLOROTIA ZIDA	30	[redacted]	[redacted]	OORV
[redacted]	[redacted]	[redacted]	20/11/2019 08:05:35	[redacted]	NOVOLIN N	30	[redacted]	[redacted]	OORV
[redacted]	[redacted]	[redacted]	20/11/2019 [redacted]	[redacted]	CLORIDRATO DE [redacted]	60	[redacted]	[redacted]	OORV

2) Acesse o site Sua Receita Digital:

a) Clicar em Pesquisar na aba Digitalização



b) Informe a data de venda > clique em Pesquisar



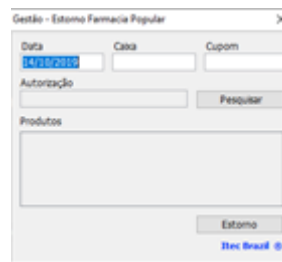
c) As vendas realizadas nesta data aparecerão abaixo, clique em 🔍 para visualizá-las e realizar a conferência se os dados dos documentos digitalizados estão de acordo com os dados exportados do Ministério da saúde



d) conferir os documentos scaneados → clicar em 🔍 para passar para o próximo documento



- e) Anotar se houver alguma divergência de dados
- 2) Quando ocorrer alguma divergência, acessar o Gestão Orçamento:
- a) Movimentações > PBM > Farmácia Popular > Solicitar estorno
  - b) Informar Data, Caixa e Cupom → Clicar em Estorno



Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Alana Kalina

	POP – 0202   AUDITORIA DAS VENDAS DE MSRM REALIZADAS	Código: POP - 0202
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Auditoria de vendas de medicamentos controlados vendidos.

## CONSIDERAÇÕES

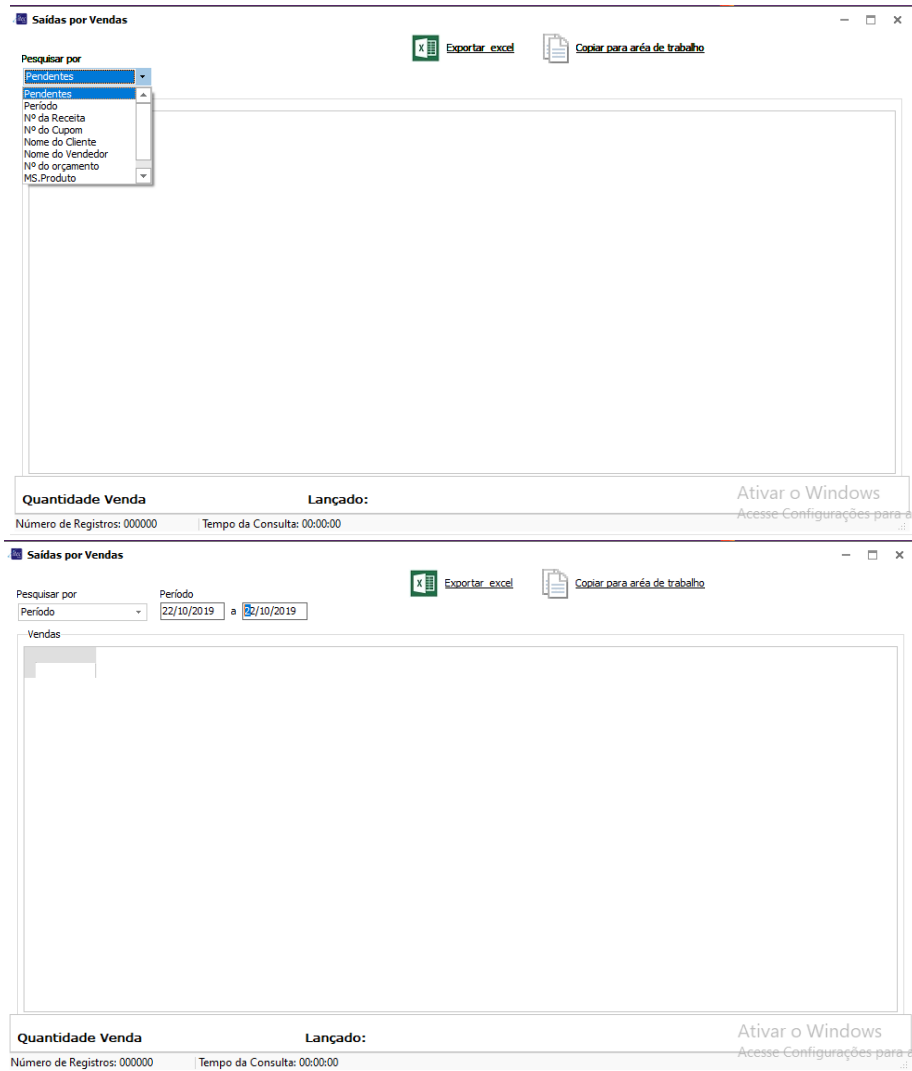
Para uma auditoria mais organizada, a farmacêutica deve pegar as receitas dos medicamentos vendidos do dia anterior já no começo do dia atual, para assim as receitas dos dois dias não se misturarem.

## RESPONSABILIDADE

Farmacêutica.

## PROCEDIMENTO

- 1) Pegar todas as receitas do dia anterior que estão armazenadas no baú de receitas.
- 2) Acessar o Gestão SNGPC:
  - a) Registros > Saídas > Vendas
  - b) Pressione F2 para habilitar a tela → Em “Pesquisar por” selecionar Período e informar Data Inicial e Data Final



c) Clique duas vezes na venda que está vermelha (Verdes estão feitas e amarelas estão faltando terminar)

The screenshot shows a table of sales records with the following columns: 'cd\_vd', 'Data', 'Origem', 'Caixa', 'Cupom', 'Cliente', 'Vendedor', 'Valor', and 'Nº Orçamento'. The table contains multiple rows of data, with one row highlighted in yellow and another row highlighted in red.

cd_vd	Data	Origem	Caixa	Cupom	Cliente	Vendedor	Valor	Nº Orçamento
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	01					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	01					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	01					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	01					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	01					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	03					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	02					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	03					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	01					
22/10/2019	22/10/2019	Balcao	01					

The status bar at the bottom shows 'Número de Registros: 000065' and 'Tempo da Consulta: 00:00:00'.

d) Fazer a auditoria comparando a receita com o que está cadastrado → Clicar em Lote e informar este → informar a Qt. Prescrita e Qt Movimentada



**Manutenção de receitas**

Data: 22/10/2019 Caixa: 3 Cupom: Valor: R\$ Cliente: consumidor final  
 Venda: -

Cód Receita	Numero	Tp Receita	Comprador	Medico	Paciente
		Receita de controle especial (branca)			

**CTR +I (IMPORTAR RECEITAS)**

Código: 358415 Data: 22/10/2019 Tipo de Receita: RECEITA DE CONTROLE ESPECIAL (BRANCA) Nº da Receita:

UF: PB Conselho: CRM Especialidade: MED - MEDICO Nº Registro: Médico:

Código: Comprador: Nº Documento: Tipo de Documento: carteira de identidade Órgão Expedidor: SSP UF: PB

Paciente: Sexo: Idade: Tipidade: CID:  Uso contínuo

**Movimentações da receita**

Mov.	Produto	Cód Lote

**Itens da venda**

Item	Cód Prod	Produto	Fabricante	Qt.Venda	Qt.Mov
1		CODATEN 50MG 20CP	NOVARTIS	1	0

**Lançamentos Lotes [CTRL +DEL Apagar]**

Rec	Item	Dt.	Lote	Estoque	Validade	Registro MS	Qt.Prescrita	Qt.Mov	Filial
*		1 22/10/2019			1 31/08/2020		1		10

Número de Receitas: 000001 Tempo da Consulta: 00:00:03 Filtro:

Ativar o Word  
Acesse Configura

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Alana Kalina

	POP – 0203   ENTRADA DE MSRM	Código: POP - 0203
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Submeter no sistema os medicamentos sujeitos a receita médica.

## CONSIDERAÇÕES

Ao dar entrada no Gestão Checkout, os fiscais de loja devem separar os medicamentos controlados, tirar xerox de suas notas fiscais e armazená-los no laboratório da farmacêutica.

## RESPONSABILIDADE

Farmacêutica.

## PROCEDIMENTO

1) Conferir se os lotes, data de fabricação e data de validade dos produtos estão de acordo com os dados informados na nota fiscal (anotar nesta se houver alguma diferença) > Colocar a data de validade do medicamento na caixa com uma etiqueta > armazená-los nas prateleiras da sala de controlados

2) Acessar o Gestão SNGPC:

a) Registrar > Entradas

b) Pressione F2 para habilitar a tela → Em “Pesquisar por” selecionar Pendentes → Pressionar F6 para consultar as notas → clicar duas vezes na nota que deseja dar entrada

**Notas de Entrada**

Pesquisar por: Pendentes

Exportar excel Copiar para área de trabalho

Notas

Quantidade Entrada Lançado: Cancelado

Número de Registros: 000000 Tempo da Consulta: 00:00:00

---

**Notas de Entrada**

Pesquisar por: Pendentes

Exportar excel Copiar para área de trabalho

Data	Número	Data Emissão	Tipo	Fornecedor	Valor	Total Itens	Cancelado	Lancado
04/11/2019		01/11/2019	COMPRA			12	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			2	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			18	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			3	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			67	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			24	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			2	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			6	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			1	0	0
05/11/2019		04/11/2019	COMPRA			33	0	0
05/11/2019		04/11/2019	TRANSFERENCIA			1	0	0
05/11/2019		05/11/2019	TRANSFERENCIA			1	0	0
05/11/2019		05/11/2019	TRANSFERENCIA			1	0	0
05/11/2019		05/11/2019	COMPRA			32	0	0

Quantidade Entrada 12 Lançado: 0 Cancelado 0

Número de Registros: 000018 Tempo da Consulta: 00:00:00

c) se houve alguma contradição no lote, data de fabricação ou data de validade, nesta tela que se deve fazer a alteração clicando no dado incorreto e corrigindo-o, se todos os dados estiverem corretos clicar em Importar lotes/quantidades → Pressione F2

**Relação de lotes contidos no XML**

Cód Prod	Produto	*Lote	Cód.Lote	*Validade	Quantidade	*Registro MS
	BACTRIM F 10CP			31/08/2024	1	
	BACTRIM F SUSP 100ML			30/04/2022	5	
	LIMBITROL 5MG+12,5MG			30/04/2021	5	
	MELLERIL 50MG 20DRG			31/07/2021	1	
	TOBRADEX COL 5ML			31/07/2021	1	
	LEPONEX 100MG 30CP			31/05/2020	1	
	TEGRETOL 200MG 60CP			31/01/2021	1	
	TRILEPTAL XPE 100ML			31/08/2020	2	
	TRILEPTAL XPE 100ML			31/12/2020	6	
	SIFROL 0,125MG 30CP			28/02/2022	1	
	TRATURIL 5,631G/8G 1			31/05/2021	4	
	ROHYPNOL 1MG 30CPR			30/04/2022	1	
	PAMELOR 25MG 30CAPS			31/05/2022	1	
	TYLEX 30MG CX 24 COM			31/05/2021	1	
	LUVOX 50MG 30CP			31/03/2021	1	
	ALGICOD 500+30MG 12C			31/05/2021	1	

Data default movimentação  
 Data Entrada  Data Atual

d) Devido a um bug no sistema, em algumas notas é preciso: clicar no produto → clicar em Dt. Mov. e modificar esta (a data a ser usada será a Dt. Emissão) → pressionar F2 para gravar o registro

Nota

Data: 05/11/2019 Número: [ ] Dt. Emissão: 04/11/2019 Tipo: COMPRA

Fornecedor: [ ] Valor: R\$ [ ]

Medicamentos (ALT+M) - (CTR+I mostrar lotes do xml)

Código	Produto	Fabricante	Qt. NF	Qt. Mov	controlado
[ ]	SIFROL 0,125MG 30CP	BOEHRINGER	1	0	1
[ ]	TRATURIL 5,631G/8G 1 ENV OR	APSEN	4	0	1
[ ]	ROHYPNOL 1MG 30CPR	FARMOQUIMICA	1	0	1
[ ]	PAMELOR 25MG 30CAPS CELLERA FARMA	CELLERA FARMA	1	0	1
[ ]	TYLEX 30MG CX 24 COMP	JANSSEN-CILAG	1	0	1
[ ]	LUVOX 50MG 30CP	ABBOTT	1	0	1
▶	ALGICOD 500+30MG 12CPR	MOMENTA FARMACEUTICA LTDA	1	0	1

**ALGICOD 500+30MG 12CPR** **1**

Lançamentos (Alt +L) - (ALT +SetaBaixo Listar nº lotes no campo lote )

Dt Mov	Lote	Validade	Registro MS	Qt. Mov
▶ 30/12/1899	[ ]	31/05/2021	[ ]	1

Número de Registros: 000015 | Tempo da Consulta: 00:00:00

Ativar o Wi  
Acesse Confir

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Alana Kalina

	POP – 0204   ENVIAR VENDAS REALIZADAS PARA A ANVISA	Código: POP - 0204
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Enviar todas as receitas de medicamentos controlados vendidos para a Anvisa.

## CONSIDERAÇÕES

Armazenar as receitas em envelopes, divididas de acordo com os dias de suas vendas.

## RESPONSABILIDADE

Farmacêutica.

## PROCEDIMENTO

1) Acesse o Gestão SNGPC:

a) Relatórios > Movimentações ANVISA

b) Informar o período → marcar V em Relatório Enviado → Pressione F2

Código	Dt.Inicial	Dt.Final	Enviado	Aceito	Mds Arquivo
	08/11/2019	11/11/2019	SIM	SIM	
	04/11/2019	07/11/2019	SIM	SIM	
	02/11/2019	03/11/2019	SIM	SIM	
	01/11/2019	01/11/2019	SIM	SIM	
	28/10/2019	31/10/2019	SIM	SIM	

c) Clicar em GERAR ARQUIVO

**Movimentações ANVISA**

20/11/2019 09:05:02 Usuário: [nome oculto]

Código: 104 Período: 12/11/2019 a 13/11/2019

Relatório Enviado  Relatório Aceito

Insumos

**GERAR ARQUIVO**

Produtos Inconsistentes (Não sera incluído no xml)

Código	Dt.Inicial	Dt.Final	Enviado	Aceito	Md5	Arquivo
104	12/11/2019	13/11/2019	SIM	NÃO		
103	08/11/2019	11/11/2019	SIM	SIM		
102	04/11/2019	07/11/2019	SIM	SIM		
101	02/11/2019	03/11/2019	SIM	SIM		

Consulta: Produto

Filtrar  Localizar

Movimentações

Detalhes Visualização dinâmica

Data	Movimen.	Tipo	Motivo	Código	Medicamento	Lote	Qtde	Registro Ms	Inconsistente	Nota / Cup
13/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		CEFALEXINA 500MG 10CPR TELUTO		3		0	
13/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		CEFALEXINA 500MG 10CPR TELUTO		4		0	
13/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		NITROFURANTOINA 100MG CX 28 CAP		1		0	
13/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		LANSOPRAZOL+CLARIT+AMOXIC 7BLIST+2BCP T		1		0	
12/11/19	Entrada	Compras	NTRADA COMPRAS REF		AKINETON RET 4MG C 30 COMP C1		1		0	
12/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		VALIUM 5MG 30CPR		1		0	
13/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		PARACETAMOL+CODEINA 500+30MG 12CP EMS		1		0	
12/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		PARACETAMOL+CODEINA 500+30MG 24CP EURC		1		0	
13/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		SIBUS 10MG 30CP		1		0	
12/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		FLUOXETINA 20MG 30CAPS BISSINETICA		1		0	
12/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		AMPLICTIL 25MG 20CP		1		0	
12/11/19	Entrada	Transferencia	NTRADA TRANSFERENCI		TEGRETOL 400MG 20CP		1		0	
12/11/19	Entrada	Transferencia	NTRADA TRANSFERENCI		TEGRETOL 400MG 20CP		1		0	
12/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		TEGRETOL 400MG 20CP		2		0	
12/11/19	Saidas	Vendas	FENDA CUPON FISCAL N		TEGRETOL 400MG 20CP		1		0	

D) Salvar o arquivo na pasta do SNGPC

**Salvar Relatório ANVISA**

Salvar em: Sngpc

Nome	Data de modificação	Tipo
AGOSTO 2019	16/11/2019 10:28	Pasta de arquivos
OUTUBRO 2019	16/11/2019 10:29	Pasta de arquivos
SETEMBRO 2019	16/11/2019 10:29	Pasta de arquivos
[oculto]	05/11/2019 08:16	Documento XML
[oculto]	01/11/2019 11:54	Documento XML
[oculto]	04/11/2019 15:18	Documento XML
[oculto]	07/11/2019 08:19	Documento XML
[oculto]	08/11/2019 14:57	Documento XML
[oculto]	14/11/2019 08:43	Documento XML
[oculto]	12/11/2019 09:05	Documento XML
[oculto]	13/11/2019 12:05	Documento XML
[oculto]	16/11/2019 09:22	Documento XML
[oculto]	16/11/2019 10:27	Documento XML

Nome:

Tipo: Arquivos XML

Salvar Cancelar

e) Clicar em Sim para enviar o arquivo à Anvisa

**SNGPC**

ENVIAR ARQUIVO

Deseja enviar o arquivo C:\Sngpc\[nome oculto].xml

Sim Não Cancelar

Elaborado por: Felipe Jessé	Revisado por: Alana Kalina
-----------------------------	----------------------------

	POP – 0205   MSRM TRANSFERIDOS	Código: POP - 0205
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Registrar no sistema que os medicamentos controlados que saíram da loja foram transferidos para outra filial.

