

# Processo de devolução

SetaERP

# Processo de devolução SetaERP

O processo de devolução foi ajustado, conforme os requisitos levantados junto com a equipe da NC8.

O processo foi alterado de forma mínima, para que não haja impacto negativo na execução do mesmo.

# Processo de devolução SetaERP

**Devoluções de produtos**

▶ F8 - Concluir  
▶ Comprovante  
▶ Nota Fiscal  
▶ Reimpressão  
▶ Cancelar

---

F2 - Análise da loja  
F3 - Devolução/Troca  
F4 - Defeito  
F5 - Análise fábrica  
F6 - Adicionar/Remover  
F7 - Alterar quantidade  
F9 - Alterar crédito  
F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente

Documento fiscal 014827

Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Finalizar devolução**

Venda 00019406 17/10/19 97 Dias Crédito 79,90

Pagamento A VISTA CONSUMIDOR

Vendedor 00000102 - ECOMMERCE

Cliente 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito

Motivo/Obs.

Frete 18,92

O primeiro processo permanece inalterado, sendo necessário apenas informar o número da nota fiscal e os produtos que serão devolvidos

# Processo de devolução SetaERP

**Devoluções de produtos**

▶ F8 - Concluir  
▶ Comprovante  
▶ Nota Fiscal  
▶ Reimpressão  
▶ Cancelar

F2 - Análise da loja  
F3 - Devolução/Troca  
F4 - Defeito  
F5 - Análise fábrica  
F6 - Adicionar/Remover  
F7 - Alterar quantidade  
F9 - Alterar crédito  
F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente

Documento fiscal 014827

Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Finalizar devolução**

Venda 00019406 17/10/19 97 Dias Crédito 79,90

Pagamento A VISTA CONSUMIDOR

Vendedor 00000102 - ECOMMERCE

Cliente 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito

Motivo/Obs.

Frete 18,92

Em caso de devolução parcial, nada foi alterado no processo e o valor do frete não será somado ao campo Crédito.

# Processo de devolução SetaERP

**Devoluções de produtos**

► F8-Concluir  
► Comprovante  
► Nota Fiscal  
► Reimpressão  
► Cancelar

F2 - Análise da loja  
F3 - Devolução/Troca  
F4 - Defeito  
F5 - Análise fábrica  
F6 - Adicionar/Remover  
F7 - Alterar quantidade  
F9 - Alterar crédito  
F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente

Documento fiscal 014827

Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Finalizar devolução**

Venda 00019406 17/10/19 97 Dias Crédito 178,72

Pagamento A VISTA CONSUMIDOR

Vendedor 00000102 - ECOMMERCE

Cliente 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito

Motivo/Obs.

Frete 18,92

Porém, quando todos os produtos da venda forem informados para devolução, será somado o valor do frete ao campo Crédito;

# Processo de devolução SetaERP

Devoluções de produtos

**F8-Concluir**

- Comprovante
- Nota Fiscal
- Reimpressão
- Cancelar

**Adicionar produto**

Cliente:

Documento fiscal: 014827

Produto:

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**▼ Tipo de devolução**

Ok

Cancelar

Selecione o tipo de devolução desejada

- Devolução/Troca
- Arrependimento de Compra/Troca
- Retorno ao Remetente
- Extravio de pedido/produto

Venda: 000,0000 17/10/19 01.000 Crédito: 158,72

Pagamento: A VISTA CONSUMIDOR

Vendedor: 00000102 - ECOMMERCE

Cliente: 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito:

Motivo/Obs.:

Frete: 18,92

Nesse fluxo, as devoluções foram divididas em 4 tipos:

1. Devolução/Troca;
2. Arrependimento de Compra;
3. Retorno ao Remetente;
4. Extravio de Produto/Pedido;

Consultas de vendas e orçamentos Log

▶ Imprimir  
▶ Fechar

Código   Visualizar forma de pagamento

Status  ▶ Editar Venda

---

Data e Hora.....: 22/01/20 15:33  
Tipo da Operação...: 01-VENDA DE MERCADORIAS  
Empresa.....: 01-TESTE NCS.CO  
Impresso.....: 02-NOTA FISCAL IMPRESSA  
Cliente.....: 00013866-LUCIMAR ROSA BARBOSA  
Vinculada.....:  
Vendedor.....: 00000102-ECOMMERCE  
Autorizador.....: 00000101-SETADIGITAL  
Crediarista.....:  
Condições.....: 000999-DEVOLUCOES/TROCAS  
Observações.....: DEVOLUÇÃO/TROCA; COD. VENDA.:00019406; DATA VENDA.:17/10/19; TOTAL VENDA:178,72;NFe.....:NF014827;RG.....:  
Baixa/Lote/Func....: / / : : / VE00019406 /

