

MANUAL PRÁTICO DE PROCESSO

Guia rápido de execução para consulta durante o trabalho.

1. Nome do processo

Controle de Qualidade — registro de produtos com defeito ou em inspeção: separa o item do estoque bom, identifica o problema e acompanha o tratamento.

2. Para que serve

Impedir que produto com problema seja vendido ou usado na produção. O lançamento move o item para um local de estoque próprio (qualidade/defeito) e registra o defeito, o lote e o responsável, criando histórico das ocorrências.

3. Quando utilizar

- Quando um produto chega com defeito do fornecedor.
- Quando a produção identifica item fora do padrão.
- Quando um produto retorna de cliente com suspeita de defeito.
- Em inspeções de rotina que exigem separar itens para análise.

4. Antes de começar

Tenha em mãos:

- O produto e a quantidade com problema.
- O defeito identificado (o que está errado).
- O lote do produto, quando a empresa controla lotes.
- De onde o item veio (compra, produção, devolução) e onde está estocado.

5. Caminho no sistema

Movimento → Controle de Qualidade

6. Passo a passo

Passo	O que fazer	Para que serve / resultado
1	Abra o menu Movimento e clique em Controle de Qualidade .	Abre a tela com os lançamentos de qualidade.
2	Clique em Incluir (novo lançamento).	Abre o registro em branco.
3	Informe o produto , a quantidade e o lote (se houver).	Identifica exatamente o que está sendo separado.
4	Informe o local de origem e o local de defeito/qualidade .	O item sai do estoque bom e vai para o local de análise — deixa de estar disponível para venda.
5	Descreva o defeito e informe o responsável (e o colaborador envolvido, se for o caso).	Registra o problema e quem acompanha o tratamento.
6	Grave o lançamento e acompanhe a situação até a conclusão.	O item fica em análise até a decisão: devolver ao fornecedor, descartar ou liberar de volta ao estoque.

Importante: o destino final (devolução, descarte ou liberação) segue as rotinas próprias — o controle de qualidade garante que, enquanto isso, o item não seja vendido.

7. Campos principais

Produto / Quantidade / Lote: o que está sendo separado para análise.

- Como preencher: pesquise o produto, informe a quantidade com problema e o lote, quando controlado. Ex.: SUCO 1L — 12 UN — lote L2407.

Local de origem: onde o item estava.

- Ex.: DEPÓSITO, LOJA, PRODUÇÃO.

Local de defeito/qualidade: para onde o item vai durante a análise.

- Local de estoque separado, fora da venda.

Observação: é essa mudança de local que protege o cliente de receber item com defeito.

Defeito: o problema identificado.

- Como preencher: descreva ou selecione o defeito. Ex.: EMBALAGEM ESTUFADA.

Responsável: quem acompanha o caso.

- Colaborador responsável pela análise/decisão.

Situação: andamento do caso.

- Etiqueta de acompanhamento (em análise, aguardando fornecedor etc.), conforme as situações cadastradas na empresa.

8. Exemplo prático

No recebimento, 12 unidades de suco chegaram com a embalagem estufada.

1. Abrir **Movimento** → **Controle de Qualidade** e clicar em **Incluir**.
2. Produto: SUCO 1L — quantidade 12 — lote L2407.
3. Origem: DEPÓSITO. Local de defeito: QUALIDADE.
4. Defeito: EMBALAGEM ESTUFADA. Responsável: MARIA (recebimento).
5. Gravar. As 12 UN saem do estoque de venda e ficam em análise.
6. Decisão posterior: devolver ao fornecedor (rotina de Devolução).

Em qualquer ramo o objetivo é o mesmo: separar o item suspeito imediatamente e decidir o destino com registro.

9. Como conferir

- O lançamento aparece na tela com produto, defeito e responsável.
- O item saiu do estoque de venda e está no local de qualidade.
- O caso tem situação/andamento definido até a decisão final.

10. Erros mais comuns

Erro	Consequência	Como evitar
Deixar o item com defeito no estoque de venda	Produto com problema pode ser vendido.	Lançar no controle de qualidade assim que o defeito for identificado.
Não informar o lote	Impossível rastrear o restante do lote com o mesmo problema.	Sempre informar o lote quando o produto for controlado.
Descrição de defeito vaga	Análise e negociação com o fornecedor ficam sem base.	Descrever o defeito de forma objetiva.
Caso sem responsável	O item fica esquecido em análise.	Definir o responsável no lançamento.
Devolver ao estoque sem liberação formal	Item suspeito volta à venda sem análise concluída.	Só retornar ao estoque com a decisão registrada.

11. Quando pedir ajuda

Não continue sozinho e procure o responsável ou o suporte quando:

- aparecer mensagem de erro ao gravar;

- o defeito atingir uma quantidade grande ou um lote inteiro;
- houver risco ao consumidor (produto vencido/contaminado);
- houver dúvida entre descartar, devolver ou liberar;
- o produto envolvido não estiver cadastrado com controle de lote.

12. Resumo rápido

Para que serve	Separar e acompanhar produtos com defeito, fora do estoque de venda.
Onde acessar	Movimento → Controle de Qualidade → Incluir.
O que preencher	Produto, quantidade, lote, locais (origem/defeito), defeito e responsável.
O que conferir	Item fora do estoque de venda e caso com responsável e andamento.
Principal cuidado	Separar o item imediatamente — produto em análise não pode ser vendido.