## CONSIDERAÇÕES

As notas fiscais de transferências estão armazenadas em uma caixa no balcão.

## RESPONSABILIDADE

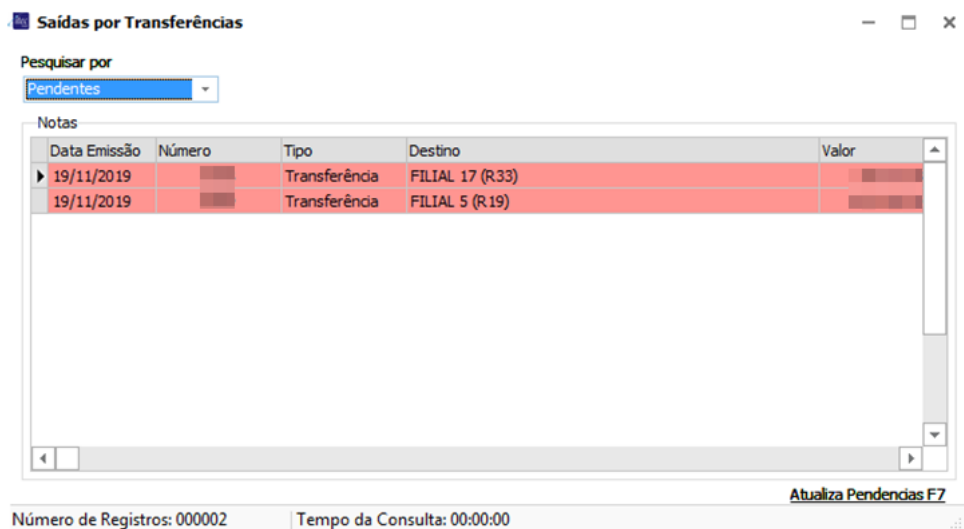
Farmacêutica.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão SNGPC:

a) Registrar > Saídas > Transferências

b) Pressione F2 para habilitar a tela → Em “pesquisar por” selecionar Pendentes → Pressionar F6 → Clique duas vezes na transferência



c) Clique duas vezes no produto


**Saídas por Transferências: Medicamentos**

Nota  
 Data: 19/11/2019 Número: [REDACTED] Dt. Emissão: 19/11/2019 Tipo: TRANSFERÊNCIA  
 Destino: FILIAL 17 (R33) Valor: R\$ [REDACTED]

Medicamentos



Código	Produto	Fabricante	Qt. NF	Qt. Mov
[REDACTED]	PAMELOR 25MG 30CAPS CELLERA FARMA	CELLERA FARMA	1	0

Número de Registros: 000001 Tempo da Consulta: 00:00:00

d) Informar Data, Lote do medicamento, validade do medicamento e a quantidade deste  
 → Clicar em  para adicionar o produto no sistema

**Saídas por Transferências: Lotes**

Medicamento  
 Código: [REDACTED] Medicamento: PAMELOR 25MG 30CAPS CELLERA FARMA Classificação: C1  
 Apresentação: 25MG 30CAPS Estoque: 01  
 Fabricante: CELLERA FARMA

Data: 19/11/2019 Lote: [REDACTED] Registro MS: [REDACTED] Validade: [REDACTED] Qtde: [REDACTED]   XML



Lotes

Data	Lote	Registro MS	Validade	Qtde

e) Pressione F2 para salvar o registro

**Saídas por Transferências: Lotes**

Medicamento  
 Código: [REDACTED] Medicamento: PAMELOR 25MG 30CAPS CELLERA FARMA Classificação: C1  
 Apresentação: 25MG 30CAPS Estoque: 01  
 Fabricante: CELLERA FARMA

Data: 19/11/2019 Lote: 00000 [REDACTED] Registro MS: [REDACTED] Validade: 31/05/2022 Qtde: 1   XML

Lotes

Data	Lote	Registro MS	Validade	Qtde



	<b>POP – 0206   RETORNAR MEDICAMENTOS VENCIDOS</b>	Código: POP - 0206
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Enviar medicamentos controlados vencidos de volta à CD.

## CONSIDERAÇÕES

Armazenar os produtos em caixa lacrada para a realização do transporte.

## RESPONSABILIDADE

Farmacêutica.

## PROCEDIMENTO

1) Acesse o Gestão Loja:

a) Nota fiscal > saída > pré-fatura > cadastro

b) Pressione F2 para habilitar a tela > Em Tipo pré-fatura selecionar 13-PREFATURA DE INCINERAÇÃO DE ESTOQUE → Em Natureza de Operação selecionar 0021-PSICOTROPICOS VENCIDOS → Em Cod Dest. Digitar 0347 → Pressionar Enter

The screenshot shows the 'Pré faturas de mercadorias' application window. At the top, there are checkboxes for 'Realizar impressão do pedido' (checked), 'Consultar estoque disponível', and 'Comissão Interna'. Below this, there are fields for 'Tipo impressão do pedido' (11/11/2019) and 'Tipo de operação de entrada/saída'. The main form includes fields for 'Transação' (1 - Saída), 'Filial do pedido' (FILIAL 10 (R36)), 'Classificação' (0 - ORDEM DE GRAVAÇÃO), 'Nº controle' (00000), and 'Tipo pré-fatura' (0 - PEDIDO DE VENDAS). There are also fields for 'Cod. Dest.', 'Nome destinatário', 'Fone', 'Cidade', 'Validade', 'Emissão', and 'Data saída'. A table for 'Relação de Produtos' is visible, with columns for 'Linha', 'Código', 'Descrição', 'S.T.', 'Unid', 'Quant', 'Lotes', 'Preço Unit.', '% Desc', 'Vlr Desc', 'Preço Total', 'Vlr Icms Subs', 'Reservas', 'Descontos', 'Copiar', and 'Validad'. At the bottom, there is a summary section with fields for 'Quantidade de Produto(s):', 'Desc. no rodapé', 'T. Produtos', 'Vlr. Subs.', 'Vlr. retido', 'Suframa', 'Outros', 'Imp REA', 'ICMS Deson.', and 'Total'. The 'Total' field shows a value of 0,00.

c) Informar o código do medicamento → Pressionar Enter → Informar a Quantidade

Pré faturas de mercadorias - [Impressora: Não definida]

Realizar impressão do pedido Tipo impressão do pedido 11/11/2019  
 Consultar estoque disponível 2 - PED. VEND./REFERENC  
 Comissão Interna

Transação 1 - Saída Filial do pedido FILIAL 10 (R36) Tipo de operação de entrada/saída  
 Classificação 0 - ORDEM DE GRAVAÇÃO Nº controle 00000 Tipo pre-fatura 13 - PRÉ-FATURA DE INCINERAÇÃO DE ESTOQUE  
 Natureza de Operação 0021 - PSICOTROPICOS VENCIDOS MOVIMENTA ESTOQUE: COMERCIALIZAÇÃO

Cod. Dest. 00347 Nome destinatário Fone: DROGARIA DROGAVISTA CD Cidade CAMPINA GRANDE - PB Validade 16/11/2019 Emissão 11/11/2019 Data saída 11/11/2019  
 Validade Entrega Comprador Vendedor Frete 9 - SEM FRETE

Linha	Código	Descrição	S.T.	Uni	Quant	Lotes	Preço Unit.	% Desc	Vlr Desc	Preço Total	Vlr Icms Subs	Reservas	Descontos	Estq	Localização	%	Validad

Quantidade de Produto(s):  Desc. no rodapé Observações estoque

T. Produtos	Vlr. Subs.	Vlr. retido	Suframa	Outros	Imp REA	ICMS Deson.	Total
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Frete 0,00 Batear frete Vlr Desc. 0,00 Observações nota fiscal Dados para transporte Totalizar

d) Clicar em Lotes e informar Nr. Lote, Validade, Fabricação e Qtde. Apurada → Pressionar F2 para salvar o registro

Pré faturas de mercadorias - [Impressora: Não definida]

Realizar impressão do pedido Tipo impressão do pedido 11/11/2019  
 Consultar estoque disponível 2 - PED. VEND./REFERENC  
 Comissão Interna

Transação 1 - Saída Filial do pedido FILIAL 10 (R36) Tipo de operação de entrada/saída  
 Classificação 0 - ORDEM DE GRAVAÇÃO Nº controle 00000 Tipo pre-fatura 13 - PRÉ-FATURA DE INCINERAÇÃO DE ESTOQUE  
 Natureza de Operação 0021 - PSICOTROPICOS VENCIDOS MOVIMENTA ESTOQUE: COMERCIALIZAÇÃO

Cod. Dest. 00347 Nome destinatário Fone: DROGARIA DROGAVISTA CD Cidade CAMPINA GRANDE - PB Validade 16/11/2019 Emissão 11/11/2019 Data saída 11/11/2019  
 Validade Entrega Comprador Vendedor Frete 9 - SEM FRETE

Linha	Código	Descrição	S.T.	Uni	Quant	Lotes	Preço Unit.	% Desc	Vlr Desc	Preço Total	Vlr Icms Subs	Reservas	Descontos	Estq	Localização	%	Validad
0001	RIVOTRIL 0,5MG 20CPR	060 UN	1,00				0,00	0,00			0,00			2,00	ND - ND	0,00	0
						Nr. Lote	Validade	Fabricação	Qtde. Apurada								
						Resto					1,00						

Quantidade de Produto(s): 000001  Desc. no rodapé Observações estoque

T. Produtos	Vlr. Subs.	Vlr. retido	Suframa	Outros	Imp REA	ICMS Deson.	Total
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Frete 0,00 Batear frete Vlr Desc. 0,00 Observações nota fiscal Dados para transporte Totalizar

2) Abrir o Gestão SNGPC:

a) Relatórios > Balanços e Estoque

b) Em relatório selecionar Vencidos/Vincendos → Em mês e Ano selecionar a data desejada → Em Descrição marcar V em Marcar todas → Pressionar Ctrl + P para imprimir

c) Conferir e armazenar todos os medicamentos da lista em uma caixa

d) Registrar > Saídas > Nota Fiscal

e) Em pesquisar por selecionar Pendentes → Clicar na remessa cadastrada

**Saida por nota fiscal** - □ ×

Pesquisar por  
Pendentes

Movimentação

	Código	Data Emissão	Número	Tipo
▶	6701	11/11/2019	8893	REMESSA DE MERC/VENC/DETERIORADO

[Atualiza Pendencias F7](#)

Número de Registros: 000001 | Tempo da Consulta: 00:00:00

f) Clicar no nome do medicamento → Em Dt. Mov., informar a data que realizou a remessa → Em motivo selecionar 3-Vencimento → Em Nr do Lote clicar e selecionar o lote do produto → Em Qt. Lançada informar a quantidade deste medicamento que será enviada

**Saidas perdas com nota fiscal** - □ ×

Nota Fiscal  
 Código: █ N° Nota: █ Data: 11/11/2019 Valor: R\$ █  
 Cliente: DROGARIA DROGAVISTA CD Vendedor: NÃO DEFINIDO

Medicamentos

Cód Iten	Cód	Medicamento	Fabricante	Qt.Nf	Qt.Lançada
3	█	LEVOXIN 500MG 14CP	APSEN	1	0
4	█	EXELON 4,5MG 28CAPS	NOVARTIS	1	0
7	█	ALEVO 500MG C/ 10 CPR	SUPERA	1	0
5	█	ALEVO 750MG 5CPR	SUPERA	2	0
1	█	SINOT 875MG CX 20 COMP REV	EUROFARMA ÉTICO	1	0

Produto selecionado: **LEVOXIN 500MG 14CP** **1** **0**

Lançamento lotes perdas(CTRL +DEL Excluir Linha)

Dt. Mov	Motivo	Nr Lote	Qtde	N° Autorização
▶				

**Saidas perdas com nota fiscal**

Nota Fiscal  
 Código: [ ] Nº Nota: [ ] Data: 11/11/2019 Valor: R\$ [ ]  
 Cliente: DROGARIA DROGAVISTA CD Vendedor: NÃO DEFINIDO

Medicamentos

Cód Iten	Cód	Medicamento	Fabricante	Qt.Nf	Qt.Lançada
3	[ ]	LEVOXIN 500MG 14CP	APSEN	1	0
4	[ ]	EXELON 4,5MG 28CAPS	NOVARTIS	1	0
7	[ ]	ALEVO 500MG C/ 10 CPR	SUPERA	1	0
5	[ ]	ALEVO 750MG 5CPR	SUPERA	2	0
1	[ ]	SINOT 875MG CX 20 COMP REV	EUROFARMA ÉTICO	1	0

Produto selecionado: **LEVOXIN 500MG 14CP** 1 0

Lançamento lotes perdas(CTRL +DEL Excluir Linha)

Dt. Mov	Motivo	Nr Lote	Qtde	Nº Autorização
	1-Furto / Roubo			
	2-Avaria / Deteriorado			
	3-Vencimento			
	4-Apreensão / Recolhimento pela Visa			
	5-Perda no processo			
	6-Coleta para controle de qualidade			
	7-Perda de exclusão da portaria 344			

**Saidas perdas com nota fiscal**

Nota Fiscal  
 Código: [ ] Nº Nota: [ ] Data: 11/11/2019 Valor: R\$ [ ]  
 Cliente: DROGARIA DROGAVISTA CD Vendedor: NÃO DEFINIDO

Medicamentos

Cód Iten	Cód	Medicamento	Fabricante	Qt.Nf	Qt.Lançada
3	[ ]	LEVOXIN 500MG 14CP	APSEN	1	0
4	[ ]	EXELON 4,5MG 28CAPS	NOVARTIS	1	0
7	[ ]	ALEVO 500MG C/ 10 CPR	SUPERA	1	0
5	[ ]	ALEVO 750MG 5CPR	SUPERA	2	0
1	[ ]	SINOT 875MG CX 20 COMP REV	EUROFARMA ÉTICO	1	0

Produto selecionado: **LEVOXIN 500MG 14CP** 1 0

Lançamento lotes perdas(CTRL +DEL Excluir Linha)

Dt. Mov	Motivo	Nr Lote	Qtde	Nº Autorização
★ 11/11/2019	3-Vencimento	[ ]	1	

g) Realizado o procedimento anterior com todos os medicamentos, pressionar F2 para salvar o registro

Saidas perdas com nota fiscal

Nota Fiscal  
 Codigo: [REDACTED] Nº Nota: [REDACTED] Data: 11/11/2019 Valor: R\$ [REDACTED]  
 Cliente: DROGARIA DROGAVISTA CD Vendedor: NÃO DEFINIDO

Medicamentos

Cód Iten	Cód	Medicamento	Fabricante	Qt.Nf	Qt.Lançada
7	[REDACTED]	ALEVO 500M	[REDACTED]	1	1
5	[REDACTED]	ALEVO 750M	[REDACTED]	2	2
1	[REDACTED]	SINOT 875M	[REDACTED]	1	1
2	[REDACTED]	QUETIAPINA	[REDACTED]	2	2
6	[REDACTED]	ALGICOD 50	[REDACTED]	2	2

Produto selecionado: **ALGICOD**

Lançamento lotes perdas(CTRL +D)

Dt. Mov	Motivo	Nr Lote	Qtde	Nº Autorização
11/11/2019	Vencimento	[REDACTED]	2	

**Aviso**

Dados Atualizados/Inseridos com exito !

OK

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Alana Kalina

**APÊNDICE C – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO FISCAL DE  
LOJA**

---

**MANUAL DE INSTRUÇÕES DE  
TRABALHO  
FISCAL DE LOJA**

---

## SUMÁRIO

POP - 0301   ENTRADA DE PRODUTOS DE OUTRA FILIAL .....	103
POP - 0302   ENTRADA DE PRODUTOS DE OUTROS FORNECEDORES .....	106
POP - 0303   ENTRADA DE PRODUTOS POR MINUTA.....	109



	POP - 0301   ENTRADA DE PRODUTOS DE OUTRA FILIAL	Código: POP - 0301
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Registro de produtos vindos de outras filiais.

## CONSIDERAÇÕES

Ao finalizar este processo, armazenar a nota fiscal no baú de NF-Entradas.