---

Produto	Descrição	Cor	Vendedor	Quant	Unitário	Desc/Acr	Total
016969-41	MELISSA CREW AD	BRANCO/MARROM/R	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90
017822-41	MELISSA CREW AD	BEGE/BRANCO/VER	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90

---

Sub-Total.....: -197,64      Número de Itens....: 2  
Desconto.....: 0,00      0,00%      Valor a Vista.....: -178,72  
Acréscimos.....: 0,00      0,00%      Valor a Prazo.....: 0,00  
Frete.....: 18,92  
Total.....: -178,72

---

Documento	Banco/Operadora	Cheque/Compr.	Nominal	Vencimento	Pagamento	Total
NF015505-1/1				22/01/20		-178,72

## Arrependimento de Compra

Nesse caso o fluxo é semelhante ao fluxo da devolução parcial, porém, o valor do frete será somado ao total da devolução e também na nota fiscal. Esse valor também é somado ao Crédito que será gerado para o cliente

# Processo de devolução SetaERP

Consultas de vendas e orçamentos Log

Imprimir  Fechar

Código: **00020328**  Visualizar forma de pagamento

Status: Baixada ▶ Editar Venda

Data e Hora.....: 22/01/20 15:27  
Tipo da Operação...: 01-VENDA DE MERCADORIAS  
Empresa.....: 01-TESTE NC8.CO  
Impresso.....: 02-NOTA FISCAL IMPRESSA  
Cliente.....: 00013866-LUCIMAR ROSA BARBOSA  
Vinculada.....:  
Vendedor.....: 00000102-ECOMMERCE  
Autorizador.....: 00000101-SETADIGITAL  
Crediarista.....:  
Condições.....: 000999-DEVOLUCOES/TROCAS  
Observações.....: DEVOLUÇÃO/TROCA;COD. VENDA.:00019406;DATA VENDA.:17/10/19;TOTAL VENDA:178.72;NFe.....:NF014827;RG.....:  
Baixa/Lote/Func....: / / : : / VE00019406 /

Produto	Descrição	Cor	Vendedor	Quant	Unitário	Desc/Acr	Total
016969-41	MELISSA CREW AD	BRANCO/MARROM/R	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90
017822-41	MELISSA CREW AD	BEGE/BRANCO/VER	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90
Sub-Total.....:		-159,80	Número de Itens....:	2			
Desconto.....:		0,00	Valor a Vista.....:	-159,80			
Acréscimos.....:		0,00	Valor a Prazo.....:	0,00			
Frete.....:		0,00					
Total.....:		-159,80					

Documento	Banco/Operadora	Cheque/Compr.	Nominal	Vencimento	Pagamento	Total
NF015504-1/1				22/01/20		-159,80

## Devolução/troca

Esse tipo de devolução irá seguir o mesmo fluxo da devolução parcial e o valor do frete será retirado da devolução/nota fiscal.

Devoluções de produtos

**F8 - Concluir**

- Comprovante
- Nota Fiscal
- Reimpressão
- Cancelar

**F2 - Análise da loja**  
**F3 - Devolução/Troca**  
**F4 - Defeito**  
**F5 - Análise fábrica**  
F6 - Adicionar/Remover  
F7 - Alterar quantidade  
F9 - Alterar crédito  
F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente:

Documento fiscal: 014827

Produto:

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Atenção**

Venda 00020331 gerada com sucesso.

OK

**Finalizar devolução**

Venda: 00019406 17/10/19 97 Dias **Crédito** 178,72

Pagamento: A VISTA CONSUMIDOR

Vendedor: 00000102 - ECOMMERCE

Cliente: 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito:

Motivo/Obs.:

Frete: 18,92

## Retorno ao Remetente

\*Nesse fluxo temos o maior número de etapas.

Quando a opção “Retorno ao Remetente” for selecionado, será gerado um pedido pendente do e-commerce, vinculado com o mesmo código do pedido original do Magento.

[Continua na próxima página >](#)