## RESPONSABILIDADE

Fiscal de loja.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Checkout:

a) Clicar em CheckIn de entrada de transferência entre filiais



b) Clique na transferência que deseja visualizar (Se a sua transferência não estiver na lista clicar em Atualizar lista de pré-entradas)

**CheckIn Transferência Versão [19.10.0818]**

Nota pendente de entrada | CheckIn de entrada

Selecione a linha da nota fiscal e dê um duplo click para iniciar o checkIn de entrada dos produtos

Informar filial de origem dos produtos (para pesquisar tecla F6)

▼

Filial	Nr. Doc	Data	Tipo de Documento	Ressuprimento
3		11/11/2019	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS (SAIDA)	0
5		12/11/2019	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS (SAIDA)	0
7		11/11/2019	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS (SAIDA)	0
24		09/11/2019	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS (SAIDA)	0

Atualizar lista de pré-entradas

Quantidade de documentos: 4

Ativar o Windows  
Acesse Configurações para ativar o

c) bipar o código do produto ou digitá-lo (se tiver mais de dois produtos digitar a quantidade seguida de “\*”) → Quando realizar a entrada de todos os produtos, pressionar F2 para salvar o registro

**CheckIn Transferência Versão [19.10.0818]**

Nota pendente de entrada | CheckIn de entrada

**SEM LIBERAÇÃO**

Filial: 5 | Filial de origem: FILIAL 5 (R19) | Tipo de documento: Nota de transferência | Série: NFE - 2 | Nº do documento: [ ]

Movimentação

Descrição do Produto: [ ] | Qtde. Produto: [ ]

Código	Descrição do produto	CheckIn	Chk	Enviar p/ SNG.
****	ULTIBRO 110+ 50MCG PO INAL 30 CAP+1 INAL	0.0	<input type="checkbox"/>	Não

Qtde. de itens transferência: 1 | Total de unidade transferência: 1

Qtde. de checkIn: 0 | Total de unidade no checkIn: 0

Produto com a quantidade conferida | Salvar - F2

Ativar o Windows

**CheckIn Transferência Versão [19.10.0818]**

Nota pendente de entrada | **CheckIn de entrada**

**LIBERADO**

Filial: 5 | Filial de origem: FILIAL 5 (R19) | Tipo de documento: Nota de transferência | Série: NFE - 2 | Nº do documento: [ ]

Movimentação

Descrição do Produto: [ ] | Ultibro 110+50MCG PO INAL 30 CAP+1 INAL | Qtde. Produto: [ ]

Código	Descrição do produto	CheckIn	Chk	Enviar p/ SNG.
****	ULTIBRO 110+50MCG PO INAL 30 CAP+1 INAL	1.0	true	Não

Qtde. de itens transferência: [ 1 ] | Total de unidade transferência: [ 1 ]  
 Qtde. de checkIn: [ 1 ] | Total de unidade no checkIn: [ 1 ]

Produto com a quantidade conferida | Salvar - F3 | Salvar | Ativar o Window

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Rafael Viana

	POP - 0302   ENTRADA DE PRODUTOS DE OUTROS FORNECEDORES	Código: POP - 0302
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Dar entrada nos produtos vindos de outros fornecedores.

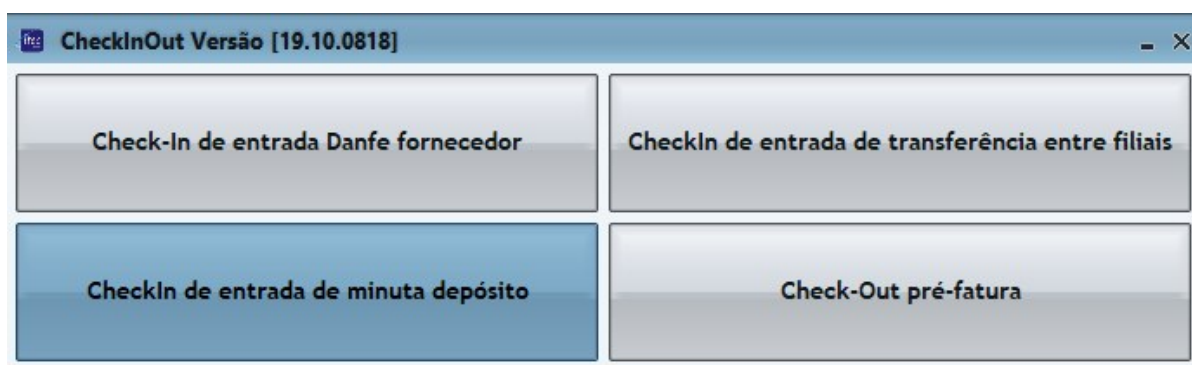
## CONSIDERAÇÕES

## RESPONSABILIDADE

Fiscal de loja.

## PROCEDIMENTO

- 1) Receber os volumes, assinar as notas confirmando o recebimento destes.
- 2) Acessar o Gestão CheckInOut:
  - a) Clicar em Check-In de entrada Danfe fornecedor



- b) Em Chave NFE digitar ou bipar com o leitor o código de barras da nota fiscal

**CheckIn Versão [19.10.0818]**

Chave NFE

Código      Fornecedor

0

Danfe (XML) pendente de entrada

Somente notas fiscais sem checkIn realizado

Nr. Nota	Xped	Data	Valor da nota...	Data da impo...	Validado	%Rep. PBM	CdCtr

Quantidade de documentos 0

Nota fiscal liberada a entrada sem vínculo com o pedido de cupons

Limpar - F3

c) Em natureza da operação selecionar 4-ENTRADA COMPRAS

**CheckInOut Versão [19.10.0818]**

**Pedido de compra não encontrado.**

Dados do XML da nota fiscal

**SEM LIBERAÇÃO**

Data de emissão 06/11/2019      Nº do documento      Natureza de movimentação

Descrição do Produto      Qtde. Produto

Código	Descrição do produto	CheckIn	Chk	Forma de entrada	Dicionário
****	CORUS H 50/12,5MG CX 30 COMPT	0.0	false	1.0 x 1.0	SIM

Qtde. de itens da nota fiscal: 1      Total de unidade na nota fiscal: 0

Qtde. de checkIn: 0      Total de unidade no checkIn: 0

Produto com a quantidade conferida

Ativar o Windows  
Salvar - F2  
Acesse Configurações para ativar

d) bipar o produto com o leitor ou digitar o código (se tiver mais de um produtos digitar a quantidade seguida de “\*”)

CheckInOut Versão [19.10.0818]

**Pedido de compra não encontrado.**

Dados do XML da nota fiscal

**SEM LIBERAÇÃO**

Data de emissão: 06/11/2019    Nº do documento:    Natuzera de movimentação: 4-ENTRADA COMPRAS

Descrição do Produto:    Qtde. Produto: 1

Código	Descrição do produto	CheckIn	Chk	Forma de entrada	Dicionario
****	CORUS H 50/12,5MG CX 30 COMPT	0.0	<input type="checkbox"/>	1.0 x 1.0	SIM

Qtde. de itens da nota fiscal: 1    Total de unidade na nota fiscal: 0

Qtde. de checkIn: 0    Total de unidade no checkIn: 0

Produto com a quantidade conferida

Ativar o Windows  
Salvar - F2  
Acesse Configurações para ativar

e) Pressione F2 para salvar o checkin

CheckInOut Versão [19.10.0818]

**Pedido de compra não encontrado.**

Dados do XML da nota fiscal

**LIBERADO**

Data de emissão: 06/11/2019    Nº do documento:    Natuzera de movimentação: 4-ENTRADA COMPRAS

Descrição do Produto: CORUS H 50/12,5MG CX 30 COMPT    Qtde. Produto: 1

Código	Descrição do produto	CheckIn	Chk	Forma de entrada	Dicionario
****	CORUS H 50/12,5MG CX 30 COMPT	1.0	<input checked="" type="checkbox"/>	1.0 x 1.0	SIM

Qtde. de itens da nota fiscal: 1    Total de unidade na nota fiscal: 1.0

Qtde. de checkIn: 1.0    Total de unidade no checkIn: 1.0

Produto com a quantidade conferida

Ativar o Windows  
Salvar - F2  
Acesse Configurações para ativar

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Rafael Viana

	POP - 0303   ENTRADA DE PRODUTOS POR MINUTA	Código: POP - 0303
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Dar entrada em produtos que vieram do Centro de Distribuição.

## CONSIDERAÇÕES

Produtos envelopados terão que ser bipados de acordo com a quantidade destes dentro das caixas.

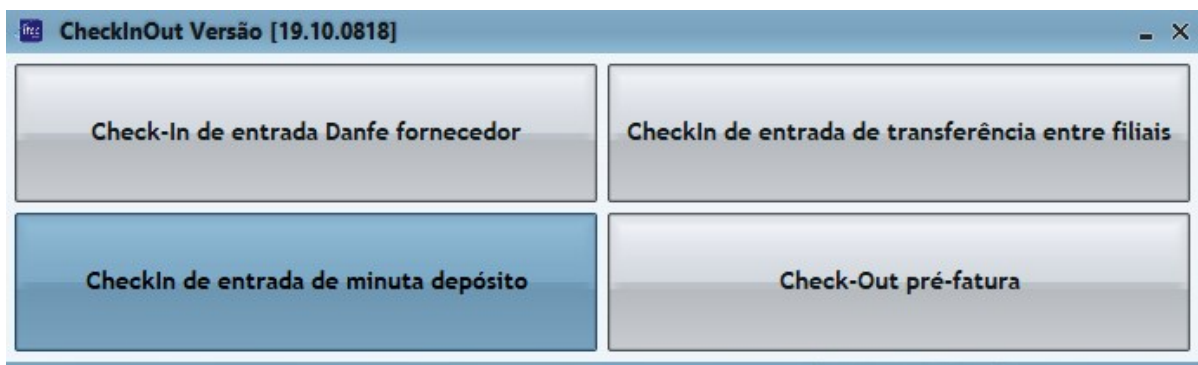
## RESPONSABILIDADE

Fiscal de loja

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão CheckInOut:

a) Clicar em Checkin de entrada de minuta depósito



b) Em Minuta bipar o relatório de transportes com o leitor ou digitar seu código

**Minutas com pendência**

Minutas pendentes Checagem da minuta

Minuta

**Lista de Minuta** Para listar os ressurrimento seleccione e precione enter

Cód. Minuta	Origem	Qtde. Volume
	CD DROGAVISTA	48

**Lista de Ressurrimento**

Cód. Ress...	Nr. Volume	Nr. Fiscal
--------------	------------	------------

Minutas encontradas 1

c) Em volume bipar os volumes com o leitor ou digitar seus códigos > abri-los e levar para o setor responsável pelos produtos

**Minutas com pendência**

Minutas pendentes Checagem da minuta

**SEM LIBERAÇÃO**

Filial: 7 Filial de origem: Volume:

Volume	Checkin	Possui Controlado	Volume Extra	Cross-Docking
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

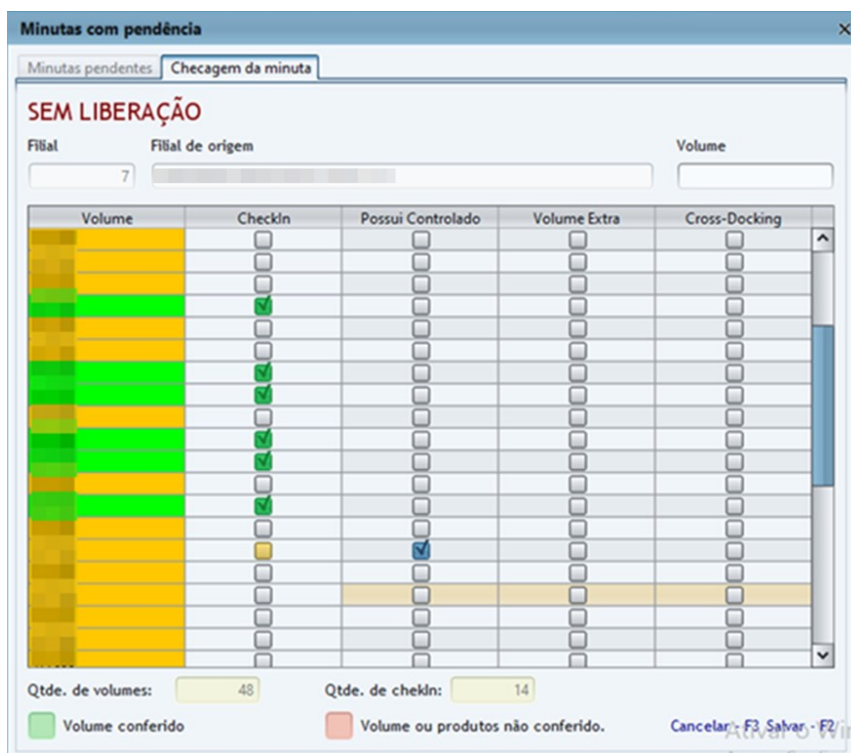
Qtde. de volumes: 48 Qtde. de checkin: 9

Volume conferido  Volume ou produtos não conferido.

Cancelar: F3 Salvar: F2

d) Quando o Volume possui medicamentos controlados, depois de feito o checkin clique duas vezes nele





e) com auxílio do leitor bipar cada um dos medicamentos da caixa > fazer uma cópia da nota fiscal deste volume e armazenar o volume junto a esta cópia na sala da farmacêutica



Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Rafael Viana

**APÊNDICE D – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO GERENTE**

---

**MANUAL DE INSTRUÇÕES DE  
TRABALHO  
GERENTE**

---

## SUMÁRIO

POP - 0401   CONSULTAR PREÇOS DOS PRODUTOS.....	114
POP - 0402   CONSULTAR VENDAS REALIZADAS .....	118
POP - 0403   DEVOLUÇÃO DE COMPRA (PFPB) .....	121
POP - 0404   DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTO .....	125
POP - 0405   EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE VENDA.....	129
POP - 0406   IMPRESSÃO DE ETIQUETAS DE PRODUTOS PRÉ-VENCIDOS ...	132
POP - 0407   RETIRADA DE PRODUTOS VENCIDOS .....	138
POP - 0408   RETORNAR PRODUTOS PARA A DISTRIBUIDORA .....	141

	POP - 0401   CONSULTAR PREÇOS DOS PRODUTOS	Código: POP - 0401
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Consultar os valores dos produtos para os colaboradores responsáveis por estes checar se os valores alteraram.

## CONSIDERAÇÕES

Quando os valores do sistema estão diferentes do valor das prateleiras ou das gôndolas, os funcionários devem fazer a troca imediata de etiquetas, imprimindo novas.

As linhas de produtos a serem pesquisadas, em sua maioria, serão os da perfumaria: Dermatológicos, estrelas, importadas, profissionais, regulares e ST.

## RESPONSABILIDADE

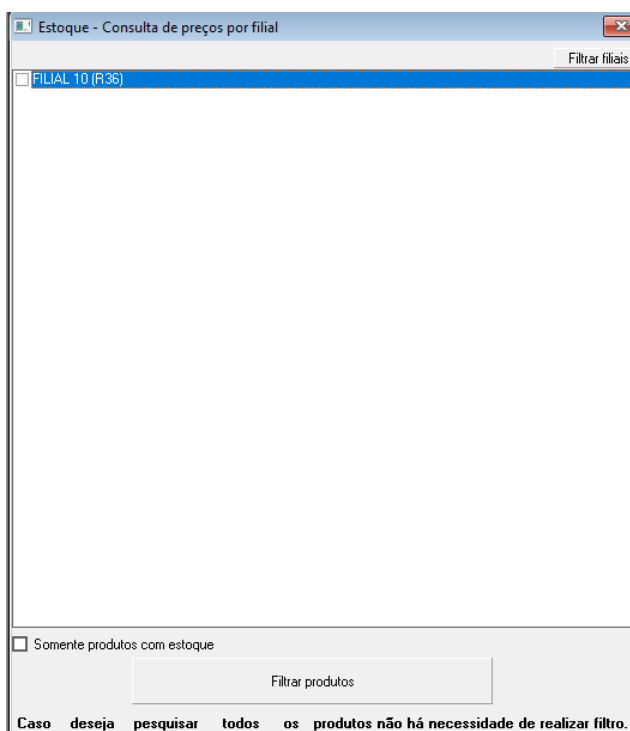
Gerente e Balconistas da perfumaria.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Produtos > Produtos com preço alterado

b) Pressione F2 para habilitar → Marcar  na Filial → Marcar  em Somente produtos com estoques → Clique em Filtrar Produtos



c) Selecione as linhas dos produtos → Em “tipo pesquisa por data” selecionar Data de cadastro por preço → Informar Data Inicial (3 ou 4 dias antes) e Data final (data atual) → clicar em aplicar filtros

**Filtros de pesquisa**

Marcar todos os departamentos

Todas as linhas

Todos os fabricantes

Todos os compradores

NÃO DEFINIDO

APARELHOS DIAGNOSTICOS

AQUISIÇÕES SERVIÇOS

BRINDES

FARMACINHAS OFICINAIS REG

GENERICOS ANTIBIOTICOS

GENERICOS CONTINUOS

GENERICOS CONTROLADOS

GENERICOS ONEROSOS

GENERICOS OTC

GENERICOS TARJADOS

Todas as equivalências

NÃO DEFINIDO

Pesquisar por preços de vendas

Tipo pesquisa

<< Sem parametro pesquisa >>

Valor inicial Valor final

0,00 0,00

Tipo pesquisa por data

<< Sem parametro de datas >>

Período de cadastramento

Data Inicial Data Final

// //

Ignorar produtos fracionados (blisters)

Ignorar produtos controlados

Ignorar produtos snapc

Apenas produtos em campanhas de venda de adicionais

Status produtos

0 - Ativo

Tipo de compra

<< TODOS >>

Buscar produtos de

Importar de arquivo txt

Leisute

Código Nome do produto

...

Todas as marcas

HUGGIES LITTLE

0

2 BRASIL

3M

3COM

3G IMPORT

Todas as matrizes BCG

ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

NÃO INFORMADO

OPORTUNIDADE

VACA LEITEIRA

Todos os mix

INTERMEDIARIO

NÃO DEFINIDO

POP SUB (NATIVO)

POPULAR

TOP

TOP PLUS (NATIVO)

Todas as Famílias

ABS INTIMUS GEL 32UND

ADDERA 50.000

BEPANTOL DERMA

CAMPANHA ACCU-CHEK

CAMPANHA LOREAL 1

CAMPANHA PROTETOR SOLAR

CR DT SENSODYNE 90G

DES DOVE AER

DES DOVE AER MEN+CARE

DES NIVE AER

DES REXONA AER

FRD FLOCK BABY HIPER

FRD HUG SUPREME CARE HIPER

FRD HUG SUPREME CARE MEGA

Todos os segmentos

COMBATE

INTERMEDIARIO

NÃO DEFINIDO

PREMIUM

Ativar o Window

Cancelar Aplicar filtros

**Filtros de pesquisa**

Marcar todos os departamentos

Todas as linhas

Todos os fabricantes

Todos os compradores

NÃO DEFINIDO

NATURAIS

ODONTOLÓGICOS

PERFUMARIAS DERMATOLÓGICOS

PERFUMARIAS ESTRELAS

PERFUMARIAS IMPORTADAS

PERFUMARIAS PROFISSIONAIS

PERFUMARIAS REGULARES

PERFUMARIAS ST

PHARMACLINICAS

PRODUTOS ESTRELAS

Todas as equivalências

NÃO DEFINIDO

Pesquisar por preços de vendas

Tipo pesquisa

<< Sem parametro pesquisa >>

Valor inicial Valor final

0,00 0,00

Tipo pesquisa por data

Data de cadastro de preços

Período de cadastramento

Data Inicial Data Final

22/10/2019 25/10/2019

Ignorar produtos fracionados (blisters)

Ignorar produtos controlados

Ignorar produtos snapc

Apenas produtos em campanhas de venda de adicionais

Status produtos

0 - Ativo

Tipo de compra

<< TODOS >>

Buscar produtos de

Importar de arquivo txt

Leisute

Código Nome do produto

...

Todas as marcas

HUGGIES LITTLE

0

2 BRASIL

3M

3COM

3G IMPORT

Todas as matrizes BCG

ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

ESTRELA

NÃO INFORMADO

OPORTUNIDADE

VACA LEITEIRA

Todos os mix

INTERMEDIARIO

NÃO DEFINIDO

POP SUB (NATIVO)

POPULAR

TOP

TOP PLUS (NATIVO)

Todas as Famílias

ABS INTIMUS GEL 32UND

ADDERA 50.000

BEPANTOL DERMA

CAMPANHA ACCU-CHEK

CAMPANHA LOREAL 1

CAMPANHA PROTETOR SOLAR

CR DT SENSODYNE 90G

DES DOVE AER

DES DOVE AER MEN+CARE

DES NIVE AER

DES REXONA AER

FRD FLOCK BABY HIPER

FRD HUG SUPREME CARE HIPER

FRD HUG SUPREME CARE MEGA

Todos os segmentos

COMBATE

INTERMEDIARIO

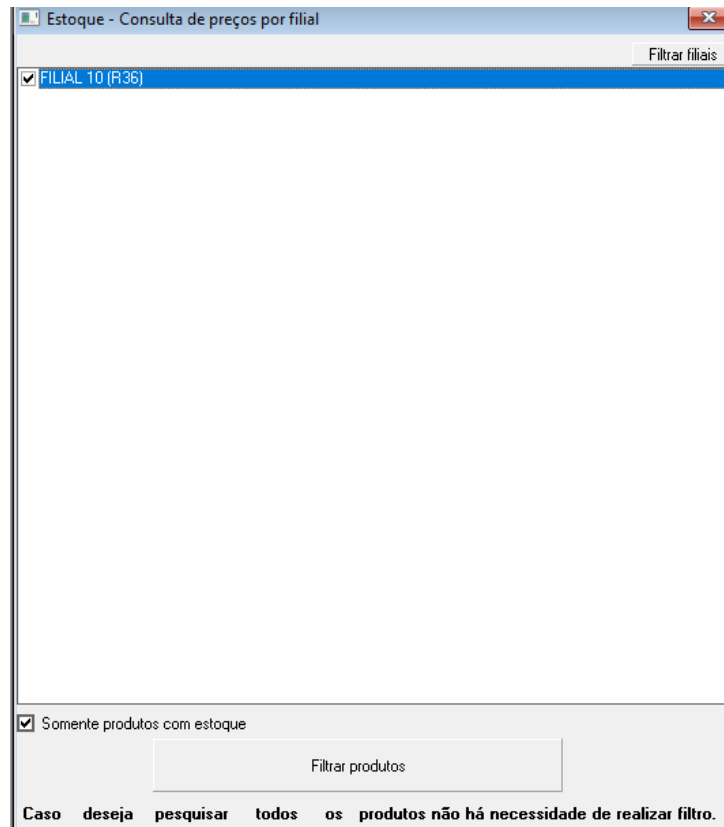
NÃO DEFINIDO

PREMIUM

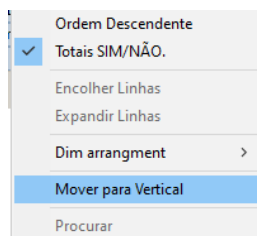
Ativar o Window

Cancelar Aplicar filtros

d) Pressione F6 para abrir a tela com os produtos e seus respectivos valores



E) Clicar em Descrição Produto com o botão direito e Mover para a vertical > Clicar em VlrFinalVenda com o botão direito e Mover para a vertical > Clicar em VlrOferta com o botão direito e Mover para a vertical



g) Clicar em  para salvar o arquivo e imprimi-lo

Descrição relatório: Cenário: PADRÃO

Consulta descontos e preços de vendas

Data da consulta: 08/11/2019 09:41  
Formulário.: EST\_PROD\_PRECO\_CONS  
Data/Hora.: 08/11/2019 09:41:48

9 Facts

CodigoProduto ↓ Fabricante ↓ VlrCustoMedio ↓ VlrTabela ↓ PercDescontoInicial ↓ PercDescontoMaximo ↓ PercDescontoLimite ↓ CodigoTabela ↓  
 DescricaoTabela ↓ Mix ↓ Consumo ↓ Segmento ↓ Categoria ↓ Departamento ↓ Linha ↓ Papel ↓ MtzBCG ↓ AreaAtendimento ↓  
 Familia ↓ Marca ↓ ControlePMC ↓

Filial	DescricaoProduto	VlrFinalVenda	VlrOferta	Estoque	QtRegistro
10	CASTING CR GLOSS 10...			4,00	1,00
			Totais	4,00	1,00
		Totais		4,00	1,00
	CASTING CR GLOSS 200			4,00	1,00
			Totais	4,00	1,00
		Totais		4,00	1,00
	CASTING CR GLOSS 210			2,00	1,00
		Totais	2,00	1,00	
	Totais		2,00	1,00	
CASTING CR GLOSS 300			2,00	1,00	
		Totais	2,00	1,00	
	Totais		2,00	1,00	
CASTING CR GLOSS 316			3,00	1,00	
		Totais	3,00	1,00	
	Totais		3,00	1,00	
CASTING CR GLOSS 400			3,00	1,00	
		Totais	3,00	1,00	
	Totais		3,00	1,00	

Ativar o Win...

e) Grampear e entregar as folhas aos responsáveis

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

	POP - 0402   CONSULTAR VENDAS REALIZADAS	Código: POP - 0402
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Consultar vendas realizadas pelos vendedores para acompanhamento de metas.

## CONSIDERAÇÕES

Devido as diversas metas existentes, esta consulta é realizada para acompanhamento de metas semanais, mensais e também de diferentes tipos de produtos, sendo estes marca própria, genéricos e similares.

## RESPONSABILIDADE

Gerente.

## PROCEDIMENTO

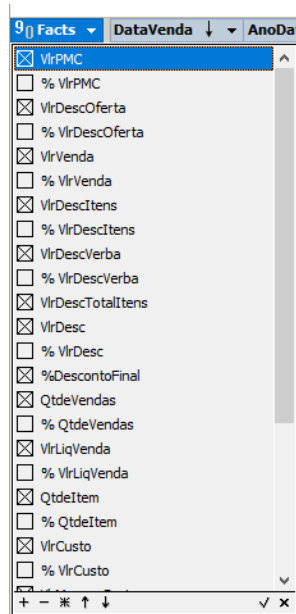
1) Acessar o Gestão Loja:

a) PdV > Consulta > Vendas > Vendas

b) Preencher Data Inicial e Data Final com o intervalo de período que você deseja consultar → Marcar () Visualizar árvore mercadológica e desmarcar () Não detalhar cupom fiscal → Pressione a tecla F6 para gerar o relatório dinâmico.



c) Clicar em *9 Facts* desmarcar tudo no símbolo (-) e marcar (☒) somente *VlrLiqVenda*  
> clicar em ✓.



d) Clicar com o botão direito do mouse em *Vendedor* e *Mover para a vertical*.

**Vendas e descontos por período**

Árvore mercadológica  
Período consulta: 18/09/2019 à 18/09/2019  
Formulário.: PDV\_RESUMO\_FILIAL - AM  
Data/Hora.: 18/09/2019 18:26:16

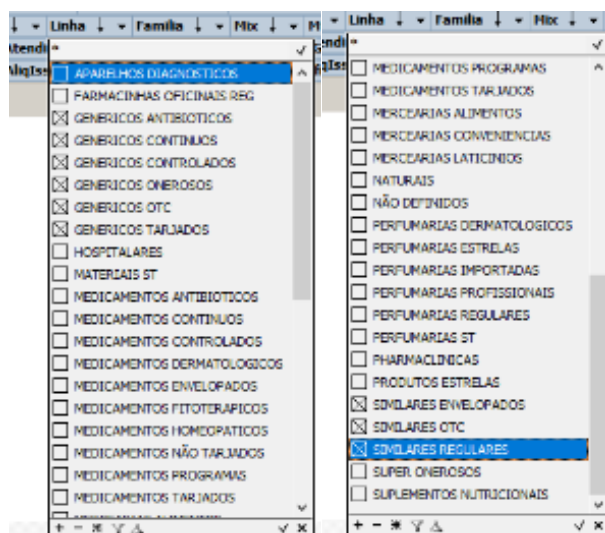
**9 Facts** | DataVenda | AnoDataVenda | TrimestreDataVenda | MesDataVenda | DiaSemanaDataVenda | VendaFidel |  
 PercentagemComissao | CodVendedor | Cargo | Linha | Familia | Mix | HtzBCG | Papel | Fabrican  
 Curva | Categoria | Departamento | AreaAtendimento | TipoDesconto | ProdGenerico | ListaProduto |  
 Marca | PisCofins | Trib | AliqIcms | AliqIss | ProdutoControlado | Classificacao | NCM | TipoOfert

CodFilial 9 | NmVendedor 9 | VlrLiqV... |  
 10

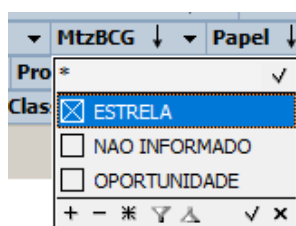
**9 Facts** | Codigovendedor | Vendedor | Codigoproduto | DescricaoProduto | Fabricante | Linha |  
 CodFilial | VlrVendaLiquida | VlrDescCl... | VlrMargemBruta | %Margem  
 10 | | | | | |  
 Totais | | | | | |

Context menu options:  
 Ordem Descendente  
 Totais SIM/NÃO.  
 Encolher Linhas  
 Expandir Linhas  
 Dim arrangement >  
**Mover para Vertical**  
 Procurar

e) Para verificar as vendas de genéricos e similares: Clicar com o botão direito em Linha e desmarcar tudo no símbolo (-) → Marcar somente os genéricos e similares e clicar em √.



f) Para verificar as vendas de produtos de Marca própria: Clicar em MtzBCG e desmarcar tudo no símbolo (-) → Marcar (☑) somente Estrela e clicar em √.



g) Passar esses valores para a tabela de Acompanhamento do metas.

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

	POP - 0403   DEVOLUÇÃO DE COMPRA (PFPB)	Código: POP - 0403
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Devolver produtos vendidos pelo Programa Farmácia Popular do Brasil.

## CONSIDERAÇÕES

Realizado quando o medicamento é vendido errado.

## RESPONSABILIDADE

Gerente.

## PROCEDIMENTO

- 1) Pedir para o cliente informar seus dados e assinar o relatório de cancelamento ou trocas.
- 2) Acessar o Gestão Loja:
  - a) PdV > Vendas > Devolução de vendas
  - b) Pressione F2 para habilitar → Preencher os campos Caixa, Data e Nr.Cupom com os dados do cupom fiscal → Clicar em ✓ para validar os dados → informar o CPF do cliente → Pressionar Enter

PDV - Devolução de cupom fiscal por requisição

Código	Filial	Caixa	Data	Nr.Cupom	Valor venda
010	FILIAL 10 (R36)		14/10/2019	00000001	0,00

Dados do Cliente

Cod. Cliente	CNPJ/CPF	Nome Cliente
Tipo Pessoa	Inscrição Estadual	Tipo de contribuinte
		9 - Não Contribuinte, que pode ou não possuir Inscrição Estadual no Cadastro de Contribuintes do
Endereço	Bairro	
Cidade	Cep	Telefone

Motivo de Devolução

Relação dos produtos

Código	Descrição do Produto	Und	Valor líquido	Qtde. Saldo	Qtde. Devolução	Valor devolução	Vendedor

Qtde Skus	Vlr devolução	Dinheiro	Cartão	Convênio	Convênio PBM	Cheques	Vale compra	Duplicata	NCC	Troco cheque
	0,00									

Produto configurado para não aceitar devolução

PDV - Devolução de cupom fiscal por requisição

Origem da venda: BALCÃO

Código 010 ... Filial FILIAL 10 (R36) Caixa PDV2 Data 05/10/2019 Nr. Cupom 00 Valor venda

Dados do Cliente

Cod. Cliente CNPJ/CPF Nome Cliente

Tipo Pessoa Inscrição Estadual Tipo de contribuinte

FISICA ISENTO 9 - Não Contribuinte, que pode ou não possuir Inscrição Estadual no Cadastro de Contribuintes do

Endereço Bairro

Cidade CAMPINA GRANDE Cep Telefone

Motivo de Devolução

Tipo de devolução

Devolução total

Devolução parcial

Utilizar NCC para?

Troca de Produtos

Devolução produto (NCC cancelada)

Relação dos produtos

Código	Descrição do Produto	Und	Valor líquido	Qtde. Saldo	Qtde. Devolução	Valor devolução	Vendedor
09611	PURAN T4 50MCG 30CPR	UN		1,0000	0,0000	0,00	
10012318	LOSARTANA POTASSICA 50MG 30CPR PRATI	UN		2,0000	0,0000	0,00	

Qtde Skus	Vlr devolução	Dinheiro	Cartão	Convênio	Convênio PBM	Cheques	Vale compra	Duplicata	NCC	Troco cheque
2	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Produto configurado para não aceitar devolução

c) Em Tipo de devolução, selecionar “Devolução total” → Em Utilizar NCC para?, selecionar “Devolução produto” para cancelar a venda → Em motivo da devolução informar este → em Qtde. Devolução informar a mesma quantidade em Qtde Saldo → Pressione F2 para salvar o registro, salve duas vezes

PDV - Devolução de cupom fiscal por requisição

Processo de gravação de cliente

Origem da venda: BALCÃO

Código 010 ... Filial FILIAL 10 (R36) Caixa PDV2 Data 14/10/2019 Nr. Cupom Valor venda

Dados do Cliente

Cod. Cliente CNPJ/CPF Nome Cliente

0000 ...

Tipo Pessoa Inscrição Estadual Tipo de contribuinte

FISICA ISENTO 9 - Não Contribuinte, que pode ou não possuir Inscrição Estadual no Cadastro de Contribuintes do

Endereço Bairro

Cidade CAMPINA GRANDE - PB Cep Telefone

Motivo de Devolução

Tipo de devolução

Devolução total

Devolução parcial

Utilizar NCC para?

Troca de Produtos

Devolução produto (NCC cancelada)

Relação dos produtos

Código	Descrição do Produto	Und	Valor líquido	Qtde. Saldo	Qtde. Devolução	Valor devolução	Vendedor
	METFORMINA 850MG 30CP PRATI	UN		2,0000	2,0000		
	SINVASTATINA 20MG CX 30 COMP REV	UN		1,0000	1,0000		

Qtde Skus	Vlr devolução	Dinheiro	Cartão	Convênio	Convênio PBM	Cheques	Vale compra	Duplicata	NCC	Troco cheque
2			0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Produto configurado para não aceitar devolução

d) Nota Fiscal > Entrada > Devoluções > Nota Fiscal de entrada de devoluções por requisição

e) Pressiona F2 para habilitar → preencha os campos Data Inicial e Data Final → pressione F6 para consultar → selecione a devolução e pressione F2 → salve o registro duas vezes

Período das requisições  
Data Inicial: 01/10/2019 Data Final: 14/10/2019

Caso não queira faturar um pedido da relação abaixo, selecione a linha e teclé DELETE.