The screenshot displays the SetaERP interface. At the top, the header shows 'S E T A | Menu Inicial | Rede: 000003 | Empresa: Teste Nc8.co'. Below this is a navigation menu with options: 'Cadastros', 'Compras', 'Vendas', 'Estoque', 'Financeiro', 'Fiscal', 'Relatórios', 'Manutenção', 'Configurações', 'Ajuda', and 'Sair'. The 'Vendas' menu is expanded, showing options like 'Consulta de Vendas', 'Vendas Pendentes', 'Vendas Baixadas', 'Vendas Condicionais', 'Cancelamentos', 'Devoluções', 'Central de Liberação Remota', 'E-commerce' (highlighted), 'Curva ABC', 'Relatórios', 'Telemarketing', and 'Central de Mensagens'. On the left side, there is a vertical toolbar with icons labeled 'Fc', 'Cc', 'cP', 'Pc', 'Ln', 'cV', 'Tr', and 'Re'. The main window shows a 'Conferência de vendas do E-commerce - Conferência' screen. It includes a search area for 'Código Venda' and 'Cliente', and a table with columns 'Código' and 'Desc'. Below the table, there is a list of actions: 'F9-Concluir Venda', 'F8-Recuperar Venda', 'F7-Cancelar Venda', 'F4-Cancelar Conferência', 'F5-Vendas Pendentes', 'F10-Listagem das Vendas' (highlighted), 'F6-Devoluções', 'Consultar Venda', 'Controle de Coletas', and 'Echar'.

## Retorno ao Remetente

O pedido será criado em um status transitório nomeado “Retorno ao Remetente”, porém, não irá aparecer de imediato para Faturamento. Primeiro será necessário acessar a tela de Listagem das Vendas (Módulo Retaguarda > Menu Vendas > Opção E-commerce > Listagem das Vendas)

**Continua na próxima página >**

▼ Listagem das Vendas E-commerce - Registros: 0001

► Consultar Venda  
► Alterar Status  
► Fechar

Código Seta  
Código E-commerce  
Data Inicial:  
22/01/2020  
Data Final:  
22/01/2020  
 Retorno ao Remetente

Código	E_Commerce	NF-e	Cliente	Venda Status	Pagamento Status	NF Status	Capa Exp.	Data	Coleta	Coleta Status	Frete	Rastreamento	Empresa
00020331	000500785394		LUCIMAR ROSA BARBO	Pendente	Status não encontrac	Pendente	Impresso	22/01/20	00000281	Fechado	Dialogo		01

## Retorno ao Remetente

Será necessário acessar essa tela, marcar a opção “Retorno ao Remetente”, clicar na venda desejada e depois em “Alterar Status”.

[Continua na próxima página >](#)

Listagem das Vendas E-commerce - Registros: 0001

Consultar Venda  
Alterar Status  
Fechar

Código Seta  
Código E-commerce  
Data Inicial: 22/01/2020  
Data Final: 22/01/2020  
 Retorno ao Remetente

Código	E_Commerce	NF-e	Cliente	Venda Status	Pagamento Status	NF Status	Capa Exp.	Data	Coleta	Coleta Status	Frete	Rastreamento	Empresa
00020331	000500785394		LUCIMAR ROSA BARBO	Pendente	Status não encontrac	Pendente	Impresso	22/01/20	00000281	Fechado	Dialogo		01

Alterar Status

O que deseja realizar?

liberar Fatura   cancelar Vend

## Retorno ao Remetente

Quando selecionada a opção “Alterar Status”, será possível optar por duas movimentações:

1. Cancelar o pedido, retornando os produtos para o estoque da loja virtual;
2. Liberar o pedido para faturamento

Continua na próxima página >

## Retorno ao Remetente

Quando selecionada a opção “Alterar Status”, será possível optar por duas movimentações:

1. Cancelar o pedido, retornando os produtos para o estoque da loja virtual;
2. Liberar o pedido para faturamento

Quando for selecionada a opção de cancelamento, a venda pendente será cancelada e não irá mais aparecer nas telas o e-commerce. O estoque também será liberado, somando o saldo dessa venda com o estoque da loja virtual.

The screenshot displays the 'Listagem das Vendas E-commerce - Registros: 0001' interface. A table lists sales records with columns for Código, E-Commerce, NF-e, Cliente, Venda Status, Pagamento Status, NF Status, Capa Exp., Data, Coleta, Coleta Status, Frete, Rastreamento, and Empresa. A dialog box titled 'Alterar Status' is overlaid on the table, asking 'O que deseja realizar?' with two buttons: 'Liberar Fatura' and 'Cancelar Vend'.

Código	E-Commerce	NF-e	Cliente	Venda Status	Pagamento Status	NF Status	Capa Exp.	Data	Coleta	Coleta Status	Frete	Rastreamento	Empresa
00020331	000500785394		LUCIMAR ROSA BARBO	Pendente	Status não encontrac	Pendente	Impresso	22/01/20	00000281	Fechado	Dialogo		01

# Processo de devolução SetaERP

The screenshot shows the 'Listagem das Vendas E-commerce - Registros: 0001' window. A table lists sales records with columns: Código, E-Commerce, NF-e, Cliente, Venda Status, Pagamento Status, NF Status, Capa Exp., Data, Coleta, Coleta Status, Frete, Rastreamento, and Empresa. A dialog box titled 'Atenção' is displayed in the center, containing the message 'Pedido liberado para faturamento.' and an 'OK' button.