Botão direito do mouse para ver opções no grid abaixo

Dt. Devolução	Caixa	Cupom	Data venda	Código	Nome Cliente	Valor venda	Vlr. Devolução
14/10/2019	2		14/10/2019				
14/10/2019	2		14/10/2019				

Total devoluções: 2

**Requisição com tentativa de emissão de nota fiscal com retorno de DENEGADA. Procure o setor fiscal para mais informações.**  
2 Cupons encontrados  
**Não permitido fazer exclusão de devolução quando a NCC estiver vinculada a uma nova venda(Recbo. cupom por NCC).**

f) Nota fiscal > NFe – Nota fiscal eletrônica > Impressão de DANFE

g) Pressionar F2 para habilitar → Em Tipo da transação clicar em Entradas emitidas → Pressionar F6 para consultar a impressão

Filtrar filiais:  FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação:  
 Saída  
 Entradas emitidas  
 Carta Correção

Período dos lotes:  
 Data Inicial: 20/11/2019 Data Final: 20/11/2019  
 Data de ressuprimento

Tipo pesquisa: << Não definido >>  
 Nota fiscal inicial: Nota fiscal final:

Informar filial para pesquisa  Informar rota de entrega

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE  
 Notas fiscais em regime de contingência  
 **Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente**  
 Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp
------	------	-------------	--------------	-------	-------------	-----

**Nota fiscal não validada na SEFAZ**

i) Marcar  na impressão e pressionar Ctrl + P para imprimir

**Estoque - Consulta e Impressão de DANFE**

Filtrar filiais

FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação

Saída

Entradas emitidas

Carta Correção

Período dos lotes

Data Inicial: 20/11/2019    Data Final: 20/11/2019

Lote: \_\_\_\_\_

Tipo pesquisa: << Não definido >>

Nota fiscal inicial: \_\_\_\_\_    Nota fiscal final: \_\_\_\_\_

Informar filial para pesquisa     Informar rota de entrega

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE

Notas fiscais em regime de contingência

**Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente**

Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp
	20/11/19					<input checked="" type="checkbox"/>

**01 Registros encontrados.**

j) Anotar a NCC da nota fiscal no cupom fiscal

k) Assinar o Relatório de Devolução e Troca

2) Acessa o Itec Orçamento:

a) Movimentações > PBM > Farmácia Popular > Solicitar estorno

b) Informar Data, Caixa e Cupom → Clicar em Estorno

**Gestão - Estorno Farmacia Popular**

Data: 14/10/2019    Caixa: \_\_\_\_\_    Cupom: \_\_\_\_\_

Autorização: \_\_\_\_\_    **Pesquisar**

Produtos

\_\_\_\_\_

**Estorno**

Itec Brazil ®

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

	POP - 0404   DEVOLUÇÃO OU TROCA DE PRODUTO	Código: POP - 0404
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Troca ou devolução de todos ou alguns produtos de uma venda realizada.

## CONSIDERAÇÕES

Se esta for realizada no mesmo dia da compra, pode-se ressarcir o cliente com o valor do produto, se não, o cliente poderá comprar outros produtos da loja que sejam do mesmo valor ou abaixo.

## RESPONSABILIDADE

Gerente.

## PROCEDIMENTO

- 1) Pedir para o cliente informar seus dados e assinar o relatório de cancelamento ou trocas
- 2) Acessar o Gestão Loja:
  - a) PdV > Vendas > Devolução de vendas
  - b) Pressione F2 para habilitar → Preencher os campos Caixa, Data e Nr.Cupom com os dados do cupom fiscal → Clicar em ✓ para validar os dados → informar o CPF do cliente → Pressionar Enter

**PDV - Devolução de cupom fiscal por requisição**

Código: 010 ... Filial: FILIAL 10 (R36) Caixa: [ ] Data: 18/09/2019 Nr.Cupom: 00000000 Valor venda: 0,00

**Dados do Cliente**

Cod. Cliente: [ ] CNPJ\CPF: [ ] Nome Cliente: [ ]  
 Tipo Pessoa: [ ] Inscrição Estadual: [ ] Tipo de contribuinte: 9 - Não Contribuinte, que pode ou não possuir Inscrição Estadual no Cadastro de Contribuintes do [ ]  
 Endereço: [ ] Bairro: [ ]  
 Cidade: [ ] Cep: [ ] Telefone: [ ] ✓

Motivo de Devolução: [ ]

**Relação dos produtos**

Código	Descrição do Produto	Und	Valor líquido	Qtde. Saldo	Qtde. Devolução	Valor devolução	Vendedor
▶							

Qtde Skus: [ ] Vlr devolução: 0,00

Dinheiro [ ] Cartão [ ] Convênio [ ] Convênio PBM [ ] Cheques [ ] Vale compra [ ] Duplicata [ ] NCC [ ] Troco cheque [ ]

**Produto configurado para não aceitar devolução**

c) Esta tela aparecerá quando a devolução for do mesmo dia da compra, será gerada uma troca se marcar V e fechar, se somente fechar essa tela, é realizado devolução total do dinheiro

**ATENÇÃO IMPORTANTE:**

O cupom fiscal a qual se refere esta devolução é proveniente de uma venda paga através de CONVÊNIO, DUPLICATA ou TEF.

Caso o documento de pagamento desta compra que está sendo devolvida vá ser cancelado, proceda de uma das formas abaixo:

1 - Devolução de CONVÊNIO ou DUPLICATA: NÃO Assinale o campo abaixo e devolva o comprovante assinado do convênio ou duplicata para o cliente.

2 - Devolução de TEF: NÃO Assinale o campo abaixo, FAÇA O CANCELAMENTO DA VENDA NO TEF NO PDV DE ORIGEM.

Caso o documento de pagamento desta compra que está sendo devolvida NÃO vá ser cancelado, marque o campo abaixo.

Se o procedimento acima não for realizado será gerada diferença no fechamento de caixa.

Valor Convênio.....:

Valor TEF.....:

Valor DUPLICATA...:   Desconsiderar controle de devolução e permanecer a venda no contas a receber.

d) Em Tipo de devolução, selecionar “Devolução total” se forem todos os produtos ou “Devolução parcial” se for somente alguns produtos → Em Utilizar NCC para?, selecionar “Troca de produtos” se for trocar por outro ou “Devolução produto” para ressarcimento → Em motivo da devolução informar este → em Qtde. Devolução informar a quantidade do produto a ser trocado/ressarcido → Pressione F2 para salvar o registro, salve duas vezes

PDV - Devolução de cupom fiscal por requisição

Origem da venda: BALCÃO

Código: 010 Filial: FILIAL 10 (R36) Caixa: PDV2 Data: 17/10/2019 Nr. Cupom: Valor venda:

Dados do Cliente:

Cod. Cliente: CNPJ/CPF: Nome Cliente:

Tipo Pessoa: FISICA Inscrição Estadual: ISENTO Tipo de contribuinte: 9 - Não Contribuinte, que pode ou não possuir Inscrição Estadual no Cadastro de Contribuintes do

Endereço: Bairro: Cidade: CAMPINA GRANDE Cep: Telefone:

Motivo de Devolução:

Tipo devolução:

Devolução total

Devolução parcial

Utilizar NCC para?:

Troca de Produtos

Devolução produto (NCC cancelada)

Relação dos produtos:

Código	Descrição do Produto	Und	Valor líquido	Qtde. Saldo	Qtde. Devolução	Valor devolução	Vendedor
	FLORAX PED FLAC 5X5ML	UN		1,0000	1,0000		
	FRD HUG SUPREME CARE HIPER XXG 52UND	UN		1,0000	0,0000	0,00	

Qtde Skus: 2 Vlr devolução: Dinheiro: 0,00 Cartão: Convênio: 0,00 Convênio PBM: 0,00 Cheques: 0,00 Vale compra: 0,00 Duplicata: 0,00 NCC: 0,00 Troco cheque: 0,00

Produto configurado para não aceitar devolução

e) Nota fiscal > Entrada > Devoluções > Nota fiscal de entrada das devoluções por requisição



f) Pressiona F2 para habilitar → preencha os campos Data Inicial e Data Final → pressione F6 para consultar → selecione a devolução e pressione F2 → salve o registro duas vezes

Período das requisições: **Caso não queira faturar um pedido da relação abaixo, selecione a linha e teclé DELETE.**

Data Inicial: 01/10/2019 Data Final: 17/10/2019

Botão direito do mouse para ver opções no grid abaixo

Dt. Devolução	Caixa	Cupom	Data venda	Código	Nome Cliente	Valor venda	Vlr. Devolução
17/10/2019	2		17/10/2019				

Total devoluções: 1

**Requisição com tentativa de emissão de nota fiscal com retorno de DENEGADA. Procure o setor fiscal para mais informações.**  
1 Cupons encontrados  
**Não permitido fazer exclusão de devolução quando a NCC estiver vinculada a uma nova venda(Recbo. cupom por NCC).**

g) Nota fiscal > NFe – Nota fiscal eletrônica > Impressão de DANFE

h) Pressionar F2 para habilitar → Em Tipo da transação clicar em Entradas emitidas → Pressionar F6 para consultar as impressões pendentes

Filtrar filiais:  FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação:  Saída  Entradas emitidas  Carta Correção

Período dos lotes: Data Inicial: 20/11/2019 Data Final: 20/11/2019 Lote:

Data de ressurgimento

Informar filial para pesquisa  Informar rota de entrega

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE  
 Notas fiscais em regime de contingência  
 **Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente**  
 Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp.
------	------	-------------	--------------	-------	-------------	------

**Nota fiscal não validada na SEFAZ**

i) Marcar  na impressão e pressionar Ctrl + P para imprimir

**Estoque - Consulta e Impressão de DANFE**

Filtrar filiais:  FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação:  
 Saída  
 Entradas emitidas  
 Carta Correção

Período dos lotes:  
 Data Inicial: 20/11/2019    Data Final: 20/11/2019  
 Lote: \_\_\_\_\_

Tipo pesquisa: << Não definido >>  
 Nota fiscal inicial: \_\_\_\_\_    Nota fiscal final: \_\_\_\_\_

Informar filial para pesquisa     Informar rota de entrega

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE  
 Notas fiscais em regime de contingência  
 **Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente**  
 Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp
_____	20/11/19	009004	_____	_____	_____	

Nota fiscal não validada na SEFAZ  
**01 Registros encontrados.**

j) Anotar a NCC da nota fiscal no cupom fiscal

k) Assinar o Relatório de Devolução e Troco

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

	POP - 0405   EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE VENDA	Código: POP - 0405
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Imprimir nota fiscal comprovante de venda.

## CONSIDERAÇÕES

Somente alguns clientes pedem essa nota fiscal.

O cliente precisa ser cadastrado no sistema para ter o código necessário para a realização deste processo.

## RESPONSABILIDADE

Gerente e subgerente.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Nota Fiscal > Saída > Emissão nota de vendas pelo cupom fiscal

b) Pressione F2 para habilitar a tela → Informar os dados Caixa, Data Cupom e Nr.Cupom que se encontram no cupom fiscal → Pressionar Enter

c) clicar no V → informar o código do cliente → pressionar Enter → Pressione F2 para efetuar a gravação do cliente para emissão da nota fiscal → Pressione F2 para efetuar a emissão da nota fiscal

**Estoque - Emissão de notas fiscais saídas através do cupom fiscal**

Outros Dados Valor total do cupom fiscal====>

Caixa: PDV1 | Data Cupom: 20/11/2019 | Nr Cupom: | Cod. Cliente: 0001 | CNPJ/CPF: 000000000-00 | Nome Cliente: CONSUMIDOR FINAL Visualizar cupom fiscal

Tipo Pessoa: FÍSICA | Inscrição Estadual: ISENTO | Tipo de contribuinte: 9 - Não Contribuinte, que pode ou não possuir Inscrição Estadual no Cadastro de Contribuintes do ICMS

Endereço: A | Bairro: A | Cidade: CAMPINA GRANDE - PB | Cep: 58.400-000 | DDD: ( ) | Telefone:

Natureza Operação: EMISSÃO DE NOTA FISCAL PELO CUPOM FISCAL | Lançar serie modelo D: NAO | Série Nota Fiscal: NFE - 2 | Nr. Nota Fiscal: Nr automático | Data Nota Fiscal: 26/11/2019

Relação de Produtos														
Código Produto	Descrição	S.T.	Un	Quant	Lotes	Preço Unit.	% Desc.	Vlr. Desc.	Preço Total	IPi %	Valor IPi	ICMS %	Base ICMS	V. ^
060	NOVACORT POM 30G	UN	1,00	OK						0,00	0,00	0,00	0,00	

Qt. Produtos: 000001 | T. Produtos: | Desc. Itens: | Desc. Cupom: | Base ICMS: 0,00 | Vlr. ICMS: 0,00 | Base Subs.: 0,00 | ICMS Subs.: 0,00 | Total Nota:  Totalizar

d) Nota fiscal > NFe – Nota fiscal eletrônica > Impressão de DANFE

e) Pressionar F2 para habilitar → Pressionar F6 para consultar as impressões pendentes

**Estoque - Consulta e Impressão de DANFE**

Filtrar filiais:  FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação:  Saída |  Entradas emitidas |  Carta Correção

Período dos lotes: Data Inicial: 26/11/2019 | Data Final: 26/11/2019 | Lote: | Data de ressuprimento:

Tipo pesquisa: << Não definido >> | Nota fiscal inicial: | Nota fiscal final: | Informar filial para pesquisa:  | Informar rota de entrega:

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE  
 Notas fiscais em regime de contingência  
 Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente  
 Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp
------	------	-------------	--------------	-------	-------------	-----

Nota fiscal não validada na SEFAZ

f) Marcar V em Imp. E pressionar Ctrl + P

Estoque - Consulta e Impressão de DANFE

Filtrar filiais

FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação  
 Saída  
 Entradas emitidas  
 Carta Correção

Período dos lotes  
 Data Inicial: 26/11/2019    Data Final: 26/11/2019  
 Data de ressuprimento

Lote: \_\_\_\_\_

Tipo pesquisa  
 << Não definido >>

Nota fiscal inicial: \_\_\_\_\_    Nota fiscal final: \_\_\_\_\_

Informar filial para pesquisa     Informar rota de entrega

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE  
 Notas fiscais em regime de contingência  
 **Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente**  
 Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp
7	26/11/19	000000	FELIPE JESSE MOTA DE ARAUJO	00,00		

Notas encontradas no período

Nota fiscal não validada na SEFAZ  
**01 Registros encontrados.**

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

	POP - 0406   IMPRESSÃO DE ETIQUETAS DE PRODUTOS PRÉ- VENCIDOS	Código: POP - 0406
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Imprimir etiquetas de produtos pré-vencidos

## CONSIDERAÇÕES

Realizado somente quando os produtos estão próximos de chegar à data de validade.

## RESPONSABILIDADE

Gerente.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Produtos > Cadastro de Remessa – Pré-Vencidos

b) Pressione F2 para habilitar a tela → Em Descrição de Remessa descrever que esta remessa é de pré-vencidos, sua loja e data desta remessa

c) informe o código dos produtos ou bipe-os com o auxílio do leitor → digitar Lote, Data de Fabricação, Quantidade e Data de validade → Pressionar F2 para salvar o registro

**Cadastro Remessa Pré-Vencidos**

Código: 0000 Descrição da Remessa: REMESSA DE PRÉVENCIDOS | LOJA R36 | 01/11/2019 Enviar Remessa

Relação de Produtos Copiar

Código	Descrição do Produto	Lote	Dt.Fabricação	Quant	Dt.Validade
10005431	ROC MINESOL ANTIOXIDANTE GEL CREME FPS30 50G				

Quantidade de estoque por Lote

Nº Lote	Validade	Estoque	Fabricação
ND	01/07/19	3,00	01/07/17

**Estoque atual:**  
3,00

Totalizador====> 3,00

**Cadastro Remessa Pré-Vencidos**

Código: 0000 Descrição da Remessa: REMESSA DE PRÉVENCIDOS | LOJA R36 | 01/11/2019 Enviar Remessa

Relação de Produtos Copiar

Código	Descrição do Produto	Lote	Dt.Fabricação	Quant	Dt.Validade
10005431	ROC MINESOL ANTIOXIDANTE GEL CREME FPS30 50G	1278B01	01/05/2018	1	01/05/2020

Quantidade de estoque por Lote

Nº Lote	Validade	Estoque	Fabricação

**Estoque atual:**  
0,00

Totalizador====> 0,00

d) Clicar em Relação de produtos

**Cadastro Remessa Pré-Vencidos**

Código: 0000 Descrição da Remessa: Enviar Remessa

Relação de Produtos Copiar

Código	Descrição do Produto	Lote	Dt.Fabricação	Quant	Dt.Validade

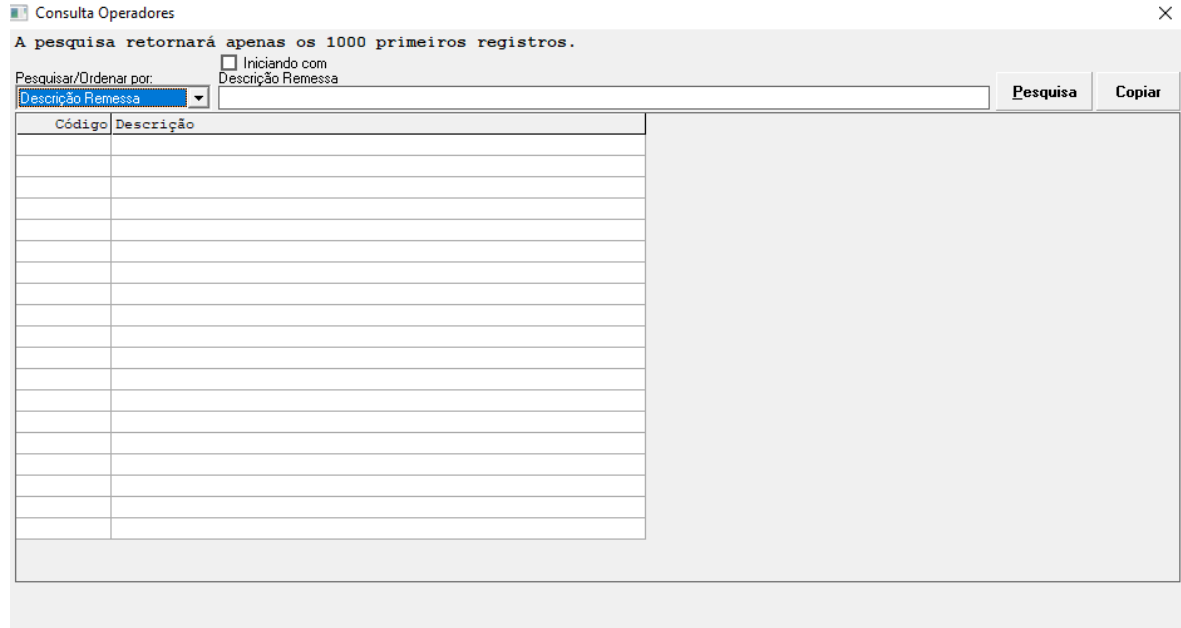
Quantidade de estoque por Lote

Nº Lote	Validade	Estoque	Fabricação

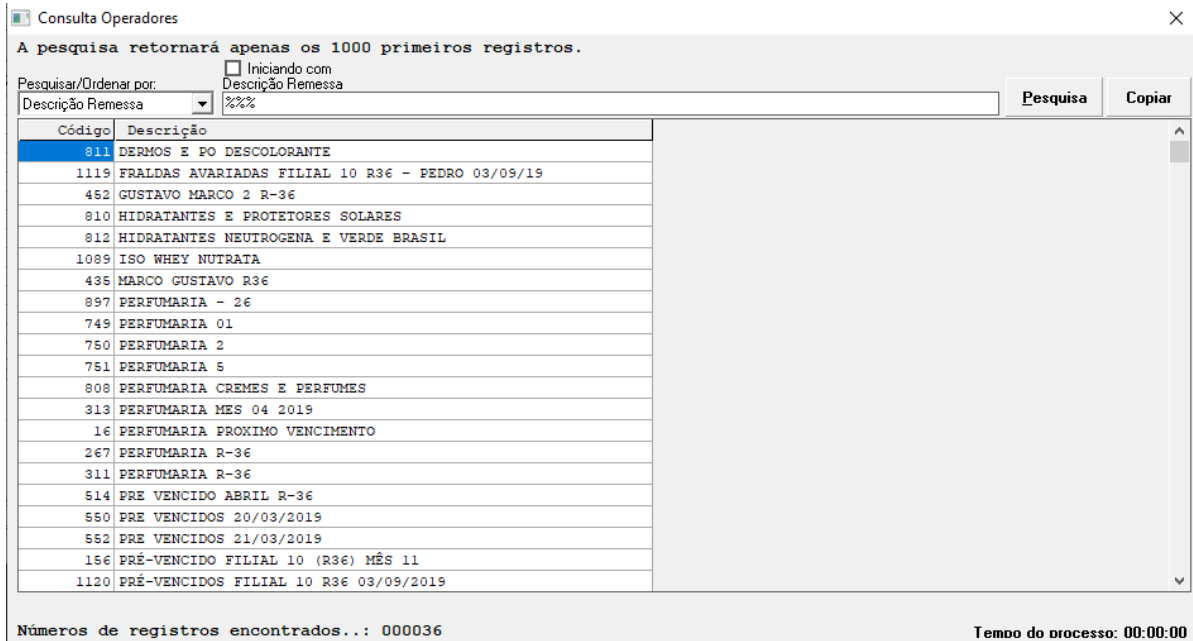
**Estoque atual:**  
0,00

Totalizador====> 0,00

e) Em Descrição Remessa digitar o nome da remessa salva anteriormente → Pressione Enter



e) Clicar duas vezes na referida remessa



f) Clicar em Enviar Remessa



Cadastro Remessa Pré-Vencidos

Código: 01/11/2019 | Não houve alteração | Resp. Atualização: KAIQUE ALAN HENRIQUE

Código: 1293 | Descrição da Remessa: REMESSA DE PRÉVENCIDOS | LOJA R36 | 01/11/2019 | Enviar Remessa

Relação de Produtos

Código	Descrição do Produto	Lote	Dt.Fabricação	Quant	Dt.Validade
10005431	ROC MINESOL ANTIOXIDANTE GEL CREME FPS30 50G	1278B01	01/05/2018	1	01/05/2020

Quantidade de estoque por Lote

Nº Lote	Validade	Estoque	Fabricação

Estoque atual: 0,00

Totalizador====> 0,00

Não enviada

g) Contatar o coordenador de lojas para ele liberar a remessa com os produtos

h) Produto > Etiquetas > Impressão

i) Pressione F2 para habilitar a tela → Em Tipo de Impressão selecionar “49 – A4 Pré-Vencidos” → Clicar em Relação de Produtos

Estoque - Impressão de etiquetas de produtos

Parâmetros para pesquisa | Relação de produtos

Lista de filiais:  FILIAL 10 (R36)

Lista de Linha de produtos:  APARELHOS DIAGNOSTICOS,  AQUISIÇÕES SERVIÇOS,  BRINDES,  FARMÁCIAS OFICINAIS REG,  GENERICOS ANTIBIOTICOS

Origem dos dados para impressão: << Não definido >>

Quantidade de etiquetas: 1 - Quantidade de itens por embalagem

Impressão de etiquetas de entradas por período:  Nota de transferência:

Por nota fiscal:  Série nota fiscal:  Nr. documento:

Num. de etiqueta baseado na qtde do prod. em estoque:  Considerar produtos com etiquetas já impressas:  Gerar solicitação para impressão Gôndola/Vitrine:  Realizar impressão do valor pelo PMC (valor venda):

Apenas produtos com estoque maior que zero:  Produtos com status bloqueado:  Imprimir a descrição usual do produto:  Somente produtos que estão na tabela de desconto percentual:  Excluir os produtos que estão na tabela de desconto percentual:  Considerar os descontos percentuais:  Imprimir etiquetas de produtos (Desconto por quantidade):

Produto não possui família:

Teste de impressão

j) Clicar em Relação de Produtos



Consulta de produtos

A pesquisa retornará apenas os 1000 primeiros registros.

Iniciando com Descrição do produto

Pesquisar/Ordenar por: Descrição do produto

Descrição do produto

Pesquisa Copiar

Código	Descrição de produto	Data validade	Código Remessa
10043961	100% WHEY ISOLADA FOODS 2KG BAUNILHA	2019-12-20 00:00:00	982
10043963	100% WHEY ISOLADA FOODS 2KG MORANGO	2019-12-20 00:00:00	982
10028869	ABS ALWAYS PINK PROTECAO TOTAL C/ABAS LV32 PG28	2020-02-01 00:00:00	1265
10006669	ABS CAREFREE NEUTRALIZE 60UND	2019-12-01 00:00:00	1109
51268	ABS CAREFREE ORIGINAL C/ PERF 60UND	2019-12-01 00:00:00	1109
55721	ACNASE CR 25G	2019-12-01 00:00:00	811
10044234	AMPOLA PANTENE REPARAC REJUV 3X15ML	2019-12-01 00:00:00	750
10034921	ASPA STYLER 4 HS MODELADOR FIX PENT 400ML	2020-04-01 00:00:00	1265
10034368	BEPANTOL DERMA SPRAY 50ML	2020-05-01 00:00:00	1264
10040060	BEPANTRIZ DERMA CR PARA MAOS BG 50ML	2020-01-01 00:00:00	1265
10038476	CD AMEND #FICA A DICA SAVE THE HAIR 250ML	2019-12-01 00:00:00	750
10038466	CD AMEND LUXE CREAT EXTREME 300ML	2020-12-01 00:00:00	1265
10036225	CD MISSIE MIRACILOUSY SMOOTH 400ML	2020-01-01 00:00:00	1265

Código	Descrição de produto

Selecionar todos os resultados da pesquisa

Desmarca Todos Confirma

Desmarca Item Cancela

Números de registros encontrados...: 000120 Tempo do processo: 00:00:26

m) Clique duas vezes nos produtos referentes a remessa enviada → Selecionado todos os produtos da remessa, clique em Confirma

Consulta de produtos

A pesquisa retornará apenas os 1000 primeiros registros.

Iniciando com Descrição do produto

Pesquisar/Ordenar por: Descrição do produto

Descrição do produto

Pesquisa Copiar

Código	Descrição de produto	Data validade	Código Remessa
10004050	FRD HUG TRIPLA PROTECAO MEGA XG 42UND+4UND GRATIS	2020-10-06 00:00:00	219
10036005	PROTECTOR DE COLCHAO ADULTCARE GD SUN	2020-01-01 00:00:00	219
10004049	FRD HUG TRIPLA PROTECAO MEGA M 54UND+4UND GRATIS	2019-11-21 00:00:00	219
10036208	FRD ESTRELINHA SUPER JUMBO M 70UND	2020-03-08 00:00:00	219
10036727	FRD FLOCK BABY HIPER G 60UND	2020-04-14 00:00:00	219
10042152	FRD HUG SUPREME CARE MEGA M 40UND	2020-07-31 00:00:00	219
10032856	MAMAD MY 1ST NUK BOYS S2 300ML	2019-12-12 00:00:00	353
10032849	MAMAD NUK FC TREND GIRL S2 300ML	2019-12-12 00:00:00	353
10038195	SOLAR EXPERT SUPREME PROTECTION FPS30 200ML	2020-04-04 00:00:00	353
14128	CHUP KUKA SOFT ORTO 01	2020-02-01 00:00:00	435
10014796	MAM PREMIUM COL.240 B.BIG 2 OR	2020-02-01 00:00:00	435
10036208	FRD ESTRELINHA SUPER JUMBO M 70UND	2020-03-08 00:00:00	452
10004049	FRD HUG TRIPLA PROTECAO MEGA M 54UND+4UND GRATIS	2019-11-21 00:00:00	452

Código	Descrição de produto

Selecionar todos os resultados da pesquisa

Desmarca Todos Confirma

Desmarca Item Cancela

Números de registros encontrados...: 000120 Tempo do processo: 00:00:00

n) Pressionar as teclas Ctrl + P para imprimir

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

	POP - 0407   RETIRADA DE PRODUTOS VENCIDOS	Código: POP - 0407
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

**OBJETIVO**

Enviar produtos vencidos da loja para o CD.

**CONSIDERAÇÕES**

Ao se tornarem vencidos, os produtos devem ser retirados imediatamente da loja.

**RESPONSABILIDADE**

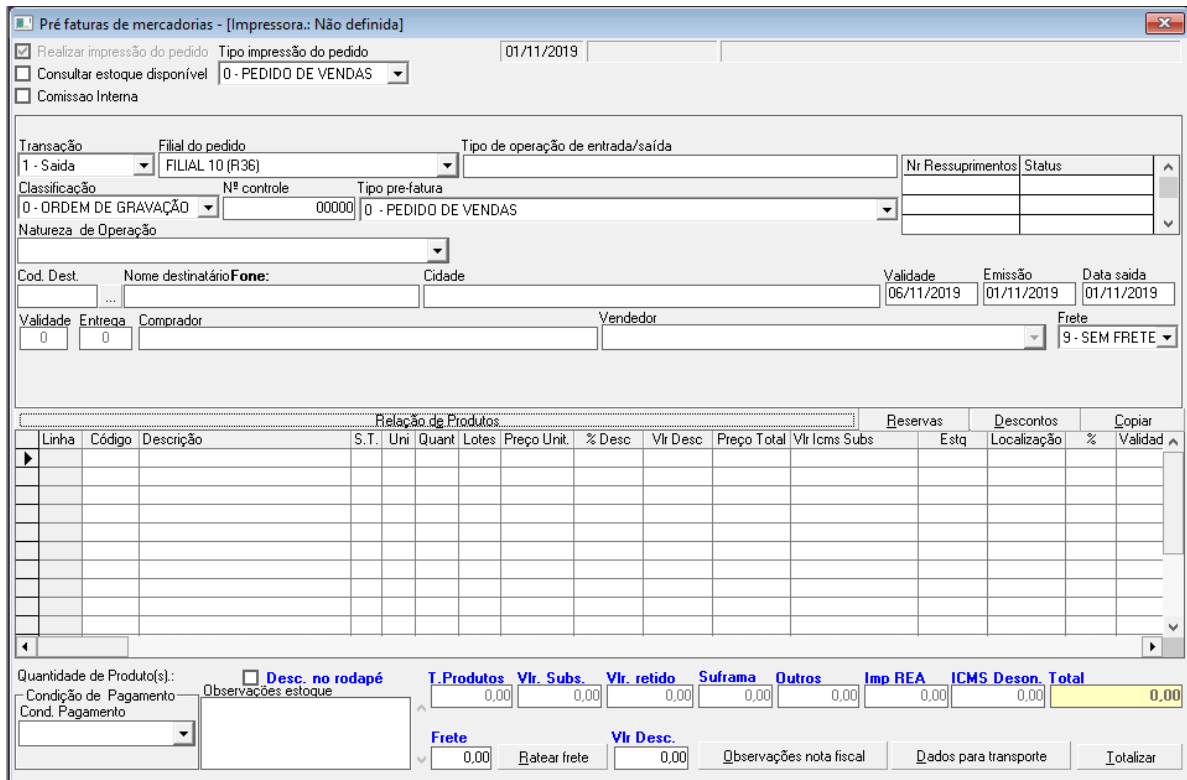
Gerente.

**PROCEDIMENTO**

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Nota fiscal > Saídas > Pré-faturas > Cadastro

b) Pressione F2 para habilitar a tela → Em “tipo pre-fatura” selecionar 13-PRE FATURA DE INCINERAÇÃO DE ESTOQUE > Em “Natureza da operação” selecionar 0102-LANÇAMENTO DE BAIXA DE ESTOQUE DE PERDA, VENCIDOS > Clicar em [ ... ] para selecionar a loja



c) Em “pesquisar por” selecionar Nome/Razão Social → Em Nome Razão Social digitar Drogavista → Clicar em Pesquisa → Clicar na loja desejada

Consulta Fornecedores

A pesquisa retornará apenas os 1000 primeiros registros.

Pesquisar/Ordenar por:  Iniciando com Nome Razão Social

Nome Razão Social [Nome Razão Social] Pesquisa Copiar

Código	Nome	CGC/CPF	Fantasia	Cidade	Status

Consulta Fornecedores

A pesquisa retornará apenas os 1000 primeiros registros.

Pesquisar/Ordenar por:  Iniciando com Nome Razão Social

Nome Razão Social [DROGAVISTA] Pesquisa Copiar

Código	Nome	CGC/CPF	Fantasia	Cidade	Status
		0000000000		CAMPINA GRANDE	ATIVO
		0000000000		CAMPINA GRANDE	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				SAPE	ATIVO
				GUARABIRA	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				JOAO PESSOA	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				JOAO PESSOA	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				JOAO PESSOA	ATIVO
				JOAO PESSOA	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				GUARABIRA	ATIVO
				CAMPINA GRANDE	ATIVO
				MONTEIRO	ATIVO

Números de registros encontrados...: 000026 Tempo do processo: 00:00:00

d) Clicar em código → Digitar o código do produto ou bipá-lo → Informar a quantidade que irá sair → Clicar em copiar

Pré faturas de mercadorias - [Impressora.: Não definida]

Realizar impressão do pedido Tipo impressão do pedido 01/11/2019

Consultar estoque disponível 0 - PEDIDO DE VENDAS

Comissao Interna

Transação 1 - Saída Filial do pedido FILIAL 10 (R36) Tipo de operação de entrada/saída

Classificação 0 - ORDEM DE GRAVAÇÃO Nº controle 00000 Tipo pre-fatura 13 - PRÉ-FATURA DE INCINERAÇÃO DE ESTOQUE

Natureza de Operação 0102 - LANÇAMENTO DE BAIXA DE ESTOQUE DE PERDA, VENC. MOVIMENTA ESTOQUE: COMERCIALIZAÇÃO

Cod. Dest. 00950 Nome destinatário Fone: DROGARIA DROGAVISTA FL36 Cidade CAMPINA GRANDE - PB Validade 06/11/2019 Emissão 01/11/2019 Data saída 01/11/2019

Validade Entrega Comprador Vendedor Frete 9 - SEM FRETE

Linha	Código	Descrição	S.T.	Unid	Quant	Lotes	Preço Unit.	% Desc	Vlr Desc	Preço Total	Vlr Icms Subs	Reservas	Descontos	Copiar

Quantidade de Produto(s): 0 Desc. no rodapé Observações estoque

Cond. de Pagamento Cond. Pagamento

T. Produtos 0,00 Vlr. Subs. 0,00 Vlr. retido 0,00 Suframa 0,00 Outros 0,00 Imp REA 0,00 ICMS Deson. 0,00 Total 0,00

Frete 0,00 Ratear frete Vlr Desc. 0,00 Observações nota fiscal Dados para transporte Totalizar

Pré faturas de mercadorias - [Impressora.: Não definida]

Realizar impressão do pedido Tipo impressão do pedido 01/11/2019

Consultar estoque disponível 0 - PEDIDO DE VENDAS

Comissao Interna

Transação 1 - Saída Filial do pedido FILIAL 10 (R36) Tipo de operação de entrada/saída

Classificação 0 - ORDEM DE GRAVAÇÃO Nº controle 00000 Tipo pre-fatura 13 - PRÉ-FATURA DE INCINERAÇÃO DE ESTOQUE

Natureza de Operação 0102 - LANÇAMENTO DE BAIXA DE ESTOQUE DE PERDA, VENC. MOVIMENTA ESTOQUE: COMERCIALIZAÇÃO

Cod. Dest. 00950 Nome destinatário Fone: DROGARIA DROGAVISTA FL36 Cidade CAMPINA GRANDE - PB Validade 06/11/2019 Emissão 01/11/2019 Data saída 01/11/2019

Validade Entrega Comprador Vendedor Frete 9 - SEM FRETE

Linha	Código	Descrição	S.T.	Unid	Quant	Lotes	Preço Unit.	% Desc	Vlr Desc	Preço Total	Vlr Icms Subs	Reservas	Descontos	Copiar
0001		SAB DOVE MICELAR ANTI STRE	000	UN	1,00	ok		0,00	0,00			0,00	3,00	ND - ND
0002		ENSURE NG BANANA 400G	000	UN	1,00	ok		0,00	0,00			0,00	4,00	ND - ND
0003		TESOURA MARCOB UNH 1741B	000	UN	2,00	ok		0,00	0,00			0,00	2,00	ND - ND

Quantidade de Produto(s): 000003 Desc. no rodapé Observações estoque

Cond. de Pagamento Cond. Pagamento

T. Produtos 0,00 Vlr. Subs. 0,00 Vlr. retido 0,00 Suframa 0,00 Outros 0,00 Imp REA 0,00 ICMS Deson. 0,00 Total 0,00

Frete 0,00 Ratear frete Vlr Desc. 0,00 Observações nota fiscal Dados para transporte Totalizar

## 2) Abrir Microsoft Excel

- a) Clicar em uma célula e pressionar CTRL + V
- b) Salvar e enviar esta tabela para o Coordenador de lojas

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

	POP - 0408   RETORNAR PRODUTOS PARA A DISTRIBUIDORA	Código: POP - 0408
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Realizar a transferência de produtos para retornarem à distribuidora.