Código	E-Commerce	NF-e	Cliente	Venda Status	Pagamento Status	NF Status	Capa Exp.	Data	Coleta	Coleta Status	Frete	Rastreamento	Empresa
00020331	000500785394		LUCIMAR ROSA BARBO	Pendente	Status não encontrac	Pendente	Impresso	22/01/20	00000281	Fechado	Dialogo		01

## Retorno ao Remetente

Quando a opção escolhida for para liberar a venda será exibida a mensagem, informando que o pedido foi liberado para faturamento e, na tela de vendas pendentes, o pedido irá aparecer na opção “Retorno ao Remetente – Liberado”, sendo possível gerar uma nova Capa de expedição para o pedido e realizar um novo faturamento.

The screenshot shows the 'Vendas e-commerce - Registros: 0001' window. A table lists sales records with columns: Código, E-Commerce, NF-e, Cliente, Valor, Itens, Peças, Condições, Data, Frete, Pagto, Rastreamento, and X. The first record is highlighted with a red box. Below the table, the 'Status de Pagamento' dropdown menu is open, and the option 'Retorno ao Remetente - Liberado' is selected and highlighted with a red box.

Código	E-Commerce	NF-e	Cliente	Valor	Itens	Peças	Condições	Data	Frete	Pagto	Rastreamento	X
00020331	000500785394		LUCIMAR ROSA BARBO	178,72	2	2	A VISTA CONSU	22/01/20	Dialogo	L		<input type="checkbox"/>

Devoluções de produtos

F8 - Concluir

Comprovante  
Nota Fiscal  
Reimpressão  
Cancelar

F2 - Análise da loja  
F3 - Devolução/Troca  
F4 - Defeito  
F5 - Análise fábrica  
F6 - Adicionar/Remover  
F7 - Alterar quantidade  
F9 - Alterar crédito  
F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente:

Documento fiscal: 014827

Produto:

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
017822-41	MELISSA CREW AD		79,90	00000102-ECOMMERCE

Atenção

Venda 00020333 gerada com sucesso.

OK

**Finalizar devolução**

Venda: 00019406 17/10/19 97 Dias Crédito: 178,72

Pagamento: A VISTA CONSUMIDOR

Vendedor: 00000102 - ECOMMERCE

Cliente: 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito:

Motivo/Obs.:

Frete: 18,92

## Extravio de Pedido/Produto

Quando utilizada a última opção, também será gerado um pedido pendente, além da devolução dos produtos, porém, esse pedido será gerado com um tipo de operação de “Baixa de estoque decorrente de Perda, Roubo ou Deterioração”

Consultas de vendas e orçamentos

Código: 00020333     Visualizar forma de pagamento

Status: Pendente    Editar Venda

Data e Hora.....: 22/01/20 15:44

Tipo da Operação....: 78-BAIXA DE ESTOQUE DECORRENTE DE PERDA, ROUBO OU DETERIORAÇÃO

Empresa.....: 01-TESTE NC8.CO

Impresso.....: 01-NOTA FISCAL MANUAL

Cliente.....: 00013866-LUCIMAR ROSA BARBOSA

Vinculada.....:

Vendedor.....: 00000102-ECOMMERCE

Autorizador.....:

Crediarista.....:

Condições.....: 000123-A VISTA CONSUMIDOR

Observações.....: VENDA

Baixa/Lote/Func....: / / : : / /

Produto	Descrição	Cor	Vendedor	Quant	Unitário	Desc/Acr	Total
016969-41	MELISSA CREW AD	BRANCO/MARROM/R	00000102	1	79,90	0,00	79,90
017822-41	MELISSA CREW AD	BEGE/BRANCO/VER	00000102	1	79,90	0,00	79,90

Sub-Total.....: 159,80    Número de Itens....: 2

Desconto.....: 0,00    0,00%    Valor a Vista.....: 178,72

Acréscimos.....: 0,00    0,00%    Valor a Prazo.....: 0,00

Frete.....: 18,92

Total.....: 178,72

Documento	Banco/Operadora	Cheque/Compr.	Nominal	Vencimento	Pagamento	Total
00020333-01	CIELO - MELISSA		PAR 01/01	22/01/20	17/10/19	178,72

## Extravio de Pedido/Produto

Caso necessário, será possível gerar uma nota fiscal desse pedido.

Caso os produtos sejam encontrados e enviados de volta para a central da NC8, será possível cancelar esse pedido, retornando esses produtos para o estoque da loja virtual.

# Obrigado!

Central de Soluções +55 45 3222 7511  
[www.setadigital.com.br](http://www.setadigital.com.br)