## CONSIDERAÇÕES

A devolução de produtos às distribuidoras pode ter diversos motivos, tais como proximidade da data de validade, embalagens danificadas, enganos nos pedidos e envios, produtos retirados do mercado, entre outros.

## RESPONSABILIDADE

Gerente.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Loja:

a) Produto > Extrato de movimentação de produtos > De produto (kardex)

b) Pressione F2 para habilitar a tela > Informe o código do produto ou bipe-o > Informe a Data Inicial (informar a data do primeiro dia do ano corrente) e Data Final (dia atual) que deseja consultar > Pressione F6

c) Anote em um papel o código NR da entrada mais recente

**Estoque - Extrato de produto**

Data do início das atividades da filial: 20/08/2017

Código: 010 ... Filial: **FILIAL 10 (R36)** Tipo de estoque: 0 - COMERCIALIZAÇÃO

Código: 0075189 ... Nome Usual: VIDAFORT 500ML NATURALIS Linha: MEDICAMENTOS NÃO TARJADOS Fabricante: NATURALIS

Data Inicial: 01/01/2019 Data Final: 14/11/2019 Estoque atual: 6 Pend. Entrada: 0 Pend. saída: 0 Controle SNGPC: NAO Copiar

**Botão direito do mouse para ver opções no grid**

Data	Movimento	Data gravação	Quant	Estoque	Custo médio	Valo
31/12/18 00:00	ESTOQUE INICIAL DE 31/12/2018	31/12/18 00:00	0	0	0,00	
09/08/19 11:50	ENTRADAS COMPRAS SEM PEDIDO REF. NOTA FISCAL NR.: ... CD. ORIGEM: ... CIDADE: CAMPINA	09/08/19 11:50	36	36		5
21/09/19 17:22	VENDAS CUPOM FISCAL NR.: ... PDV 2	21/09/19 17:24	1	35		5
23/09/19 17:39	VENDAS CUPOM FISCAL NR.: ... PDV 1	23/09/19 17:44	1	34		5
11/10/19 11:12	VENDAS CUPOM FISCAL NR.: ... PDV 3	11/10/19 11:14	1	33		5
12/10/19 18:18	VENDAS CUPOM FISCAL NR.: ... PDV 3	12/10/19 18:19	1	32		5
13/10/19 20:20	VENDAS CUPOM FISCAL NR.: ... PDV 1	13/10/19 20:21	1	31		5
08/11/19 11:22	DEVOLUCAO DE COMPRAS REF. NOTA FISCAL NR.: ... CD. DEST.: ... CIDADE: JOAO PESSOA - PB	08/11/19 11:22	25	6		

d) Nota Fiscal > Consulta > Por movimentação (Entrada)

e) Pressione F2 para habilitar a tela > Informar a Data Inicial e a Data final informadas anteriormente > Em “Tipo pesquisa” selecionar Igual > Em “Nota fiscal inicial” informar o código NR da entrada mais recente

**Estoque - Consulta de entrada de nota fiscal por movimentação**

Todas as filiais Filtrar filiais: **FILIAL 10 (R36)**  Todas as movimentações

AJUSTE DE ESTOQUE - ENTRADA - 33 - AT  
 AQUISIÇÃO ATIVO IMOBILIZADO - 16 - AT  
 AQUISIÇÃO DE COMBUSTÍVEL - 35 - AT  
 AQUISIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - 27 - AT  
 AQUISIÇÃO DE SERVIÇO - 90 - AT  
 AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE SANEAMENTO - 28 - AT  
 AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES - 26 - AT  
 AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS INATIVO - 86 - AT

Período de entrada: Data Inicial: / / Data Final: / / Tipo pesquisa: << Não definido >> Tipo de pesquisa: 0 - TODOS

Nota fiscal inicial: Nota fiscal final:

Não mostrar notas canceladas  
 Buscar somente NF sem chave eletrônica  
 Buscar somente NF sem pré-entrada  Visualizar eventos de integração

Click com o botão direito do mouse sobre a nota fiscal para visualizar opções Copiar

Filial	Data emissão	Data entrada	Nota Fiscal	Emitente	Movimentação	Vlr Desconto	Valor Nota	Nr autorizador	Cross Pend	Evento integraç
--------	--------------	--------------	-------------	----------	--------------	--------------	------------	----------------	------------	-----------------

f) Pressione F6 para pesquisar a nota fiscal





h) Pressione F9 para abrir a tela de Manutenção de nota fiscal de entrada > Pressione F2 para habilitar a tela > Em “Nota Fiscal” digitar o código NR da entrada mais recente > Pressionar Enter

08/11/2019

Código Filial  
010 FILIAL 10 (R36)

Dados fiscais | Informações diversas | Valores do Dare/Dae/GNRE gerado | Estornos realizados

Nota Fiscal Código Fornecedor Cidade - UF Data emissão Data entrada Hora entrada Nº pedido  
000000 0000 // 08/11/2019 000000

Código Descrição natureza movimentação Série nota fiscal  
0000 Observações nota fiscal

Tipo devolução Natureza Operação Nr. NF Série Nota Fiscal  
TOTAL Analisar CFOP Nr automático NFE - 2

Ordenar pela descrição do produto  Incidência de IPI no frete % IPI 0,00

Código	Fornecedor	Descrição	S.T.	Unid	Quant	Preço Unit.	% Desc	Vlr Desconto	Preço Total	IPI
Subtotais										
Total da nota										0,00

Produto sem NCM  Produto com EAN inválido  Produto com saldo pendente para devolução

Totalizar

i) Clicar em Devolução > Em “Tipo devolução” selecionar PARCIAL > Em “Natureza Operação” selecionar 0006 -DEVOLUÇÃO DE COMPRAS FORNECEDOR > alterar a quantidade de produtos a serem transferidos > Pressionar F2 para salvar o registro

Estoque - Manutenção nota fiscal de entrada

Devolução 20/07/2019 Não houve alteração Resp. Atualização: DANILO DEMETRIO GOME

Código 10 Filial **FILIAL 10 (R36)**

Dados fiscais | Informações diversas | Valores do Dare/Dae/GNRE gerado | Estornos realizados

Nota Fiscal Código Fornecedor Cidade - UF Data emissão Data entrada Hora entrada Nº pedido  
 19/07/2019 20/07/2019 10:27:58 00000

Código Descrição natureza movimentação Série nota fiscal Observações nota fiscal  
 ENTRADAS COMPRAS SEM PEDIDO 00002 NFE - 1

**MOVIMENTA ESTOQUE: COMERCIALIZAÇÃO**

Tipo devolução Natureza Operação Nr. NF Série Nota Fiscal  
 TOTAL NFE - 2

Ordenar pela descrição do produto  Incidência de IPI no frete. % IPI 0,00

Código Fornecedor	Descrição	S.T.	Uni	Quant	Preço Unit.	% Desc	Vlr Desconto	Preço Total	IPI
	CHA AFINACHA DETOX 30DIAS 60SH 2G	000	UN	24,0000		0,00	0,0000		0
Subtotais									
Total da nota									0,00

Produto sem NCM  Produto com EAN inválido  Produto com saldo pendente para devolução Totalizar

---

Estoque - Manutenção nota fiscal de entrada

Devolução 20/07/2019 Não houve alteração Resp. Atualização: DANILO DEMETRIO GOME

Código 010 Filial **FILIAL 10 (R36)**

Dados fiscais | Informações diversas | Valores do Dare/Dae/GNRE gerado | Estornos realizados

Nota Fiscal Código Fornecedor Cidade - UF Data emissão Data entrada Hora entrada Nº pedido  
 19/07/2019 20/07/2019 10:27:58 00000

Código Descrição natureza movimentação Série nota fiscal Observações nota fiscal  
 ENTRADAS COMPRAS SEM PEDIDO 00002 NFE - 1

**MOVIMENTA ESTOQUE: COMERCIALIZAÇÃO**

Tipo devolução Natureza Operação Nr. NF Série Nota Fiscal  
 PARCIAL 0006 - DEVOLUCAO DE COMPRAS FORNECEDOR NFE - 2

Ordenar pela descrição do produto  Incidência de IPI no frete. % IPI 0,00

Código Fornecedor	Descrição	S.T.	Uni	Quant	Preço Unit.	% Desc	Vlr Desconto	Preço Total	IPI
	CHA AFINACHA DETOX 30DIAS 60SH 2G	000	UN	22,00		0,00	0,0000		0
Subtotais									
Total da nota									22

Produto sem NCM  Produto com EAN inválido  Produto com saldo pendente para devolução Totalizar

j) Nota Fiscal > Saída > Pré-faturas > Confirmação (CheckOut)

k) Pressione F2 para habilitar a tela → Clique duas vezes na Distribuidora destino

Estoque - Confirmação (CheckOut) de mercadorias de pré-faturas

Pre-Faturas pendentes CheckOut | Pre-Fatura para checkOut

Pedido	Data	Destinatário	Tipo de movimentação	Valor
	04/11/2019	000017-FILIAL 17 (R33)	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS	
	08/11/2019		DEVOLUCAO DE COMPRAS FOR	

Quantidade de pedidos.:

1) bipar o código do produto ou digitá-lo (se tiver mais de um produto digitar a quantidade seguida de “\*”) → Pressionar F12 para finalizar leitura de produtos → Pressionar F2 para salvar o registro atual

Estoque - Confirmação (CheckOut) de mercadorias de pré-faturas

Pre-Faturas pendentes CheckOut | Pre-Fatura para checkOut

Finalizar Leitura de produtos [F12]

Ordenação  Data Emissão  Status

0 - Descrição

Código  Descrição Produto  Quantidade

Código produto	Endereço	Descrição do produto	Confirmada	Sts
xxxxxx	ND.ND	CHA AFINACHA DETOX 30DIAS 60SH 2G	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>

Produtos Check-Out:  Total de Itens:   Tempo:

Produtos Pré-fatura:

Estoque - Confirmação (CheckOut) de mercadorias de pré-faturas

Pre-Faturas pendentes CheckOut    Pre-Fatura para checkOut

Ordenação    Código    Data Emissão    Status    **Finalizar Leitura de produtos [F12]**

0 - Descrição    000001    08/11/2019       **PEDIDO LIBERADO**

Código	Descrição	Produto	Quantidade
	CHA AFINACHA DETOX	30DIAS 60SH 2G	1,00

Código produto	Endereço	Descrição do produto	Confirmada	Sts
xxxxxx	ND.ND	CHA AFINACHA DETOX 30DIAS 60SH 2G	22,00	✓

**Produtos Check-Out:** 000001    **Total de Itens:** 22,00    22,00    **Tempo:** 00:00:00

**Produtos Pré-fatura:** 000001

m) Nota fiscal > Saída > Faturamento de requisições de transferências

n) Pressione F2 para habilitar → Clicar em Data Inicial e em Data Final → Pressionar

F6

Estoque - Emissão de notas fiscais de saídas de solicitação

Série nota fiscal    Data inicial    Data final     Informar filial para pesquisa

NFE - 2    01/11/2019    08/11/2019

**Caso não queira faturar um pedido da relação abaixo, selecione a linha e tecla DELETE.**

Somente pendentes    Vínculo com o ressuprimento

Impressão de notas fiscais em lote    << Sem critério de pesquisa >>

Sts	Pedido	Data	Destinatário	Tipo de movimentação	Valor	Nota fiscal	Prioridade
X		04/11/2019	000017-FILIAL 17 (R33)	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS (SAIDA)		000000	NAO
X		08/11/2019		DEVOLUCAO DE COMPRAS FORNECEDOR		000000	NAO

Quantidade de pedidos.: 000002    Valor total das pré-faturas escolhidas: 00,00

Nota fiscal cancelada     Filial com balanço agendado para a data atual  
 Pré-fatura cancelada     Pré-fatura com problema no faturamento automatico  
 Check-Out não realizado, faturamento não liberado

o) Clicar duas vezes na distribuidora destino → Selecionar Abrir tela de lançamento de lote em pré-fatura → Clicar em Abrir

**Estoque - Emissão de notas fiscais de saídas de solicitação**

Série nota fiscal: NFE - 2 | Data inicial: 01/09/2019 | Data final: 17/09/2019 |  Informar filial para pesquisa

Legenda:  
 Sem faturamento  
 Faturado  
 Cancelado

**Caso não queira faturar um pedido da relação abaixo, selecione a linha e tecle DELETE.**

Somente pendentes | Vínculo com o ressuprimento: << Sem critério de pesquisa >>

Impressão de notas fiscais em lote | Copiar

Sts	Pedido	Data	Destinatário	Tipo de movimentação	Valor	Nota fiscal	Prioridade
X	000001	17/09/2019	000028-FILIAL (R25) MONTEIRO	TRANSFERÊNCIA ENTRE FILIAIS (SAIDA)	000000	000000	NAO

**Opção para abertura de telas**

Abrir tela de cadastro de pré-fatura |  Abrir tela de lançamento de lote em pré-fatura

Abrir

Copia os dados do resultado para excel

Quantidade de pedidos: 000001 | Valor total das pré-faturas escolhidas: 000000

Nota fiscal cancelada  
 Pré-fatura cancelada  
 CheckOut não realizado, faturamento não liberado  
 Filial com balanço agendado para a data atual  
 Pré-fatura com problema no faturamento automatico

p) Pressione F2 para habilitar → Marque  ao lado do código > Digitar o nº do lote, quantidade apurada, fabricação e validade → Pressionar F2 para salvar o registro

**Estoque - Conferência de produtos por lote de pré-fatura de saída**

Pré-fatura:  Somente produto sem confirmação de lote  
 Somente produto com controle de lote ou com controle SNGPC

Código: | Nome/Razão social destinatário: | Lote do ressuprimento: |

	Código	Descrição do produto	Un	Qtde	Situação
<input checked="" type="checkbox"/>		VIDAFORT 500ML NATURALIS	UN	25,00	Lote não vinculado

Números de itens.: 1

Alterar dados do lote

	Nº Lote	Qtde. Saída	Qtde. Apurada	Fabricação	Validade	Cadastrado
▶		25,00				
*						

q) Nota Fiscal > NFe – Nota Fiscal Eletrônica > Impressão de DANFE

r) Pressione F2 para habilitar → Pressione F6 ou clique na lupa para atualizar as notas fiscais pendentes de impressão → Clicar duas vezes na filial destino → Pressionar Ctrl + P para imprimir → Imprimir duas vias (três vias quando for medicamento controlado)

Estoque - Consulta e Impressão de DANFE

Filtrar filiais

- FILIAL 10 (R36)

Tipo da transação

- Saída
- Entradas emitidas
- Carta Correção

Período dos lotes

Data Inicial: 08/11/2019    Data Final: 08/11/2019

Data de ressuprimento

Lote:

Tipo pesquisa

<< Não definido >>

Nota fiscal inicial:     Nota fiscal final:

Informar filial para pesquisa     Informar rota de entrega

Somente notas fiscais pendentes de impressão do DANFE

Notas fiscais em regime de contingência

**Não atualizar relação de notas fiscais automaticamente**

Somente notas não validadas na SEFAZ

Selecionar todas as notas fiscais

Lote	Data	Nota fiscal	Destinatário	Valor	Autorizador	Imp.
	08/11/19		FILIAL 5 (R19)			
	08/11/19		VIDA DISTRIBUIDORA DO NORDESTE LTDA			<input checked="" type="checkbox"/>

Notas encontradas no período

Nota fiscal não validada na SEFAZ

**02 Registros encontrados.**

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Everson Medeiros

**APÊNDICE E – MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DO OPERADOR DE  
CAIXA**

---

**MANUAL DE INSTRUÇÕES DE  
TRABALHO  
OPERADOR DE CAIXA**

---



## SUMÁRIO

POP - 0501   ABRIR MOVIMENTO DO DIA E DO OPERADOR NO PDV .....	152
POP - 0502   FECHAMENTO DE CAIXA .....	155
POP - 0503   REALIZAR A CONFIRMAÇÃO DA VENDA.....	162

	POP - 0501   ABRIR MOVIMENTO DO DIA E DO OPERADOR NO PDV	Código: POP - 0501
		Versão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Deixar o Ponto de Venda apto para ser utilizado.

## CONSIDERAÇÕES

Conferir se o computador está configurado e a impressora está ligada.

Conferir se consta no fundo de troco o valor referente a este, se sim, armazenar as moedas e cédulas na gaveta.

## RESPONSABILIDADE

Operadores do Caixa.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Pdv NFCe:

a) Pressionar as teclas Ctrl + D

**Informações**

Operador:

Data do Movimento: **Não Aberto**

Data do Computador: **29/11/2019**

Versão: **NFCe - [redacted]**

IpBanco: [redacted] | Database: pdv | Filial: 10

**Extra**

Senhores operadores, ao perceberem que a data do movimento não coincide com a data do dia, comunique imediatamente ao Depto de Informática.

**Versões DLL**

- InterfaceEpsonNF.dll
- CISITef321.dll
- libseppenv.dll

b) Informe o número do Operador > Pressionar Enter > Informe a Senha do operador > Pressionar Enter

**Abrir Movimento do Dia**

Data da ECF

Operador

Nome Operador

Senha

**Confirma**

c) Pressiona as teclas CTRL + A

**Informações**

Operador

Data do Movimento

Data do Computador

Versão

**Versões DLL**

InterfaceEpsonNF.dll [blurred]  
 CliSiTef321.dll [blurred]  
 libseppemv.dll [blurred]

IpBanco: [blurred] | Database: pdv | Filial: 10

**Extra**

Senhores operadores, ao perceberem que a data do movimento não coincide com a data do dia, comunique imediatamente ao Depto de Informática.

d) Informe número Operador > pressionar a tecla Enter > Digite a Senha do operador > Informe o Valor Abertura > Pressionar Enter

The screenshot shows a dialog box titled "Abrir Movimento Operador" with a light blue background. It contains several input fields: "Data da ECF" with the value "29/11/2019", "Operador" with "000000", "Nome Operador" (empty), "Senha" (empty), and "Valor Abertura" with "0,00". A "Confirma" button is located at the bottom right. A faint "Ativar o" watermark is visible in the bottom right corner.

e) Inserir Usuário e Senha do gerente > Pressionar Enter

The screenshot shows a dialog box titled "1 - EFETUAR ABERTURA DE CAIXA" with a light blue background. It contains two input fields: "Usuário" with "000" and "Senha" with "\*\*\*\*\*". Below the fields are "Ok" and "Cancela" buttons. A faint "Ativar o" watermark is visible in the bottom right corner.

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Raiane Pereira

	POP - 0502   FECHAMENTO DE CAIXA	Código: POP - 0502
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Realizar o fechamento de caixa.

## CONSIDERAÇÕES

Entregar o dinheiro em espécie para o gerente.

O operador de caixa só pode fechar o caixa com a presença do gerente.

## RESPONSABILIDADE

Operadores do Caixa e Gerente.

## PROCEDIMENTO

1) Acessar o Gestão Pdv NFCe:

a) Pressionar Esc para sair da tela de venda

The screenshot shows a POS system interface with the following elements:

- Descrição**: A large empty text area for product description.
- Produto:** A label above the description area.
- Quantidade**: 1,00
- Preço Unitário**: 0,00
- Desconto**: 0,00
- Preço Total**: 0,00
- Caixa 001**: A section at the bottom left with fields for **Operador:** and **Vendedor:**.
- Subtotal**: 0,00
- Qtde Prod:** 0,00
- Qtde Itens:** 000
- Tot. Descontos:** 0,00
- Data:** 27/11/2019
- Modelo Impressora:** Epson

b) Pressionar F3 para abrir a aba de sangria

## Informações

Operador	<input type="text" value="████████████████████"/>	
Data do Movimento	<input type="text" value="19/11/2019"/>	Versões DLL InterfaceEpsonNF.dll CliSiTef321.dll libseppemv.dll
Data do Computador	<input type="text" value="19/11/2019"/>	
Versão	<input type="text" value="NFCe - ██████████"/>	
IpBanco: ████████   Database: pdv   Filial: 10		

**Extra**

Senhores operadores, ao perceberem que a data do movimento não coincide com a data do dia, comunique imediatamente ao Depto de Informática.

c) Inserir usuário e senha do gerente > Pressionar Enter

### 4 - EFETUAR SANGRIA

Usuário	Senha
<input type="text" value="000"/>	<input type="password"/>
<input type="button" value="Ok"/>	<input type="button" value="Cancela"/>

Ativar o

d) Contar e separar no fundo de troco em moedas e cédulas de baixo valor

e) Inserir senha do operador do caixa > Informar o valor da sangria > Motivo da sangria será em ordem, iniciando em 1 (neste exemplo já era a 3ª sangria do dia realizada nesse caixa) > Em observações digitar “Referente ao fundo de troco”

**Sangria**

Senha

Valor Sangria

Motivo da Sangria

Observações

**Confirma**

f) Pressionar Enter para confirmar a sangria e imprimir a nota desta > Assinar a nota > Pressionar Enter para confirmar a abertura da gaveta

**Sangria**

Senha

Valor Sangria

Motivo da Sangria

Observações

**Confirma**

g) Contar o valor restante que se encontra na gaveta

h) Pressionar F3 para abrir a aba de sangria

**Informações**

Operador: [Redacted]

Data do Movimento: 19/11/2019

Data do Computador: 19/11/2019

Versão: NFCe - [Redacted]

IpBanco: [Redacted] | Database: pdv | Filial: 10

**Versões DLL**

- InterfaceEpsonNF.dll [Redacted]
- CliSiTef32i.dll [Redacted]
- libseppemv.dll [Redacted]

**Extra**

Senhores operadores, ao perceberem que a data do movimento não coincide com a data do dia, comunique imediatamente ao Depto de Informática.

i) Inserir usuário e senha do gerente > Pressionar Enter

**4 - EFETUAR SANGRIA**

Usuário: 000

Senha: [Redacted]

Ok Cancela

Ativar o [Redacted]

j) Inserir senha do operador do caixa > Informar o valor da sangria (valor restante na gaveta) > Motivo da sangria será em ordem, iniciando em 1 (neste exemplo já era a 4ª sangria do dia realizada nesse caixa) > Em observações digitar “Referente a dinheiro”



Sangria

Senha

Valor Sangria 0,00

Motivo da Sangria ...

Observações

Confirma

k) Pressionar Enter para confirmar a sangria e imprimir a nota desta > Assinar a nota

Sangria

Senha \*\*\*\*\*

Valor Sangria

Motivo da Sangria 0004 SANGRIA ...

Observações RF A DH

Confirma

l) Pressionar Ctrl + O para realizar a troca de operador

## Informações

**Operador**   
**Data do Movimento**   
**Data do Computador**   
**Versão**

**Versões DLL**  
 InterfaceEpsonNF.dll   
 CliSiTef321.dll   
 libseppemv.dll

**IpBanco:**  | **Database:** pdv | **Filial:** 10

**Extra**

Senhores operadores, ao perceberem que a data do movimento não coincide com a data do dia, comunique imediatamente ao Depto de Informática.

m) Informar código e senha do operador > Pressionar F4

## Troca de Operador

**Código**  **Nome do Operador**  **Senha**  Consultar Movimento (F4)

	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <b>Moeda</b> <input type="text"/> <b>Valor</b> <input type="text"/> <b>Conferido</b> <input type="text"/> </div>	
<b>Valor Abertura</b> <input type="text" value="****"/> <b>Venda Bruta</b> <input type="text" value="****"/> <b>Valor Desconto</b> <input type="text" value="****"/> <b>Total Líquido</b> <input type="text" value="****"/> <b>Suprimentos</b> <input type="text" value="****"/> <b>Sangrias</b> <input type="text" value="****"/> <b>Saques Cartão</b> <input type="text" value="****"/> <b>Valor NCC</b> <input type="text" value="****"/> <b>Recbtos Diversos</b> <input type="text" value="****"/>		

**Observações**

Obs. : O valor do Dinheiro é calculado com base no somatório dos Recebimentos em Dinheiro somado ao Valor de abertura de caixa e os Suprimentos de Caixa menos o valor de saques em Cartão.

**Total Geral**  **Confirma(F2)**

n) Informar os valores das vendas em cartão de débito, cartão de crédito, cartão (alelo), convênio (neste somar as vendas realizadas pela farmácia popular e pelo convênio) e quando ocorrer alguma troca ou devolução de produtos aparecerá NCC para informar o valor deste > Pressionar F2 para confirmar o fechamento de caixa

M-2000 MS - ID-10000-103

## Troca de Operador

Código  Nome do Operador  Senha

Valor Abertura   
 Venda Bruta   
 Valor Desconto   
 Total Líquido   
 Suprimentos   
 Sangrias   
 Saques Cartão   
 Valor NCC   
 Recbtos Diversos

Digite os valores que constam no caixa

Moeda	Valor	Conferido
DINHEIRO	0.00	<input type="checkbox"/>
<b>CARTAO DEBITO</b>	<b>0.00</b>	<input type="checkbox"/>
CARTAO	0.00	<input type="checkbox"/>
CARTAO CREDITO	0.00	<input type="checkbox"/>
CONVENIO	0.00	<input type="checkbox"/>

Observações

Obs. : O valor do Dinheiro é calculado com base no somatório dos Recebimentos em Dinheiro somado ao Valor de abertura de caixa e os Suprimentos de Caixa menos o valor de saques em Cartão.

Total Geral

Ativar o  
Ativar o

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Karolainy Vasconcelos

	POP - 0503   REALIZAR A CONFIRMAÇÃO DA VENDA	Código: POP - 0503
		Revisão: 00
		Data: 29/11/2019

## OBJETIVO

Realizar a venda de produtos onde já foram feitos orçamentos nos balcões.

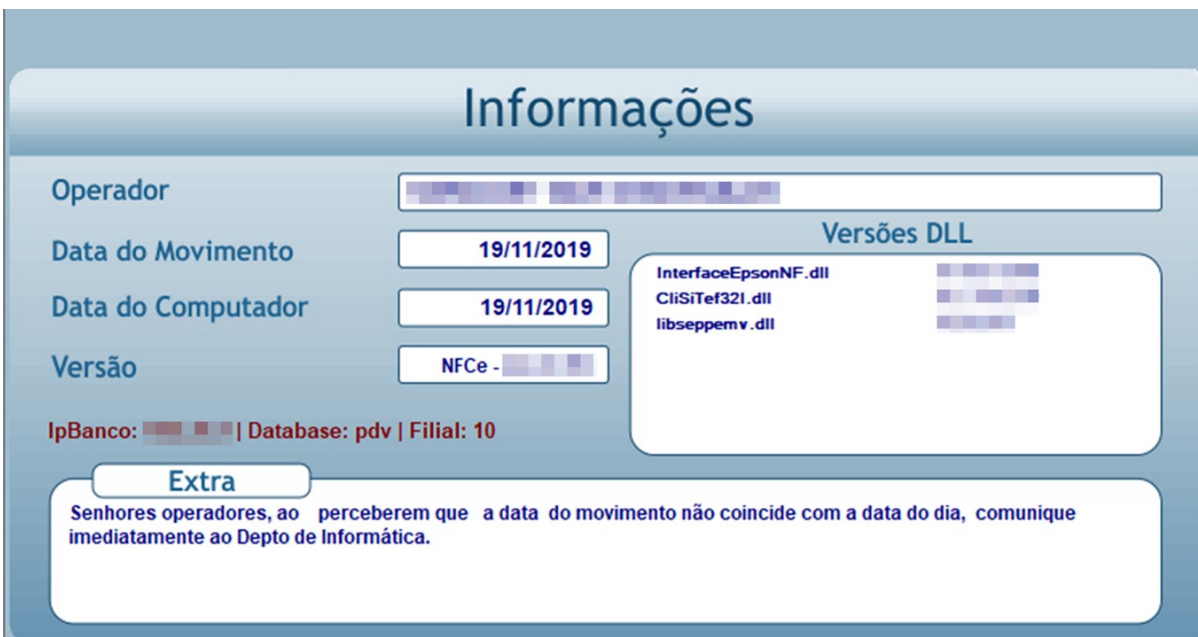
## CONSIDERAÇÕES

## RESPONSABILIDADE

Operadores do Caixa.

## PROCEDIMENTO

- 1) Acessar o Gestão Pdv NFCe:
  - a) Pressionar F2 para abrir tela de vendas



**Informações**

**Operador** [Redacted]

**Data do Movimento** 19/11/2019

**Data do Computador** 19/11/2019

**Versão** NFCe - [Redacted]

**Versões DLL**

- InterfaceEpsonNF.dll [Redacted]
- CliSiTef321.dll [Redacted]
- libseppemv.dll [Redacted]

**IpBanco:** [Redacted] | **Database:** pdv | **Filial:** 10

**Extra**

Senhores operadores, ao perceberem que a data do movimento não coincide com a data do dia, comunique imediatamente ao Depto de Informática.

- b) pressionar L para abrir a lista de orçamentos

**Descrição**

Quantidade: **1,00**

Preço Unitário: **0,00**

Desconto: **0,00**

Preço Total: **0,00**

Produto:

Qtde Prod: **0,00** Subtotal: **0,00**

Qtde Itens: **000** Tot. Descontos: **0,00**

Caixa **001**

Operador:  Vendedor:  27/11/2019

Modelo Impressora: Epson

c) perguntar ao cliente seu nome > Selecionar na lista o orçamento correspondente ao nome informado

**Lista de Atendimento**

Tipo:  Data:  Nº.: Cesta:

**Lista de Orçamentos**

Número	Cnpj/Cpf	Nome/Razão social	Ped. televendas	Valor
413085	000.000.000-00	EDUARDO	000000	37,3
413100	000.000.000-00	EDUARDO X ALDI	000000	39,99
413146	000.000.000-00	KAROL	000000	5,99
413230	000.000.000-00	LINDENBEG	000000	19,99
413234	<input type="text"/>	MARIA ALINE CALVACANTE ARES	000000	36,02
413235	<input type="text"/>	MARIA ALINE CALVACANTE ARES	000000	26,44
413223	<input type="text"/>	RAUALLI DOS SANTOS	000000	89,8
413245	000.000.000-00	RAYANE	000000	1,99
413244	000.000.000-00	RODRIGO	000000	21,22

F6 - Atualizar Lista ■ Fidelizados ■ Para Entrega ■ Televendas

d) Verificar os produtos descritos > Pressionar F2

### Captura Orçamento

Tipo de Orçamento: 
 Nº Orçamento: 
 Data: 
 Forma Pagamento:

Código: 
 Nome Cliente:

Código	Descrição	Quant	Preço	Desconto	Preço Total
*****	CHOC SENSACAO MOR 38G	1,00		0,00	

Produtos: 
 Desconto: 
 Total: 
 Troco para:

Falha Diagnóstico

e) bipar o código de barras dos produtos com o auxílio do leitor (se tiver mais de um produto do mesmo digitar a quantidade seguida de “\*”) > Pressionar Enter

### Checkout de Produtos

Scan	Código	Descrição	Quant	Preço	Desconto	Preço Total
	*****	CHOC SENSACAO MOR 38G	1,00		0,00	

Código do produto (EAN / PLU) 
 Quantidade

Checkout Ok  
 Erro no Checkout

Informar Qtde.: Digite a Qtde desejada e em seguida \*.  
 Obs.: Somente para produtos que não possui EAN.

- f) Perguntar ao cliente se ele quer incluir o CPF na nota  
 Obs1: Se este não quiser, pressionar a tecla Esc  
 Obs2: Já se este optar por esta inclusão, digitar os dados informados pelo cliente > Pressionar a tecla F2

**Identificação Consumidor**

CPF / CNPJ

Nome / Razão Social

Endereço

F3 - Limpa dados do cliente    F4 - Ativa leitura do CPF no pinpad    F5 - Ativa leitura do CNPJ no pinpad

Confirma (F2)

- g) Informar o valor subtotal ao cliente > Pressionar F2

**Descrição**

Quantidade **1,00**

Preço Unitário **0,00**

Desconto **0,00**

Preço Total

**Caixa 001**

Operador:

Vendedor:

27/11/2019

Modelo Impressora: Epson

Item	Produto	Qtde	Unitario	Desc	Total
001	MENTOS PURE FRESH POTE SORT	1,000		0,00	

Qtde Prod: **1,00**    Subtotal

Qtde Itens: **001**    Tot. Descontos: **0,00**

h) Perguntar qual a forma de pagamento ao cliente > Pressionar a tecla referente à forma de pagamento informada pelo cliente > Pressionar a tecla F2 para confirmar o pagamento e abrir a tela com o troco se houver

Recebimentos	
Total da Venda	<input type="text"/>
F8 - Desconto	0,00
Total Liquido	<input type="text"/>
<hr/>	
F3 - Dinheiro	0,00
F4 - Cheques	0,00
F5 - Cartões	0,00
F6 - Vale Compra	0,00
F7 - Convênio	0,00
F9 - Duplicatas	0,00
F10 - NCC	0,00
Valor PBM	0,00
Total Recebimentos	0,00
Restante	<input type="text"/>
Troco	0,00

Confirma (F2)

Elaborado por: Felipe Jessé

Revisado por: Raiane Pereira